

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social: SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN¹

1.2 NIT: 890.208.199-0

1.3 ID (SUI - RUPS): 1511

1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto y alcantarillado.

1.5 Servicios públicos domiciliarios (SPD) prestados y objeto de la vigilancia o inspección: la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón tiene a su cargo la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.

1.6 Actividades de los SPD objeto de la vigilancia o inspección: es objeto de vigilancia integral el estado actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de prestación atendida por la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón en los siguientes componentes de la cadena de valor de cada servicio público:

ACUEDUCTO: captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización.

ALCANTARILLADO: recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.

1.7 Fecha de inicio de operación en las actividades a vigilar o inspeccionar: 25/11/1998

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2022

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial Detallada Concreta

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: las instalaciones de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, se encuentran localizadas en la Carrera 5 No. 12-06 en el barrio Roberto Ortega, en el municipio de El Playón, Santander.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados: cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 1096 de 2000.
- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Resolución 873 de 2019.
- Contrato de condiciones uniformes (CCU) de Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón.

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

A través del radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022, se remitió al prestador comunicación en la que anunció la ejecución de una visita de inspección y vigilancia por parte de esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), para verificar el estado de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a su cargo. En la misma se informaron los ítems a evaluar y la información requerida para la ejecución de la misma.

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022).
- Información adicional allegada por el prestador mediante radicado SSPD 20225292754172 del 15 de julio de 2022.

4.2 Requerimientos realizados:

Comunicación con radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022 (anuncio de visita).

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

No aplica.

4.4 Evaluaciones realizadas:

4.4.1 Descripción General de la Empresa

4.4.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica

¹ Es importante precisar que verificado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos el prestador se encuentra identificado como Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo El Playón, sin embargo, en el Plan de Emergencia y Contingencias (PEC) año 2021 reportado en el 2022 se indica que la Secretaría actúa como una Unidad Administradora de los Servicios Públicos, Alcantarillado y Aseo. Lo que coincide con lo establecido en el acuerdo municipal 001 del 30 de abril de 2021.

vigente de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón ubicada en el municipio de El Playón, Santander.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2020 y 2021, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información (SUI), la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022, así como, la remitida mediante radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.

Es importante mencionar que, la visita referida fue atendida por las siguientes personas: Daily Yineth Meneses Rincón, Elibey Barrios Plata y Carolina Plata Rodríguez en calidad de delegados del prestador y en representación del Alcalde Municipal de El Playón, Santander, el señor Wilmer Alexander Barrios Cote, de acuerdo con el acta de reunión anexa al presente documento.

4.4.1.2 Datos Generales del Prestador

4.4.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, por ser una unidad directa del municipio no cuenta con una composición accionaria, ni con un capital fiscal adicional asignado por el mismo, lo anterior indica que, el patrimonio institucional se encuentra compuesto por el traslado de otras cuentas patrimoniales, como es el caso de los resultados del ejercicio y de los activos de la Secretaría de Servicios Públicos.

Dado que algunas oficinas o unidades de servicios públicos que realizan prestación directa por el municipio están compuestas por un capital institucional, el cual corresponde a los aportes otorgados para la creación y el desarrollo de las mismas; en la visita realizada al municipio los días 29, 30 de junio y 1 de julio; la Secretaría realizó entrega del acuerdo municipal número 052 de 1998, por medio del cual se constituye la oficina de la Secretaría. Realizando análisis al documento, no se encontró ningún artículo en el que se haga mención al capital inicial del prestador, por lo tanto, no se logró realizar una trazabilidad del incremento patrimonial que ha tenido la Secretaría desde su constitución hasta la fecha.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ÍTEM	PRESTADOR
ID	1511
RAZÓN SOCIAL	Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón
SIGLA	Sin sigla
NIT	890.208.199 - 0
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	21/01/2022
TIPO DE PRESTADOR	MUNICIPIO (PRESTACIÓN DIRECTA)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: Urbano del municipio El Playón del Departamento de Santander Alcantarillado: Urbano del municipio El Playón del Departamento de Santander

ÍTEM	PRESTADOR
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: Comercialización, recolección, disposición final y conducción de residuos líquidos.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	25/11/1998
FECHA INICIO DE OPERACIONES	25/11/1998
REPRESENTANTE LEGAL	WILMER ALEXANDER BARRIOS COTE
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	27/12/2019
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Cra 5 No. 12 - 41
TELÉFONO	3102388547
CORREO ELECTRÓNICO	secretariadeplaneacion@elplayon-santander.gov.co

Fuente: SUI – RUPS. junio 2022 - Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2 Aspectos Administrativos – Financieros

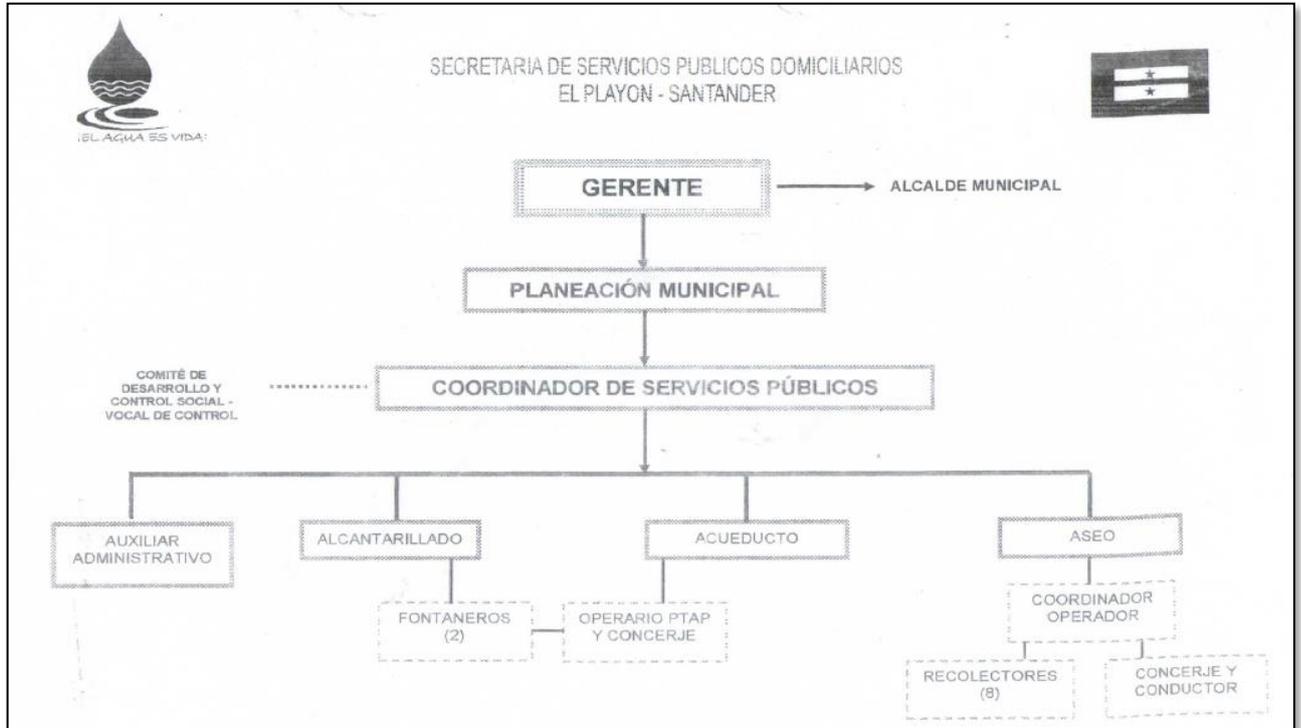
En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

4.4.2.1 Aspectos Administrativos

4.4.2.1.1 Estructura Organizacional

Acorde con el organigrama suministrado por el prestador en la visita realizada los días 29, 30 de junio y 1 de julio, el mayor órgano de decisión es el Alcalde Municipal quien ejerce el control sobre Planeación Municipal, quien a su vez es el encargado de dirigir y direccionar al Coordinador de Servicios públicos y su equipo de trabajo, el cual está conformado por personal administrativo y operativo.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.1.2 Empleados

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón relaciona para las vigencias 2020 y 2021, 2 colaboradores en la parte administrativa y 5 en la parte operativa:

Tabla 2. Empleados

Cargo	Rango Salarial	Tipo de Contratación	Objeto del Contrato
Coordinador	\$2.500.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos administrativos y operativos de la unidad de servicios públicos domiciliarios acueducto y alcantarillado del municipio de El Playón – Santander.
Operario de Planta	\$1.800.000	Carrera Administrativa	Operativo nivel asistencial.
Auxiliar Administrativa	\$1.545.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos administrativos y operativos de la unidad de servicios públicos domiciliarios acueducto y alcantarillado y manejo del aplicativo SUI del municipio de El Playón – Santander.

Cargo	Rango Salarial	Tipo de Contratación	Objeto del Contrato
Auxiliar de Fontanería	\$1.500.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos operativos como auxiliar de fontanería de la unidad de servicios públicos domiciliarios Acueducto y Alcantarillado y manejo del aplicativo SUI del municipio de El Playón – Santander.
Auxiliar de Fontanería	\$1.500.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos operativos como auxiliar de fontanería de la unidad de servicios públicos domiciliarios Acueducto y Alcantarillado y manejo del aplicativo SUI del municipio de El Playón – Santander.
Auxiliar de Fontanería	\$1.500.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos operativos como auxiliar de fontanería de la unidad de servicios públicos domiciliarios Acueducto y Alcantarillado y manejo del aplicativo SUI del municipio de El Playón – Santander.
Auxiliar de Fontanería	\$1.500.000	Contrato por Prestación de servicios	Prestación de servicios de apoyo a la gestión en los procesos operativos como auxiliar de fontanería de la unidad de servicios públicos domiciliarios Acueducto y Alcantarillado y manejo del aplicativo SUI del municipio de El Playón – Santander.

Fuente: Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.1.3 Competencias Laborales

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón no realizó entrega de certificaciones en competencias laborales, toda vez que asegura estar en proceso de inscripción de los colaboradores al curso de sistemas de suministro de agua para consumo humano, no obstante, se le da a conocer al prestador el incumplimiento a lo establecido mediante la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en las cuales se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4.4.2.1.4 Control Fiscal

Para las vigencias 2020 y 2021, el prestador no realizó entrega de informe de auditoría de ningún ente de control, como tampoco de la oficina de control interno, por lo tanto, el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993, debido a la falta de medición del riesgo para la gestión administrativa, comercial y de operación, que ayude a detectar alertas tempranas en la prestación de los servicios públicos, con el fin de tener un mejor control del riesgo.

4.4.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón es una entidad oficial que presta los servicios públicos y atiende menos de 2500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (..) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

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

4.4.2.1.6 Control Interno

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón manifestó que durante las vigencias 2020 y 2021, la oficina de control interno del municipio no realizó el proceso de auditoría interna para la identificación de alertas tempranas sobre hallazgos a nivel operativo, administrativo, financiero y comercial, por lo tanto, no se cuenta con informes de control interno. De esta manera se concluye que presuntamente se incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

4.4.2.2 Aspectos Financieros

4.4.2.2.1 Concepto 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"*, para las vigencias evaluadas, la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón señaló que, por ser municipio de prestación directa no se encuentran en la obligación de tener revisor fiscal.

4.4.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, se encuentra sujeta al ámbito de aplicación del marco normativo NIF establecido para el grupo de clasificación Resolución 533/15 expedida por la Contaduría General de la Nación, teniendo en cuenta esto, se procedió a verificar el estado de reporte de información del formulario *NIF_A-015*, encontrando que, el prestador realizó la correspondiente clasificación el 27 de marzo del 2019 en el SUI; así mismo, esta información se validó en los reportes de clasificación que realiza la Contaduría General de la Nación, tal como se muestra a continuación:

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



No.	ID_ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
851	215568255	890208199:0	El Playón

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

4.4.2.3 Reportes financieros NIF

Los últimos Estados Financieros bajo RCP adoptado mediante la Resolución 354 del 2007, serían hasta el 31 de diciembre del 2017, siendo este año, el periodo de preparación obligatoria, iniciando con los primeros estados financieros no comparativos al 31 de diciembre del 2017, acto seguido su inicio de aplicación al nuevo marco normativo sería desde el 1 de enero de 2018, y a su vez los primeros Estados Financieros Comparativos con el año anterior al 31 de diciembre del 2018, dando cumplimiento a la Resolución No. SSPD 20181000010545 del 14 de febrero de 2018.

La SSPD expidió las Resoluciones SSPD No. 20211000016645 del 9 de abril de 2021 y 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificada por la 20221000362095 del 22 de abril del 2022, sobre la obligación del reporte de información de Nuevos Marcos Normativos (XBRL) 2020 y 2021, la cual, tendría que aplicar la Secretaría a la fecha de la presente evaluación integral.

De acuerdo con lo anterior, el prestador no certificó satisfactoriamente los cargues de la información, incumpliendo con los plazos máximos de reporte de información financiera establecidos en las resoluciones ibídem, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 3. Reporte de Información SUI – Gobierno NIF

Consulta de cargues de información

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: 1511-SECRETARIA DE SERVICIOS
 Taxonomía: Todas las taxonomías
 Estado de cargue: Todos los estados

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GM	GLP									
1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	Si	Si	No	No	No	No	Resolución 533 2021 Individual		Pendiente	01/04/2022				Ver	
1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	Si	Si	No	No	No	No	Taxonomía 2019, Resolución 533 Individual		Pendiente	28/01/2022				Ver	
1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	Si	Si	No	No	No	No	Resolución 533 2020 Individual		Pendiente	28/01/2022				Ver	
1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	Si	Si	No	No	No	No	Taxonomía 2018, Resolución 533 Individual		Pendiente	08/04/2019				Ver	

Fuente: http://www.sui.gov.co/niif-xbrl/revision/inicio_rev.jsf

4.4.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2020 – 2021

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador a corte de 31 de diciembre del 2021 comparativos con la vigencia 2020, los cuales fueron suministrados en medio magnético. Los estados financieros se encuentran debidamente firmados por el representante legal y el contador público.

Respecto a la calidad de los estados financieros en sus criterios de presentación, se evidencian incumplimientos ya que no se da pleno cumplimiento a los lineamientos establecidos en el marco normativo de la Resolución 533 de 2015 en los siguientes aspectos:

- El prestador no cuenta con el juego completo de los estados financieros, por lo tanto, está incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.2 del capítulo VI. *Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones* de la Resolución 533 del 2015, el cual señala:

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

- El prestador incumple con la calidad dentro de la información reportada, de acuerdo a la estructura de presentación de los estados financieros, señalados en el numeral 1.3.2.1 del capítulo VI. *Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones* de la Resolución 533 del 2015, el cual señala:

“Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:

- efectivo y equivalentes al efectivo;*
- inversiones de administración de liquidez;*
- cuentas por cobrar por transacciones sin contraprestación;*
- cuentas por cobrar por transacciones con contraprestación;*
- préstamos por cobrar;*

- f) inventarios;
- g) inversiones en controladas, asociadas y negocios conjuntos;
- h) propiedades, planta y equipo;
- i) propiedades de inversión;
- j) activos intangibles;
- k) activos biológicos;
- l) cuentas por pagar;
- m) préstamos por pagar;
- n) títulos emitidos;
- o) provisiones;
- p) pasivos por beneficios a los empleados;
- q) pasivos y activos por impuestos corrientes;
- r) pasivos y activos por impuestos diferidos; y
- s) participaciones no controladoras presentadas dentro del patrimonio.” (cursiva fuera de texto)

- El prestador no cuenta con notas de los estados financieros separadas del municipio, por lo tanto, está incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.3.6 del capítulo VI. *Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones* de la Resolución 533 del 2015, el cual señala:

“La entidad revelará la siguiente información:

- a) *La información relativa a su naturaleza jurídica y funciones de cometido estatal. Para tal efecto, indicará su denominación; su naturaleza y régimen jurídico, identificando los órganos superiores de dirección y administración, y la entidad a la cual está adscrita o vinculada, cuando sea el caso; su domicilio y la dirección del lugar donde desarrolla sus actividades; una descripción de la naturaleza de sus operaciones y de las actividades que desarrolla con el fin de cumplir con las funciones de cometido estatal asignadas; y los cambios ordenados que comprometen su continuidad como supresión, fusión, escisión o liquidación.*
- b) *La declaración explícita y sin reservas del cumplimiento del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, el cual hace parte integral del Régimen de Contabilidad Pública.*
- c) *Las bases de medición utilizadas para la elaboración de los estados financieros y las otras políticas contables utilizadas que sean relevantes para la comprensión de los estados financieros, en el resumen de políticas contables significativas.*
- d) *Los juicios, diferentes de aquellos que involucren estimaciones, que la administración haya realizado en el proceso de aplicación de las políticas contables de la entidad y que tengan un efecto significativo sobre los importes reconocidos en los estados financieros, en el resumen de las políticas contables significativas o en otras notas.*
- e) *Los supuestos realizados acerca del futuro y otras causas de incertidumbre en las estimaciones realizadas al final del periodo contable, que tengan un riesgo significativo de ocasionar ajustes importantes en el valor en libros de los activos o pasivos dentro del periodo contable siguiente. Con respecto a esos activos y pasivos, las notas incluirán detalles de su naturaleza y su valor en libros al final del periodo contable. El valor en libros corresponde al valor bruto del activo o pasivo menos las deducciones o compensaciones aplicables, tales como: depreciación, amortización, deterioro o agotamiento acumulados.*

- f) *Las limitaciones y deficiencias generales de tipo operativo o administrativo que tienen impacto en el desarrollo normal del proceso contable o en la consistencia y razonabilidad de las cifras.*
- g) *La información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar los objetivos, las políticas y los procesos que aplica para gestionar el capital.” (cursiva fuera de texto)*

4.4.2.2.5 Estado de Situación Financiera Año 2020 – 2021

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a 31 de diciembre del 2021 comparativo con 2020, esta información se extrae de los archivos suministrados en visita técnica realizada:

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2021-2020

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Activos	\$ 190.980.575	\$ 153.434.844	\$ 37.545.731	24%
Activos Corrientes	\$ 177.818.969	\$ 140.273.238	\$ 37.545.731	27%
Efectivo y Equivalentes al efectivo	\$ 54.792.028	\$ 3.185.730	\$ 51.606.298	1620%
Cuentas por cobrar por servicios públicos	\$ 123.026.941	\$ 137.087.508	-\$ 14.060.567	-10%
Activos no Corrientes	\$ 13.161.606	\$ 13.161.606	\$ -	0%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 13.161.606	\$ 13.161.606	\$ -	0%
Pasivos	\$ 2.683.790	\$ 3.866.796	-\$ 1.183.006	-31%
Beneficios a los empleados a corto plazo	\$ 2.683.790	\$ 3.866.796	-\$ 1.183.006	-31%
Patrimonio	\$ 188.296.785	\$ 149.568.048	\$ 38.728.737	26%
Capital fiscal	\$ 149.568.048	\$ 142.708.919	\$ 6.859.129	5%
Resultado del Ejercicio	\$ 38.728.737	\$ 6.859.129	\$ 31.869.608	10%
Total pasivo y patrimonio	\$ 190.980.575	\$ 153.434.844	\$ 37.545.731,35	24%

Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.5.1 Activos

ACTIVOS CORRIENTES

Dentro de la sección de los activos corrientes, se encuentran todos aquellos que son disponibles para su utilización inmediata o la liquidez del activo se da en un corto plazo, con el fin cubrir las obligaciones y necesidades de la empresa dentro de los mismos términos.

Para el caso de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón cuenta con los siguientes conceptos clasificados dentro de sus activos corrientes:

- Efectivo y equivalentes al efectivo
- Cuentas comerciales por cobrar

Efectivo y equivalentes al efectivo

En la siguiente tabla, se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para pagos, recaudos y subsidios, las cuales no presentan restricciones de uso:

Tabla 4. Cuentas Bancarias

Número	Banco	Tipo de cuenta	Saldo a 30/06/2022	Tipo de uso	Detalle
108015629	Davivienda	Corriente	\$ 14.529.335	Recaudo Facturación	No Presenta Restricción
48500047567	Davivienda	Ahorro	\$ 37.260.755	Recaudo Subsidios Acueducto	No Presenta Restricción
48500047559	Davivienda	Ahorro	\$ 27.567.801	Recaudo Subsidios Alcantarillado	No Presenta Restricción
48500047542	Davivienda	Ahorro	\$ 726.543	Recaudo Subsidios Aseo	No Presenta Restricción
108128687	Davivienda	Ahorro	\$ 38.902	Fondo Distribución De Ingresos	No Presenta Restricción
108015629	Davivienda	Corriente	\$ 14.529.335	Recaudo Facturación	No Presenta Restricción

Fuente: Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

El prestador indicó en visita que las cuentas no tienen restricciones o gravámenes que limiten su disposición, sin embargo, no se cuenta con las notas de revelación de los estados financieros en el que se describa el incremento que se presentó en la vigencia 2022.

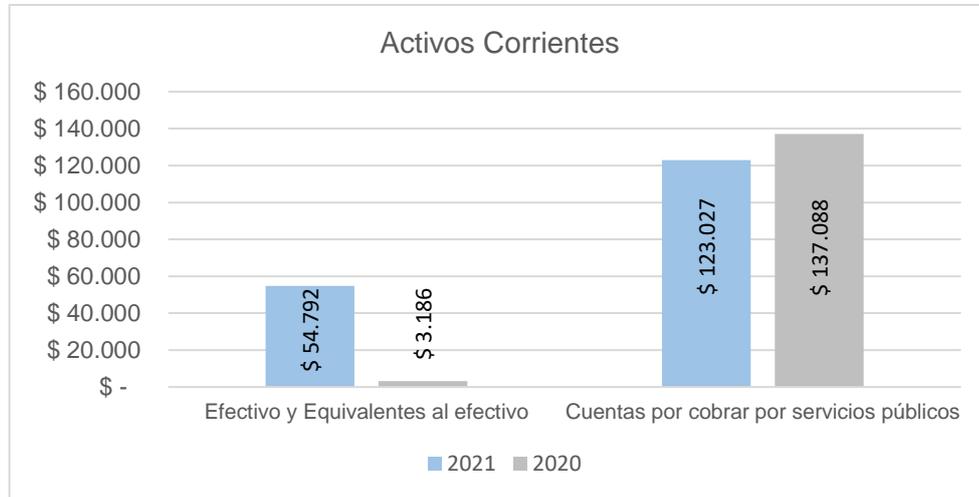
Cuentas comerciales por cobrar

Al cierre del año 2021, las cuentas por cobrar disminuyeron un -10% comparado con el saldo a cierre del 2020; teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con notas de revelación a los estados financieros, no fue posible identificar el prorrateo de las cuentas por cobrar por servicio. Adicionalmente, se realizó un análisis del archivo de cartera, en el cual, se identificó una diferencia de \$17 millones frente al saldo presentado en el Estado de Situación Financiera; del mismo modo, se replicó el ejercicio con el archivo de cartera por edades de vencimiento y se identificó nuevamente una diferencia de \$24 millones de pesos.

Ahora bien, en cuanto a la eficiencia de recaudo, se evidenció que las mismas representan una importante cifra sobre el monto de los ingresos operacionales, lo cual, se presume que la cartera no tiene una gestión óptima en el recaudo; lo anterior puede generar afectaciones en los indicadores de liquidez y eficiencia de recaudo.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos corrientes:

Gráfica 1. Activos Corrientes Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

ACTIVOS NO CORRIENTES

Dentro de la sección de los activos no corrientes, se encuentran todos aquellos que no se convierten en efectivo a un corto plazo, sin embargo, juegan un papel importante en la empresa dentro de los procesos de producción y generación de beneficios económicos a largo plazo.

Para el caso de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, la Propiedad Planta y Equipo es el único activo que representa este grupo en el Estado de Situación Financiera.

En relación con la propiedad, planta y equipo, no se observa una variación entre las dos vigencias, por lo tanto, se presume que el prestador no está efectuando una medición posterior sobre dichos activos, lo que implica que la entidad no cuenta con una estimación del valor residual de los activos y así mismo no practica una depreciación sobre los mismos.

Con lo anterior la unidad estaría incumpliendo con el numeral 10.3 del capítulo 10 *Propiedad planta y equipo*, lo cual señala:

“19. Después del reconocimiento, las propiedades, planta y equipo se medirán por el costo menos la depreciación acumulada menos el deterioro acumulado.

(...)

21. El valor residual de la propiedad, planta y equipo es el valor estimado que la entidad podría obtener actualmente por la disposición del elemento después de deducir los costos estimados por tal disposición si el activo ya hubiera alcanzado la antigüedad y las demás condiciones esperadas al término de su vida útil. Si la entidad considera que, durante la vida útil del activo, se consumen sus beneficios económicos o su potencial de servicio en forma significativa, el valor residual puede ser cero; de lo contrario, la entidad estimará dicho valor.

(...)

29. El valor residual, la vida útil y el método de depreciación serán revisados, como mínimo, al término de cada periodo contable y si existe un cambio significativo en estas variables, se ajustarán para reflejar el nuevo patrón de consumo de los beneficios económicos futuros o del potencial de servicio. Dicho cambio se contabilizará como un cambio en una estimación contable, de conformidad con la Norma de políticas contables, cambios en las estimaciones contables y corrección de errores.” (cursiva fuera de texto)

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos no corrientes:

Gráfica 2. Activos No Corrientes Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

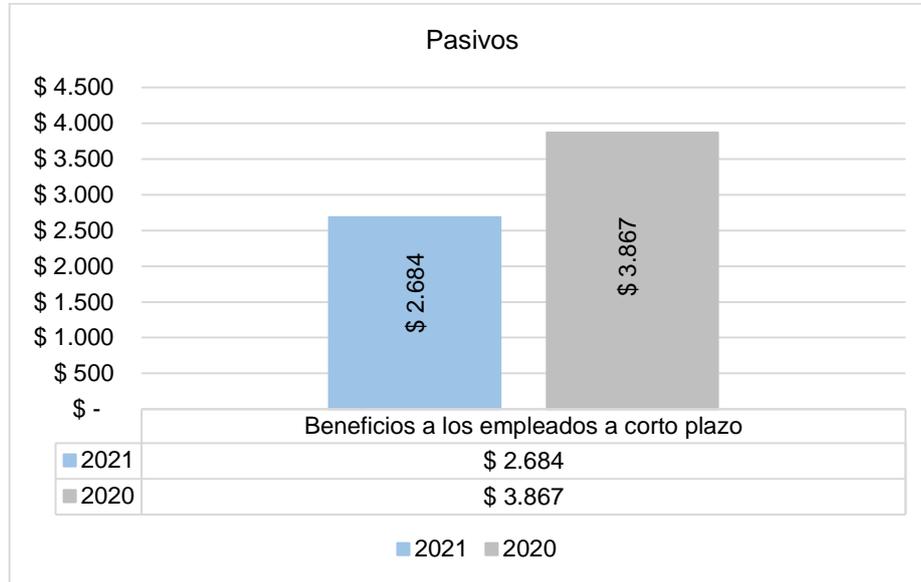
4.4.2.2.5.2 Pasivos

Los pasivos reflejan una disminución de un -31% en la vigencia del 2021 frente al 2020; el único concepto que acompaña al grupo de los pasivos corresponde al de beneficios a empleados a corto plazo, toda vez que las demás cuentas cerraron la vigencia 2021 sin saldo.

Lo anterior indica que el prestador no cuenta con convenios, ni préstamos bancarios, con lo cual se percibe que toda la actividad operacional se financia a través de la liquidez que genera en cuanto al proceso de recaudación de servicios públicos y otras cuentas por cobrar.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los pasivos de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón:

Gráfica 3. Pasivos Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón

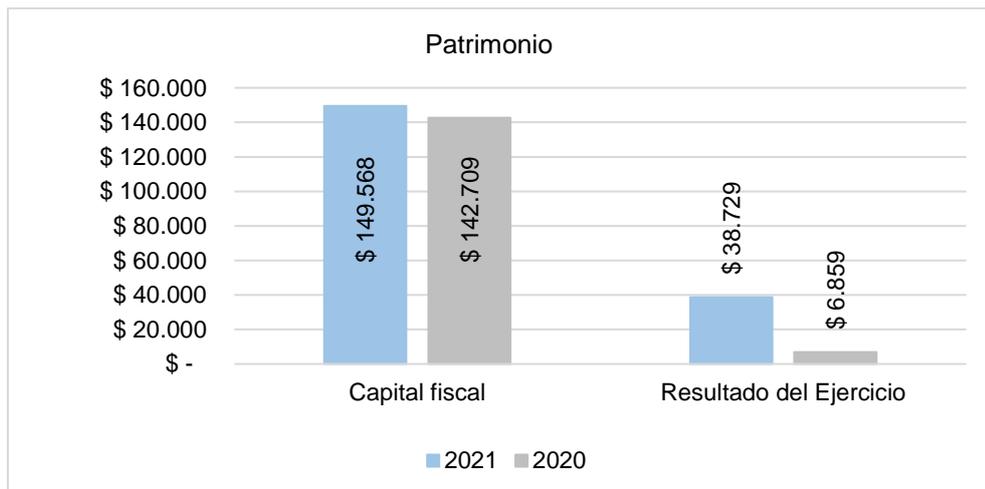


Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, este refleja un aumento del 26% en el año 2021; de acuerdo con el análisis en las cifras, se observa que dicho incremento corresponde a la utilidad generada para el ejercicio del 2021, ya que tuvo una variación absoluta de \$ 31 millones frente al resultado de la vigencia 2020.

Gráfica 4. Patrimonio Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2021 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultado Integral correspondiente a las vigencias 2021 – 2020, esta información se extrae de los archivos suministrados en formato Excel en visita técnica.

Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2021-2020

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos Operacionales	\$ 183.478.383	\$ 179.530.956	\$ 3.947.427	2%
Costo de Ventas y Operación	\$ 94.463.487	\$ 130.121.263	-\$ 35.657.776	100%
Gastos Operacionales	\$ 50.285.262	\$ 42.550.000	\$ 7.735.262	18%
Excedente (Déficit) Operacional	\$ 38.729.634	\$ 6.859.693	\$ 31.869.941	100%
Otros Gastos	\$ 897	\$ 564	\$ 333	59%
Excedente (Déficit) Del Ejercicio	\$ 38.728.737	\$ 6.859.129	\$ 31.869.608	465%

Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.6.1 Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia 2021 fue de un 2% frente al año 2020, lo cual indica que no hubo variación significativa en la facturación realizada de un año a otro; teniendo en cuenta que, el prestador no realizó entrega de notas de revelación separadas a las que tienen con el municipio El Playón, no se logró visualizar el rubro detallado de los ingresos por venta de servicios públicos, toda vez que el mismo se encuentra consolidado y se dificulta identificar porcentaje de los ingresos por cada servicio.

Asimismo, no se observa ingresos bajo otro concepto diferente al de servicios públicos, lo cual indica que el prestador brinda exclusivamente la actividad económica de la prestación de los servicios públicos y no cuenta con otras fuentes de ingresos diferentes a las ya mencionadas.

Gráfica 5. Ingresos Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección vigilancia y control 29,30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.6.2 Costos

Los costos de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón representan un 51% del total de los ingresos, lo cual indica un panorama desfavorable para la empresa en cuanto a su indicador de rentabilidad, toda vez que un ideal en cuanto al costo es que represente un 40% del total del ingreso operacional.

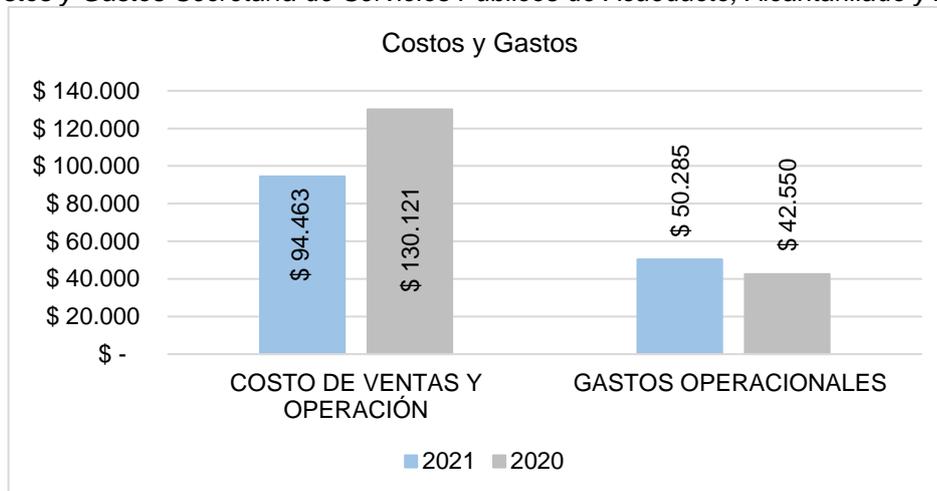
4.4.2.2.6.3 Gastos

Los gastos operacionales y generales presentan un aumento del 18% en el año 2021 en comparación con el 2020, no obstante, el valor correspondiente a este concepto representa un 27% del total de los ingresos operacionales.

Teniendo en cuenta que el prestador no realizó entrega de notas de revelación separadas a las que tienen con el municipio El Playón, no se logró visualizar el rubro detallado de los gastos administrativos y generales, por lo tanto, desde la SSPD se dificultó el análisis de la participación de las cifras que se encuentran representados para cada concepto de los estados financieros.

De acuerdo con todo lo anterior, a continuación, se presenta cuadro de comportamiento de los componentes de los costos y los gastos, observando la incidencia de cada partida en los resultados obtenidos al final del periodo.

Gráfica 6. Costos y Gastos Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

4.4.2.2.7 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada por el prestador y teniendo en cuenta la Resolución CRA 906 de 2019 “*Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones*”; para ello, se tomó en cuenta la dimensión de sostenibilidad financiera; en el cual se deriva la sub-dimensión *S.F.1 Suficiencia Financiera*.

En el caso de los pequeños prestadores, la suficiencia financiera será el 100% del indicador financiero total, lo que da lugar a que este indicador sea el único que se tendrá en cuenta para determinar el nivel de riesgo financiero en el que se encuentra el prestador.

Para el caso de Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón estos son los resultados del indicador:

Tabla 6. Cálculo Indicador Suficiencia Financiera 2021.

Suficiencia Financiera	Fórmula	2021		2020	
		Calculo del Indicador	Indicador Normalizado	Calculo del Indicador	Indicador Normalizado
SF1.1 Liquidez-L	AC/PC	66	0	36	0
SF1.2 Eficiencia de Recaudo	(RI/Ie)*100	33	37	24	26
SF1.3 Cubrimiento de Costos	(RI/GOA)	1,3	100	1,0	100
SF1.4 Relación de Endeudamiento	(PsT/P)	0	0	0	0

Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

Tabla 7. Resultado ponderado Indicador Suficiencia Financiera 2021.

Resultado del Indicador IUS	2021	2020
IUS SF	41	38
Nivel de Riesgo	Medio Alto	Medio Alto

Fuente: Estados Financieros Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita de inspección el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.

Con lo anterior podemos evidenciar que, la empresa reflejó un comportamiento desfavorable para la vigencia 2021, debido a que cuenta con un indicador de riesgo medio alto; lo anterior debido a que el indicador de liquidez se castigó por exceso de la misma, es decir, vienen reduciendo gradualmente los egresos y las inversiones, este es un proceso que puede generar alteraciones económicas para la empresa, la cual deben ser contrarrestadas con inversión de los recursos, para recuperar un círculo económico normal del dinero y de esta manera prevenir a futuro problemas en cuanto al flujo económico por pérdida del valor del dinero en el tiempo.

Adicionalmente, se pudo evidenciar que la empresa durante el 2021 tuvo cobertura total de los costos y gastos de operación, lo cual no representa riesgos en cuanto a la continuidad de la prestación de los servicios públicos desde el componente financiero.

Por último, se observa que el prestador cuenta con un indicador desfavorable de endeudamiento, lo cual lo puede afectar en el momento que requiera convenios o préstamos con entidades financieras en un corto plazo.

4.4.2.2.8 Contribuciones

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.

Es así que una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha cuenta con obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD.

Imagen 4. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON - SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON								8902081990
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (9)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2016	20205340048326	ASEO	01/09/2020	02/10/2020	223.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2016	20205340047076	ACUEDUCTO	01/09/2020	02/10/2020	260.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2019	20195340031836	ALCANTARILLADO	02/09/2019	03/10/2019	320.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2019	20195340031876	ASEO	03/09/2019	04/10/2019	376.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ESPECIAL	2020	20215340047056	EMPRESA	11/03/2021	18/03/2021	317.136.00		Pague Aquí
SANCIONES	2020	20204400059235	N/D	26/10/2021	10/11/2021	4.389.015.00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20215340047096	EMPRESA	11/03/2021	18/03/2021	317.136.00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000042666	CONSOLIDADO	09/12/2021	16/12/2021	312.859.00		Pague Aquí
SANCIONES	2022	20220000011975	N/D	04/02/2022	18/02/2022	7.000.000.00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2021	20210000046726	CONSOLIDADO	10/11/2021		312.859.00		Pague Aquí

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/tramites-servicios/formatos-de-pago>

4.4.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022.

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón se encarga de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de El Playón, Santander. En la siguiente tabla se presenta la información asociada al área de prestación de dichos servicios públicos.

Tabla 8 Área de prestación

Municipio	Servicio público	Área de prestación	Actividades operadas
El Playón	Acueducto	En la última actualización del RUPS con radicado SSPD No. 202211511402591 del 21/01/2022, reportó como área de prestación la zona urbana , situación que	<ul style="list-style-type: none"> - Captación - Aducción - Conducción - Tratamiento²

² De acuerdo a lo evidenciado en la visita no se está adelantando el tratamiento del agua suministrada a la población, por lo cual se entrega agua cruda desde el mes de agosto de 2018.

Municipio	Servicio público	Área de prestación	Actividades operadas
		coincide con lo señalado en el CCU y lo informado en la visita de campo.	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento - Distribución - Comercialización
	Alcantarillado	Zona urbana de acuerdo con lo señalado en el RUPS, el CCU y lo informado en la visita técnica.	<ul style="list-style-type: none"> - Recolección - Conducción de residuos líquidos - Disposición Final - Comercialización

Fuente: RUPS y visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

4.4.3.1 Aspectos Técnicos Acueducto

De acuerdo con la documentación presentada en la visita, el sistema de acueducto³ es operado por la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón.

Respecto a la cobertura de acueducto, en el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) reportado por el prestador al SUI en el año 2022 indicó que: “La cobertura es del 100%, además se le entrega agua sin ningún costo a los habitantes del sitio denominado invasión el cual cuanta con 594 usuarios. (...)”, sin embargo, en visita el prestador aclaró que corresponde al 95% ya que las casas del barrio Pueblo Nuevo que tienen posibilidad de conexión, no han aceptado su vinculación al prestador.

4.4.3.1.1 Sistema de abastecimiento

4.4.3.1.1.1 Captación y concesión de agua

La fuente hídrica de abastecimiento corresponde a la quebrada La Naranjera. De acuerdo con lo evidenciado en la visita, a la fecha, el prestador no cuenta con la concesión de aguas superficiales. De manera previa, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) otorgó dicha concesión al municipio de El Playón mediante la Resolución No. 000615 del 24/05/2010, modificada por la Resolución 0319 del 22/05/2017 por un término de diez (10) años; sin embargo, la misma no fue renovada ni solicitada nuevamente por parte del prestador y/o municipio. El caudal concesionado en su momento correspondió a 11,956 l/s modificado posteriormente a 26,05 l/s. Cuenta con 2 puntos de captación sobre la misma fuente hídrica, así:

Tabla 9. Información de los puntos de captación de agua quebrada La Naranjera [VHA1] [CFPG2].

Descripción	Punto de captación No. 1	Punto de captación No. 2
Cota (m.s.n.m.)	477	474
Coordenadas	N = 1.318.389 E = 1.097.960	N = 1.318.370 E = 1.097.960

Fuente: Resolución CDMB No. 000615 del 24/05/2010.

De acuerdo con la documentación presentada, el prestador cuenta con 2 bocatomas que presentan problemas estructurales y de operación. El primer punto de captación corresponde a una estructura de fondo construida en concreto con un canal, rejillas y cámara de paso y llegada. El segundo punto está ubicado aguas abajo de la desembocadura del Caño Tigre, que recibe aguas residuales provenientes de

³ Tener presente las observaciones respecto a las actividades de tratamiento y almacenamiento descritas en el presente informe.

una granja Porcícola. Es una estructura de fondo en forma de dique construida en concreto con 3 rejillas y cámara de llegada.

Para ambos puntos, el prestador ha identificado que las estructuras de captación presentan riesgo por erosión por efecto de la corriente de la fuente hídrica, sumado a que se genera acumulación de arena. De lo anterior, no se presentaron soportes documentales de tales afirmaciones. Las estructuras no cuentan con cerramiento perimetral que impida el acceso de animales y de personal ajeno al sistema.

Imagen 5. Puntos de captación No. 1 (Superior) y 2 (Inferior).



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Ninguna de las estructuras de captación cuenta con equipos o medios para la medición de caudales de agua captados. Ambos puntos de captación están bajo administración, operación y mantenimiento del prestador. El agua captada en ambas estructuras es conducida mediante tuberías en Policloruro de Vinilo (PVC) de 3" al primer desarenador.

Desarenadores: se cuenta con 3 desarenadores, de los cuales solo están en funcionamiento los No. 1 y 2. El 3° (Nuevo) no se encontraba en operación para el momento de la visita.

Desarenador No. 1 (Aguas arriba - Antiguo): es de tipo convencional de flujo horizontal con 3 cámaras (entrada, sedimentación y salida), construido en concreto hace más de 40 años. Las dimensiones corresponden a: L = 4,10 m; W = 1.20 de ancho y 2 m de profundidad. Tiene tubería de desfogue, sin embargo, carece de tapas que impidan el ingreso de material vegetal u otro tipo de material. Para el

momento de la visita, el mismo presentaba rebose de agua, situación que se presenta ya que el agua que ingresa es mayor a la capacidad de la estructura. La estructura está bajo administración, operación y mantenimiento del prestador. El mantenimiento es deficiente.

Imagen 6. Desarenador No. 1 (Antiguo)



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Desarenador No. 2 (Antiguo): se encuentra aguas abajo del desarenador No. 1. Es de tipo convencional de flujo horizontal con 3 cámaras (entrada, sedimentación y salida). Fue construido en concreto hace más de 40 años. Sus dimensiones son: L = 4 m, W: 1,90 m y H = 1.30 m. Tiene rejillas metálicas superiores para evitar el ingreso de material grueso. La estructura está bajo administración, operación y mantenimiento del prestador. El mantenimiento es deficiente.

Imagen 7. Desarenador No. 2 (Antiguo)



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Desarenador No. 3 (nuevo): para el momento de la visita se identificó que no estaba operativo. Esta estructura no le ha sido entregado para su administración, operación y mantenimiento por parte del contratista, el municipio y/o Empresa de Servicios Públicos de Santander (ESANT S.A. ESP). El desarenador presenta un mantenimiento deficiente, sumado a que, en la parte final de esta estructura el terreno presenta socavación que puede ponerla en riesgo, al igual que la tubería.

Imagen 8. Desarenador No. 3 (Nuevo)



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

En el SUI reportó la quebrada La Naranjera (NUFUENTE 4866) como fuente de abastecimiento, situación que coincide con lo informado y documentos presentados en la visita referida.

4.4.3.1.1.2 Fuente alterna de abastecimiento

Con base en la documentación presentada en la visita, el prestador no tiene fuente alterna de abastecimiento.

4.4.3.1.1.3 Aducción

El sistema cuenta con 2 líneas de aducción principales, las cuales están bajo administración, operación y mantenimiento del prestador, así:

Línea de aducción No. 1: su material es PVC con diámetro de 8". Sale del desarenador No. 2 y pasa por el sector denominado *Invasión* conocido como sub-barrio primero de junio, en el cual, mediante conexiones fraudulentas realizadas por parte de los habitantes de la zona, se conectaron 594 viviendas aproximadamente a través de mangueras. La tubería de aducción en esta zona tiene un paso elevado de 20 m aproximadamente, el cual, de acuerdo con lo informado ha presentado ruptura por presión del agua

o por manipulación de la misma por parte de personas ajenas al sistema, sumado a que se sostiene por guaya y en sus puntos inicial y final hay riesgo por deslizamientos del terreno. De lo anterior, no se presentan soportes.

La línea de aducción No. 1 entrega el agua cruda al tanque de almacenamiento No. 1 ubicado en el predio de la PTAP para ser distribuida al municipio de manera directa. De igual manera, este tanque tiene conexión con el tanque de almacenamiento de agua cruda No. 2.

Imagen 9. Vista general línea de aducción No. 1 (Aérea) y entrega al tanque de almacenamiento No. 1.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 10. Vista general zona subnormal “Invasión”, redes de entrega de agua cruda mediante mangueras



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Línea de aducción No. 2: su material es PVC con diámetro de 6", sale del desarenador No. 2 y entrega el agua cruda a la cabeza de proceso de la PTAP.

Imagen 11. Línea de aducción No. 2, canal de entrada y vertedero de la PTAP.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Adicionalmente, se cuenta con una tercera línea de aducción de 3" que se deriva de la línea de aducción No. 1 y conduce agua cruda al tanque de almacenamiento (No. 3) de los barrios El Prado, Evenecer y Los Naranjos. Anteriormente, se contaba con una tubería en PVC de 3" que salía desde el tanque de almacenamiento No. 1 de la PTAP y abastecía dichos barrios, sin embargo, la misma fue suspendida y ahora se entrega agua cruda a través de la tubería de 3" referida (tercera línea) (Sector Higuerón).

Las líneas de aducción No. 1 y 2 cruzan por un paso elevado. La tubería nueva (8") está a la vista y la antigua (6") está encofrada. De acuerdo con lo expresado por el prestador, la zona presenta deslizamiento de terreno y creciente de la fuente hídrica sobre la cual cruza, por lo que están expuestas a daños y rupturas; sin embargo, no presentó soportes.

Imagen 12. Paso elevado de las líneas de aducción No. 1 y 2.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

En el PEC reportado por el prestador al SUI en el año 2022, se indica entre otros aspectos que: “(...) *En general el sistema de aducción, se encuentra en regular estado, la cual está expuesta a que en cualquier momento colapse.*”

En el SUI no ha reportado información respecto a las líneas de aducción.

4.4.3.1.2 Sistema de tratamiento

4.4.3.1.2.1 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El municipio de El Playón cuenta con una PTAP en estado no operativo, cuya construcción inició en el mes de agosto de 2018 como parte de las obras de la Fase I del Plan Maestro de Acueducto contratada por la ESANT S.A. ESP y ejecutada por el contratista SERGON SAS. A la PTAP solo ingresa el agua transportada por la línea de aducción No. 2, sin embargo, no se realiza ningún tratamiento al agua previa entrega a los habitantes del municipio.

El prestador manifestó que a pesar de que es una estructura nueva, presenta deficiencias y condiciones desfavorables para su funcionamiento; sin embargo, no señaló cuáles son esas condiciones y deficiencias ni presentó documentación ni soportes al respecto.

La PTAP tiene un caudal de diseño e instalado de 26 l/s, cuenta con canal de entrada, vertedero sin regleta para medición de caudales, equipos y zona de almacenamiento y dosificación de productos químicos, floculadores, sedimentadores, filtros y lechos de secado de lodos. Al momento de la visita se observó que la PTAP y sus estructuras no están en operación. El agua ingresa y sale sin ser sometida a un tratamiento. Sobre este aspecto, el prestador señaló que se está permitiendo el ingreso del agua para que las estructuras en concreto no se afecten y por solicitud del contratista, sin embargo, no presentó soportes sobre dichas afirmaciones. Adicionalmente, se evidenció bajo mantenimiento de la PTAP, crecimiento de algas, vegetación, musgo. Las colmenas presentan colmatación por arena.

Imagen 13. Vista general sistema de floculación, sedimentadores y filtración no operativos.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 14. Vista del área de dosificación de productos químicos no operativa.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 15. Vista general de los lechos de secado de lodos.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

El área de laboratorio no tiene dotación. De acuerdo con lo informado por el prestador, los equipos y demás instrumentos que tenía el laboratorio fueron hurtados por terceros, afirmaciones que no cuentan soportes respectivos como denuncias o documentos equivalentes. En la visita no se evidenció almacenamiento de insumos químicos para el tratamiento de agua, situación que ratifica que el agua suministrada a la población por parte del prestador no está siendo sometida a tratamiento, por lo que corresponde a agua cruda.

En la visita se observaron algunas filtraciones de agua en la parte baja y lateral de la PTAP. La PTAP no le ha sido entregada oficial y legalmente por parte de la ESANT S.A. ESP para su administración, operación y mantenimiento; razón por la cual, la misma no está en operación y no se invierten recursos económicos para adelantar estas actividades.

Imagen 16. Vista general de las filtraciones en la PTAP.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Se cuenta con un área destinada para la desinfección con cloro gaseoso, la cual no está en funcionamiento.

Imagen 17. Vista general del área de cloración no operativa.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

En conclusión, a los habitantes del municipio de El Playón que están conectados a las redes de distribución del sistema de acueducto bajo administración, operación y mantenimiento de la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, se les está suministrando agua cruda desde agosto de 2018. De igual manera, a los habitantes de los barrios El Prado, Evenecer y Los Naranjos, así como de la zona denominada "Invasión", que, de acuerdo con lo informado en vista, corresponde a una zona subnormal.

Se preguntó al prestador si informa a los usuarios que se está suministrando agua cruda no apta para consumo humano, para lo cual indicó que no se adelanta, ya que las personas conocen dicha situación.

En la actualización del RUPS del año 2022, el prestador reportó la prestación de la actividad de tratamiento del servicio público de acueducto, sin embargo, de acuerdo con lo evidenciado en visita e informado por el prestador, desde el mes de agosto de 2018 se suministra agua cruda a la población.

El prestador no tiene personal operativo para la PTAP, teniendo en cuenta que la misma no se encuentra en funcionamiento ni le ha sido entregada oficialmente para su administración, operación y mantenimiento.

4.4.3.1.3 Tanques de almacenamiento de agua

El sistema bajo su administración, operación y mantenimiento tiene 4 tanques de almacenamiento de agua cruda, construidos en concreto reforzado. A continuación, se presentan las características principales de dichos tanques:

Tabla 10. Información de los tanques de almacenamiento de agua.

No.	Nombre	Ubicación	Capacidad aproximada (m3)	Sectores / zonas beneficiadas	Observaciones
1	Principal	Predio de la PTAP	300 (10m*10m*3m)	Área urbana del municipio	Se evidencia bajo mantenimiento externo. Presenta fugas de agua en la tubería que conduce el agua cruda al tanque No. 2. Se observan fisuras externas. Cuenta con un filtro artesanal en malla y madera que retiene material grueso que proviene de la línea de aducción No. 1. El prestador informó que el piso del tanque y techo (interno presentan desprendimientos y afectaciones), de lo anterior, no se presentan soportes. No tiene macromedidor instalado a la salida. En este tanque se presentan varias tuberías de salida de agua cruda que son manipuladas mediante una válvula.
2	Nuevo	Predio de la PTAP	318 (10m*10,60m*3m)	Área urbana del municipio	Se evidencia bajo mantenimiento externo. El prestador informó que su estructura interna presenta desprendimientos, de lo anterior, no se presentan soportes. No tiene macromedidor instalado a la salida. Desde este tanque se distribuye el agua cruda a la población.
3	El Prado	Barrio El Prado	90 (5m*6m*3m)	Barrios El Prado, Evenecer y Los Naranjos	Se evidencia bajo mantenimiento externo. No tiene cerramiento. El predio donde se ubica es del municipio.
4	Pueblo nuevo	Barrio Pueblo nuevo	126 (7m* 6m*3m)	Barrio Pueblo Nuevo	Se evidencia bajo mantenimiento externo. No tiene cerramiento. El predio donde se ubica es de un tercero y corresponde a la zona de la sala de la casa. El tanque de almacenamiento es alimentado con agua de la quebrada "Componete". Se indicó que la estructura de captación y el tanque son propiedad del municipio, de lo anterior, no se presentan soportes. Actualmente, existe la posibilidad de conectar las 33 casas del barrio a las redes oficiales del prestador municipal, aclarando que se tendrían aspectos por solucionar por bajas en la presión. La JAC está adelantando el trámite de concesión de agua ante la CDMB.

Fuente: Visita del 29 y 30 de junio de 2022 y 1° de julio de 2022.

Imagen 18. Vista general del tanque de almacenamiento de agua cruda No. 1.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

El tanque No. 1 tiene conexión al tanque No. 2 y de allí se distribuye el agua cruda a la población. Adicionalmente, en la franja de terreno que separa ambos tanques de almacenamiento se evidenció crecimiento de vegetación, fugas de agua en la tubería que los comunica, mantenimiento deficiente en las estructuras y zona aledañas, así como, acumulación de agua.

Imagen 19. Vista general de la conexión de los tanques de almacenamiento de agua cruda No. 1 y 2, mantenimiento deficiente.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 20. Entrega de agua cruda al tanque de almacenamiento de agua cruda No. 1, mantenimiento deficiente y válvulas.





Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.
Imagen 21. Vista general de los tanques de almacenamiento de agua cruda No. 3 y 4.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

De acuerdo con la información presentada, los tanques de almacenamiento presentan fisuras y no tienen recubrimiento interino o enchape para realizar mantenimiento. Para su limpieza el personal operativo debe retirar la arena sedimentada mediante el uso de baldes. El prestador entregó copia digital de los registros de algunos mantenimientos de lavado de tanques de almacenamiento de agua que incluyen las actividades de evacuación (vaciado), refregado de paredes, aplicación de cloro y fumigación, sin embargo, no se detalla de manera puntual sobre cuál de los 4 se realizan dichas actividades.

Sumado a lo anterior, los registros señalan entre otros aspectos que: *“Se encontró tanques con material de arrastre. Deterioro en las paredes de los tanques en su parte interna, (...)”*

Imagen 22. Registro de lavado de tanques de almacenamiento de agua cruda año 2021.

		REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE EL PLAYÓN							
LAVADO DE TANQUES - SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		CODIGO: 3-42-07		VERSION: 2		FECHA EJECUCIÓN:		PÁGINA 1 DE 1	

LAVADO DE TANQUES										
FECHA	EVACUACIÓN DE TANQUES		REFRESCO DE PAREDES		APLICACIÓN DE CLORO		FUMIGACIÓN		OBSERVACIONES	FIRMA RESPONSABLE DEL LAVADO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
15/10/2021	X		X		X			X	Se encuentran tanques con muestreo de amianto mas hojas, se evidencian deterioro en las paredes.	<i>[Signature]</i>
7/06/2021	X		X		X			X	Deterioro en las paredes de los tanques en su parte interna, muestreo de amianto en cantidad. Se necesito lavado por grandes presiones para de aminorar un resultado de analisis de muestreo.	<i>[Signature]</i>
9/08/2021	X		X		X			X		<i>[Signature]</i>
12/16/2021	X		X		X			X	Se encuentran barro	<i>[Signature]</i>
03/08/2021	X		X		X			X	barro por las hojas barros	<i>[Signature]</i>
06/12/2021	X		X		X			X	barro hojas hojas	<i>[Signature]</i>
09/10/2021	X		X		X			X	barro hojas	<i>[Signature]</i>

Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Se preguntó al prestador sobre las acciones desplegadas para subsanar lo relacionado con el deterioro de las paredes de los tanques en su parte interna, así como lo relacionado con las fisuras, grietas filtraciones y demás aspectos de mantenimiento, para lo cual manifestó que a la fecha no se han adelantado, por lo que se mantienen las condiciones señaladas en todos los tanques de almacenamiento de agua cruda.

No se evidenció reporte de información en el SUI de los tanques de almacenamiento de agua, toda vez que, debe reportar el formulario *Componentes del Sistema*. Hasta que no lo certifique, no podrá reportar el formulario de registro de tanques de almacenamiento.

4.4.3.1.4 Distribución

La red de distribución tiene tubería en PVC de 3" a 2" de diámetro, con flujo a presión. Aunque distribuye agua cruda, señala que cuenta con líneas de *conducción*, que existen tramos en PVC y asbesto cemento, que se presentan daños y rupturas permanentes en la red, que hace que se suspenda el suministro de agua a la población y en época de lluvia el sistema se afecta.

Adicionalmente, señaló que existe una problemática debido al estado de las tuberías de asbesto cemento (70% aproximadamente), las cuales están deterioradas, llevan más de 40 años instaladas, presentan fugas y rupturas permanentes, sumado a que su material puede causar afectación a la salud. De lo anterior, no se presentaron soportes.

De igual manera, algunos hidrantes del sistema de acueducto se encuentran instalados en predios privados, situación que también ocurre con varios tramos de las redes de distribución. En el PEC reportado por el prestado al SUI en el año 2022, se indica que se deberá realizar un catastro de redes que refleje condiciones actuales del sistema.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

4.4.3.1.4.1 Catastro de redes

Con relación al catastro de redes de acueducto, el prestador no presentó información al respecto, por lo cual, presuntamente incumple con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución No. 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio la cual indica:

“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)

No se evidencia reporte de información en el SUI respecto a redes del sistema de acueducto. Cabe precisar que, el formulario 48. *Registro de Sectores Hidráulicos*, se encuentra pendiente de cargue, por lo que, hasta tanto el prestador no lo certifique, no se habilitarán los formularios 50. *Medición de Presión Sectores Hidráulicos*, continuidad en la oferta del servicio de acueducto y suspensiones, así mismo, no podrá reportar el formato de redes del sistema del servicio de acueducto, toda vez que se requiere reportar el Número Único del Sector Hidráulico (NUSH).

4.4.3.1.4.2 Presiones en red de distribución

En visita se evidenció que el prestador no realiza seguimiento, ni medición a las presiones del sistema de acueducto, por tanto, no cuenta con un soporte documental al respecto. Al igual que en el indicador anterior, el CCU no tiene anexo técnico, por lo que no es posible verificar las condiciones y valores respectivos para el indicador, así como, las presiones máximas y mínimas señaladas en la Resolución 330 de 2017.

No se evidenció reporte de información en el SUI respecto a presiones en la red de distribución. Se presenta la misma situación descrita en el ítem anterior.

4.4.3.1.4.3 Índice de continuidad

Se solicitó al prestador los soportes del cálculo de la continuidad, los cuales no fueron presentados, ya que no se realiza su cálculo. En tal sentido, no se cuenta con datos del indicador ni lleva registros. Sumado a lo anterior, en el CCU entregado en visita y el reportado en la última actualización del RUPS, no se presenta el anexo técnico, por lo cual, se desconocen las condiciones de prestación para este indicador.

No obstante, en el PEC reportado por el prestador al SUI en el año 2022 indicó que: *“La Continuidad es de 24 horas los 30 días del mes, no obstante, se ha presenta desabastecimiento hasta por 5 días, acumulación de arena que recoge la tubería, o por presión del agua, así como cortes ocasionales cuando se realiza lavado y/o mantenimiento de tanques se realiza suspensión.”* (cursiva fuera de texto)

No se evidenció reporte de información en el SUI, respecto a la continuidad de prestación del servicio público de acueducto. Al igual que en el indicador anterior, el CCU no tiene anexo técnico, por lo que no es posible verificar las condiciones y valores respectivos para el indicador, así como, lo señalado en las Resoluciones 2115 de 2007 y 906 de 2019 respecto a la continuidad.

4.4.3.1.4.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

En la visita se evidenció que el prestador no tiene instrumentos o estructuras de medición de caudales / volúmenes de agua en ninguno de los componentes del sistema de acueducto, esto es, en las captaciones, en la PTAP, salida de los tanques de almacenamiento de agua, en las redes de distribución, por lo que, al no contar con los mismos, no se diligencian registros.

Adicionalmente, se tiene que los micromedidores instalados no funcionan, situación que coincide con lo señalado en el PEC reportado por el prestador al SUI en el año 2022 que indicó entre otros aspectos que: *“Se cuenta con un 75% de micromedidores instalados, sin embargo, estos equipos de medida, se encuentran dañados, por la acumulación de arenilla que se presenta al ingreso de estos, lo cual se debe al mal proceso de potabilización de agua, no se tiene un censo exacto del estado de los micromedidores y actualmente se factura por cargo fijo a todos los suscriptores.”* En la visita no se soportó el porcentaje señalado. Se indica nuevamente que se suministra agua cruda, ya que no se adelanta potabilización o tratamiento del agua. No se realiza lectura de los micromedidores.

Por lo descrito, no es posible determinar con exactitud el volumen de agua potable⁴ a la salida del sistema que corresponde al volumen producido ni el facturado, por lo que no se puede calcular el IANC ni verificar lo relacionado con el porcentaje máximo de pérdidas técnicas de agua señaladas en la Resolución 330 de 2017.

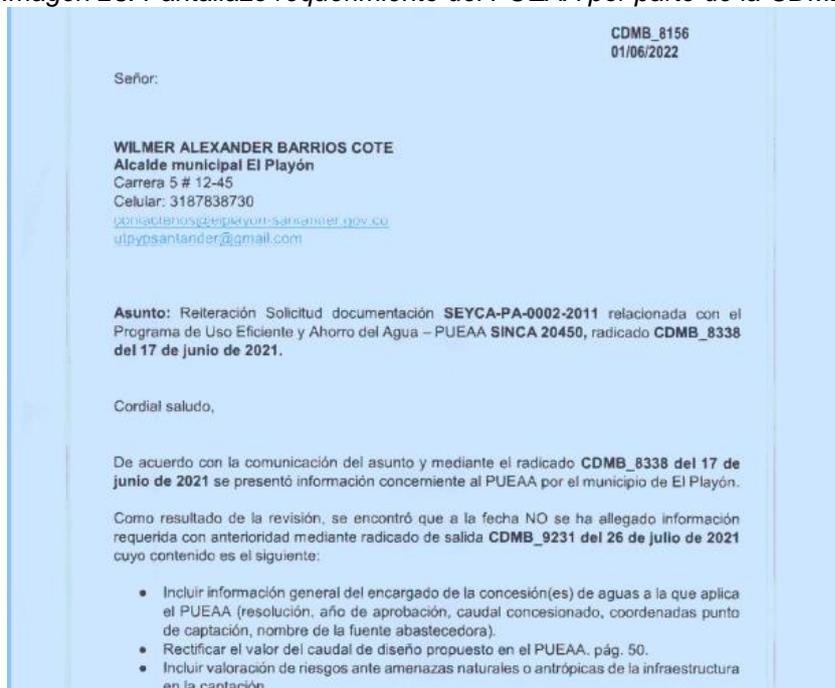
El prestador entregó copia de la Resolución No. 0000389 del 11/02/2011 *“Por la cual se aprueba el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua presentado por el municipio de El Playón para el período comprendido entre el 26 de noviembre de 2010 y el 26 de noviembre de 2015”* expedida por la CDMB.

Revisada la resolución se tiene que en el artículo segundo se resolvió que el PUEAA fue aprobado por el término de 5 años contados a partir de la ejecutoria de dicho acto administrativo.

Por lo descrito, se preguntó al prestador respecto al estado actual del PUEAA, para lo cual indicó que fue presentado a la Corporación el 16/06/2021, sin embargo, no ha sido aprobado por parte de la CDMB y entregó copia digital de la comunicación CDMB_8156 del 01/06/2022 con la cual se requirió al prestador documentación del programa, como se muestra en la siguiente imagen parcial.

⁴ Por la carencia de instrumentos de medición y la no operatividad de la PTAP.

Imagen 23. Pantallazo requerimiento del PUEAA por parte de la CDMB.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

4.4.3.1.4.5 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

El análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consistió en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización, materialización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo del prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características del agua establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizaron los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) para el área de prestación, tanto para las actividades de control⁵ y vigilancia, a cargo del prestador y la autoridad sanitaria, respectivamente.

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

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población de 2501 a 10000 habitantes corresponden mínimo a 5.

En la visita, el prestador entregó en medio digital acta de actualización junto con el registro de lugares y puntos de muestreo No. 001 del 22/09/2021, posteriormente mediante el radicado SSPD No. 20225292754172 del 15/07/2022 remitió el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo No. 001 del 30/03/2022, cuya información se presenta en la siguiente tabla junto con las observaciones para cada punto conforme a los criterios o condiciones señaladas en la Resolución 811 de 2008:

⁵ No se realizan desde el año 2020.

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
--	---	---

Tabla 11. Información de los lugares y puntos de muestreo de calidad del agua.

Código	Nombre	Visitado	Observaciones
2551	Punto No. 1 Entrada a la Planta de tratamiento. Carrera 4 entre calle 9 A y 10	Sí* ⁶	No se ha materializado. La autoridad sanitaria requirió su construcción mediante las actas No. 001 de 2021 y 2022*
2552	Punto No. 2 Restaurante Gran Bachué. Carrera 8 con calle 3 junto al puente	Sí	No tiene conexión a la red de distribución, no está señalizado, mantenimiento deficiente, no tiene desagüe, crecimiento de vegetación, desprendimiento de las baldosas, la puerta (reja) está oxidada. En el acta No. 001 de 2022 la autoridad sanitaria consignó la presente observación: "La infraestructura actual debido a condiciones sanitarias no es apta para toma de muestras de agua para consumo humano"
2553	Punto No. 3 U.S.P. Domiciliarios Cra. 5 No. 12-06	Sí	No está señalizado, mantenimiento deficiente, no tiene desagüe, crecimiento de vegetación, desprendimiento de las baldosas, la puerta (reja) está oxidada. En el acta No. 001 de 2022 la autoridad sanitaria consignó la presente observación: "Requiere de protección el punto, sin identificación del punto de muestreo y dirección. Ajustar a la normatividad vigente"
2554	Punto No. 4 Plaza de mercado. Carrera 7 con calle 10 Esquina	Sí	No está señalizado, mantenimiento deficiente, no tiene desagüe, crecimiento de vegetación y moho, presencia de residuos sólidos, no está protegido (sin puerta), desprendimiento de las baldosas. Los habitantes del sector utilizan el agua del punto para lo cual conectan mangueras, la puerta (reja) está oxidada. En el acta No. 001 de 2022 la autoridad sanitaria consignó la presente observación: "Actualmente el punto no presenta protección, sin drenaje al interior, condiciones higiénicas no aptas para toma de muestras de agua para consumo humano. Ajustar a la normatividad"
2555	Punto No. 5 Parque CDMB, al lado derecho de la entrada del Coliseo Alarcón Vergel, el cual está ubicado sobre la calle 10, más o menos a la mitad del muro del coliseo	Sí	No está señalizado, mantenimiento deficiente, no tiene desagüe, crecimiento de vegetación y moho, desprendimiento de las baldosas, la llave del agua (pluma) fue hurtada, la puerta (reja) está oxidada. En el acta No. 001 de 2022 la autoridad sanitaria consignó la presente observación: "El punto no presenta protección, sin identificar, las condiciones actuales no son aptas para toma de muestras de agua para consumo humano"
2556	Punto No. 6 Guacharacales, sobre la Transversal 8 con calle 16, hacia la vía a la vereda Quinales	No	No se ha construido.

Fuente: Actas de concertación y actualización de puntos y lugares de muestreo No. 001 del 22/09/2021 y 30/03/2022.

El prestador no presentó actas de materialización y recibo a conformidad de dichos puntos y lugares de muestreo, toda vez que las mismas no se han suscrito entre el prestador y la autoridad sanitaria, ya que no se han materializado totalmente, en tal sentido, no han sido recibidos a conformidad por la autoridad sanitaria y, por ende, no están reportadas en el SUI. Los puntos existentes no se ajustan a las condiciones

⁶ Se visitó la PTAP, sin embargo, el prestador informó que el punto no se ha construido en la ubicación concertada con la autoridad sanitaria.

y criterios definidos en la Resolución 811 de 2008 como se presentó en la tabla anterior, incumpliendo con lo establecido en los artículos 6 *Materialización de los puntos de muestreo* y 7 *Acta de conformidad* de la Resolución 811 de 2008.

Durante el recorrido realizado en la visita técnica, se identificó que el prestador materializó 4 de los 6 puntos de muestreo concertados presentados en la tabla anterior, así:

Imagen 24. Punto de muestreo No. 2552 - Restaurante Gran Bachué.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 25. Punto de muestreo No. 2553 – U.S.P. Domiciliarios.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 26. Punto de muestreo No. 2554 – Plaza de mercado.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 27. Punto de muestreo No. 2555 – Parque CDMB



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

4.4.3.1.4.6 Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Adicionalmente, se verificó el comportamiento del IRCA para la vigencia 2021 y lo corrido del año 2022, para lo cual se consultó la sábana de información de resultados de muestras de vigilancia a la calidad del agua para consumo humano del Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el INS con corte al 1° de julio de 2022 encontrando lo contenido en la siguiente tabla:

Tabla 12. IRCA Vigilancia 2021 y 2022.

Año	IRCA promedio (%)	Nivel de riesgo	Número de muestras tomadas en el año
2021	42,8	Alto	11
2022	77,11	Alto	7

Fuente: SIVICAP 2021-2022 (01/07/2022)

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua no apta para el consumo humano conforme con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Es importante señalar que, en la base SIVICAP se reporta que, de las 11 muestras de calidad del agua tomadas en el año 2021, 10 corresponden a agua tratada y una a agua cruda, situación que no es consistente con lo evidenciado en la visita e informado por el prestador, toda vez que, desde el mes de agosto de 2018 se está suministrando agua cruda a la población, y la PTAP no está operativa.

En el PEC reportado por el prestador al SUI en el año 2022 indicó que:

“La “SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS”, para el año 2020, se analizaron 9 muestras, arrojando un IRCA de 80,04 Inviabile sanitariamente, no obstante, durante los 8 primeros meses del 2021, se han analizado 4 muestras las cuales arrojaron valores muy variables (inviabile sanitariamente, riego medio, riesgo bajo y sin riesgo) para agosto se analizó una muestra arrojando valor cero Sin Riego.

Grafica 21. Consolidado IRCA año 2020 y mensual 2021



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

INFORME CONSOLIDADO DEL IRCA ANUAL POR PERSONA PRESTADORA (Decreto 1575/2007)

Año	Código Departamento	Nombre Departamento	Código Municipio	Nombre Municipio	Código Vereda	Nombre Vereda	Persona Prestadora	Muestras Analizadas	IRCA	Nivel de Riesgo
2020	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	682550000	SIN DATO	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	9	80,0451	Inviabile Sanitariamente



Consolidado IRCA mensual por Persona Prestadora (Decreto 1575/2007)

890208199-SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN

Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	Irca Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
FEBRERO	1	87,7697	Inviabile Sanitariamente
JUNIO	4	6	Riesgo Bajo
JULIO	1	25,4237	Riesgo Medio
AGOSTO	1	0	Sin Riesgo

Fuente: <https://sivilab.ins.gov.co/SIVILAB/ReportesCG/ReportesSIVICAP>

(..)" (sic). (cursiva fuera de texto)

Ahora bien, a continuación, se presenta la información detallada reportada en el SIVICAP para los años 2021 y lo corrido de 2022:

Imagen 28. Informe de resultados del IRCA por muestra por persona prestadora (Decreto 1575/2007)

Año	Código Departamento	Departamento	Código Municipio	Municipio	Persona prestadora	NIT	DV	ID AUTORIDAD SANITARIA	REGISTRADO EN SSPD	Número de muestra	Fecha de la toma	Finalidad	IRCA básico	IRCA especial	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	45951	11/02/2021 07:00:00	Vigilancia	87,7697	0	87,7697	INVIABLE SANITARIAMENTE
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	62472	23/06/2021 09:00:00	Vigilancia	24	0	24	MEDIO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	62474	23/06/2021 09:00:00	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	63060	29/06/2021 02:00:00	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	63063	29/06/2021 02:00:00	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	72169	23/08/2021 09:00:00	Vigilancia	64	0	64	ALTO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	73375	14/07/2021 01:00:00	Vigilancia	25,4237	0	25,4237	MEDIO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	75977	13/09/2021 08:00:00	Vigilancia	61,0687	0	61,0687	ALTO

Año	Código Departamento	Departamento	Código Municipio	Municipio	Persona prestadora	NIT	DV	ID AUTORIDAD SANITARIA	REGISTRADO EN SSPD	Número de muestra	Fecha de la toma	Finalidad	IRCA básico	IRCA especial	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	83249	20/10/2021 09:00:00	Vigilancia	58.3941	0	58.3941	ALTO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	87798	18/11/2021 10:00:00	Vigilancia	58.5714	0	58.5714	ALTO
2021	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	93130	15/12/2021 08:00:00	Vigilancia	91.0447	0	91.0447	INVARIABLE SANITARIAMENTE
2022	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	98015	31/01/2022 09:00:00	Vigilancia	59.7014	0	59.7014	ALTO
2022	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	99032	14/02/2022 07:00:00	Vigilancia	91.0447	0	91.0447	INVARIABLE SANITARIAMENTE
2022	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	103028	10/03/2022 08:00:00	Vigilancia	58.8235	0	58.8235	ALTO
2022	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	106817	05/04/2022 06:00:00	Vigilancia	91.0447	0	91.0447	INVARIABLE SANITARIAMENTE
2022	68	SANTANDER	68255	EL PLAYÓN	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYÓN	890208199	0		Si	111023	03/05/2022 08:00:00	Vigilancia	59.7014	0	59.7014	ALTO

Fuente: SIVICAP

Para lo anterior, se debe tener en cuenta lo señalado con antelación respecto a lo reportado en el SIVICAP con relación a las muestras de agua tratada (cruda y tratada).

Control de la calidad del agua distribuida por red

Conforme a los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007, el prestador, por atender a una población de 2501 a 10000 habitantes, debe realizar como mínimo 3 muestras de control mensuales de los parámetros de turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado. De igual forma, debe tomar 2 muestras anuales en la red de distribución de los parámetros COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado, así como, 4 muestras de control quincenal para los análisis microbiológicos de Coliformes Totales y E. Coli, todas en la red de distribución.

Desde el año 2020 a la fecha no se han tomado muestras de control de calidad del agua para consumo humano en las frecuencias y condiciones señaladas en la Resolución 2115 de 2007. En tal sentido, no entregó información al respecto; por lo cual, no cumple con la toma de muestras de control de calidad del agua que analicen la totalidad de parámetros, muestras y frecuencias establecidas conforme a lo establecido en los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007 respecto al rango de población de 2501 a 10000 habitantes.

Respecto al formulario *Calidad agua características básicas - Rango 1* no se evidencia reporte de información en el SUI para el año 2019, mientras que para el año 2020 y 2021, lo certificó bajo la opción *No Aplica*.

En cuanto al formato *Características no obligatorias - Rango 1* para el año 2019, el prestador lo certificó bajo la opción *No aplica* para la mayoría de los periodos, salvo el bimestre 6 que se encuentra pendiente, y para el 2020 y 2021, todos los periodos fueron certificados como *No Aplica*.

Respecto al formato *Características especiales - Rango 1* se encuentra en estado pendiente para las vigencias 2019, 2020 y 2021.

Laboratorio de procesos y dotación básica

Actualmente no se cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua distribuida ni equipos para toma de parámetros in situ. La zona que se destinó para esta actividad se ubica en el predio de PTAP, sin embargo, no ha sido entregada oficial y legalmente al prestador, sumado a que los equipos y demás elementos que se habían adquirido por el contratista fueron hurtados. En conclusión, no se cuenta con laboratorio y dotación básica.

4.4.3.1.5 Manuales de mantenimiento y operación del sistema de acueducto

Conforme a lo evidenciado en la visita por parte de la SSPD, a la fecha no se cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de acueducto. No obstante, entregó copia digital de los registros de algunos mantenimientos asociados a la limpieza de bocatomas, rejillas y apertura de purgas para los años 2021 y 2022. Adicionalmente, no se presentaron registros para las demás estructuras del sistema (líneas de aducción y “conducción”, redes de distribución).

4.4.3.1.6 Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAcAlc)

En la siguiente imagen se presenta información respecto al proyecto de optimización y repotenciación del sistema de plan maestro de acueducto del municipio de El Playón, Santander, en el marco de los contratos No. 088/18 y 171/18, con un plazo de ejecución de 10 meses.

Imagen 29. Valla informativa del proyecto del sistema del PMAc



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Para lo anterior y ampliando la información respecto al PMAcAlc, la Secretaría de Planeación e Infraestructura del municipio de El Playón suscribió documento en el que señala entre otros aspectos lo siguiente:

- El PMAIc está conformado por 4 fases según lo diseñado por la ESANT S.A. E.S.P. En el año 2020 se inició con la consultoría, en el 2021 el municipio se postuló ante la ESANT S.A E.S.P. y la gobernación para ser incluidos en el Plan Agua Vida, el cual permitiría la ejecución de las cuatro etapas por valor de \$25.000.000.000 MCTE establecidas por la consultoría.
- En el año 2022, el municipio al no ser incluido en el programa referido y debido a los eventos de rebosamientos de tuberías principales de alcantarillado, suscribió el contrato *“Construcción y optimización del alcantarillado sanitario, construcción del sistema de alivio y control pluvial del sistema de drenaje No. 1 conformado por la CRA 8 entre calle 13 y calle 14; CRA 7 entre Calle 13 y Calle 16, CRA 6 entre Calle 13 y Calle 16; Calle 14 entre CRA 5 y CRA 7; Calle 15 entre CRA 4 y CRA 7, Calle 16 entre CRA 6 y CRA 7, en atención a la calamidad pública presentada en el municipio de El Playón – Santander”*, el cual, se encuentra en etapa de reestructuración y adecuación de estudios y diseños para el cumplimiento de las metas trazadas en el mismo.
- El PMAc fue contratado por la ESANT S.A. E.S.P. y está conformado por 4 etapas, con dos contratos, así: *“Optimización y repotenciación del sistema del Plan Maestro de Acueducto del municipio del Playón-Santander Fases I y II”* y *“Optimización y repotenciación del sistema del Plan Maestro de Acueducto del municipio del Playón Santander Fases III y IV”*
- Las fases I y II del contrato del PMAc cuentan con acta de terminación por mutuo acuerdo suscrita por el interventor, supervisor y contratista, lo anterior, ya que el contratista de la obra presenta pendientes para el recibo total a satisfacción de la misma.
- Las fases III y IV del PMAc se encuentran suspendidas por parte de las entidades que participan en el contrato, ya que se solicita la instalación de 2 válvulas por parte del municipio al inicio de la red de distribución.

De lo anterior, se informa que esta SSPD no realiza seguimiento contractual a los procesos de contratación, sino que sus acciones se circunscriben a verificar las condiciones de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio en el marco de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad que la desarrolla.

Adicionalmente, conforme a la documentación presentada, las fases I y II del PMAc incluyen la construcción de la PTAP, la cual no ha finalizado ni ha sido entregada oficialmente al municipio ni al prestador para su administración, operación y mantenimiento, por lo cual, se suministra agua cruda a la población desde agosto de 2018. Sobre este punto se indica que en la visita de esta Superintendencia se evidenció que la PTAP no está en funcionamiento.

Por lo descrito previamente, esta SSPD ve con preocupación la situación presentada respecto a la entrega de agua cruda a la población desde el mes de agosto de 2018, el estado del PMAAic, en especial, lo relacionado con el estado actual de la PTAP y sus componentes, así como, las condiciones técnico operativo y de mantenimiento de las estructuras del sistema de acueducto, incluidos los tanques de almacenamiento de agua, las redes de aducción y *conducción*, micromedidores, entre otras.

Igualmente, ni el municipio ni el prestador detallaron de manera clara, precisa y concisa las actividades que tiene pendiente el contratista para que se adelante el recibo total a satisfacción de las obras de las fases I y II, a pesar de señalar que, el contrato de estas fases ya cuenta con acta de terminación de mutuo acuerdo suscrita entre el contratista, el interventor de obra y supervisión de la misma.

Con relación al servicio público de alcantarillado, también se ve con preocupación que, ni el municipio ni el prestador presentaron avances respecto a la implementación del PMAIc, así como, de las actividades propuestas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobado por la CDMB, como se presenta en el numeral 4.4.3.2.7 del presente documento.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

Es importante señalar que conforme a lo señalado en la Resolución 1433 de 2004, el seguimiento al PSMV está a cargo de la autoridad ambiental competente, en este caso, la CDMB.

4.4.3.1.7 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

El prestador cuenta con un PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado elaborado en la vigencia 2021, dicho documento fue reportado en el SUI en el mayo de 2022

Sobre este punto, se señala que la Resolución MVCT No. 154 de 2014 adoptó los lineamientos para la formulación de los PEC para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; que deben aplicar las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios referidos.

Posteriormente, con la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, la SSPD estableció entre otros aspectos, que el PEC debe ser reportado al SUI el 19 de julio de cada año, situación se reiteró nuevamente en la Circular SSPD No. 20171000000044 de 2017.

Así las cosas, en la actualización del citado plan, debe tener en cuenta las disposiciones señaladas en las Resoluciones MVCT 0154 de 2014, No. 0527 de 2018 y la Circular Externa SSPD No. 20201000000114 de 2020, en cuanto a la inclusión de las medidas necesarias para mitigar los efectos derivados de las situaciones que dieron lugar a la declaratoria de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica.

Igualmente, se tiene que, la formulación y actualización del PEC no lo exime de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios a los usuarios.

4.4.3.1.8 Tasas ambientales (por uso de agua y retributiva):

El prestador entregó certificación expedida por el Secretario de Hacienda y Tesorería del Municipio de El Playón, Santander, en el que certifica que:



Imagen 30. Pantallazo de la certificación por concepto de tasas ambientales años 2019 y 2020.

CERTIFICA:

Que, el municipio de El Playón – Santander durante la vigencia 2021 realizaron los siguientes pagos por concepto de tasa retributiva y tasa por uso de agua así;

- Tasa Retributiva vigencia 2019 \$ 25.006.513
- Tasa Retributiva vigencia 2020 \$ 25.956.446
- Tasa por Uso de Agua vigencia 2019 \$ 1.182.978
- Tasa por Uso de Agua vigencia 2020 \$ 4.217.669

Se expide en El Playón (Santander), a los veintitrés (23) días del mes de Febrero de dos mil veintidós (2022).


HAROLD PINZÓN GAMBOA
 Secretario de Hacienda y Tesorería

Proyecto, Elabora	Emmanuel García Rodríguez	Asistente Administrativo y de Tesorería CPS 00013-2022
Revisó, Aprueba	Harold Pinzón Gamboa	Secretario de Hacienda y Tesorería

Fuente: Información entregada por el prestador en visita de junio y julio de 2022.

De igual manera presentó copia digital del pago (transferencia bancaria del 27/05/2022) por concepto de tasa retributiva del año 2021 por un valor de \$ 26.375.146 MCTE. No se presentó la factura por concepto de tasa por uso y su pago para la vigencia 2021.

4.4.3.2 Aspectos Técnicos Alcantarillado

4.4.3.2.1 Área de prestación

De acuerdo con la documentación presentada y lo señalado en el PEC, el prestador presta el servicio público de alcantarillado en el área urbana del municipio de El Playón del departamento de Santander. El sistema de alcantarillado tiene una longitud total de 10.109,77 m, el 94,8% de las redes es de tipo *semicombinado* mientras que solo el 5,92% es alcantarillado pluvial. Sobre el alcantarillado *semicombinado*, el prestador estima que el 5% no se encuentra en funcionamiento ya que falta conexión de varias viviendas. De acuerdo con los reportes del prestador, con corte al mes de mayo de 2022 cuenta con 1.566 suscriptores de alcantarillado.

De igual manera, la Secretaría estima que la cobertura general de alcantarillado es del 95% en el área urbana y 62 predios aproximadamente ubicados en la parte baja de la vía nacional no están conectados al sistema de alcantarillado existente, dicha situación se presenta debido a que las redes deben ser conectadas a los pozos de inspección existentes, pero se requiere intervenir la vía nacional.

4.4.3.2.2 Descripción del sistema de alcantarillado

El municipio está dividido en 9 sectores de alcantarillado, de los cuales, 7 son *semicombinados* y 2 son sistemas pluviales, con un total de 224 tramos. En el PEC se indica que el alcantarillado no se encuentra en buenas condiciones toda vez que, fue construido hace aproximadamente 40 años para el beneficio de 507 viviendas y hoy cuenta con más de 1.800 viviendas [VHA3][CFPG4]. A pesar de lo anterior, el prestador reportó 1.566 suscriptores con corte al mes de mayo de 2022, presentando una diferencia de 234, situación que difiere con lo informado en visita en el sentido que solo 62 predios no están conectados al sistema de alcantarillado. Dicha situación, afecta el comportamiento del indicador de cobertura.

Respecto al material de las redes de alcantarillado, señaló que el 32,55% están en PVC, el 62,92% en Gres, el 3,89% en concreto y un 0,65% que corresponde a una combinación de PVC – GRES. El diámetro de las tuberías oscila entre 8” y 32”, siendo la mayor proporción de los tramos en 8” pulgadas, estimado en un 57% del sistema total; luego, se encuentran las tuberías de 10” con un 12% y las de 12” con un 11%. El porcentaje restante, está conformado por tuberías de 16, 18, 20, 24, 28[VHA5][CFPG6] y 32”.

Se cuenta con 189 y 8 pozos de inspección y cajas de inspección, respectivamente. En el PEC se indica que: *“Se señala que el 94% de los pozos de inspección tienen una estructura compuesta por mampostería, cabe aclarar que esta se encuentra deteriorada y al final de su ciclo de utilidad; se debe agregar que un 6% de estas estructuras se encuentran construidas en concreto”*. (cursiva fuera de texto)

Con relación a los sumideros, el sistema de alcantarillado tiene 15, de los cuales 12 están subdimensionados y 3 sobredimensionados. La administración, operación y mantenimiento de estos sumideros al igual que las redes pluviales está a cargo del prestador.

Adicionalmente, el sistema de alcantarillado del municipio tiene 2 colectores pluviales denominados “zona norte” y “zona centro”. En el PEC se indicó que: *“el mencionado inicialmente tiene un caudal de 750.41 lps, el cual cumple con los parámetros de diseño definidos en la resolución 0330 de 2017. Por otro lado, el colector central posee un caudal de 484.78 lps, de acuerdo a la resolución expuesta anteriormente no cumple con la capacidad ni la profundidad de instalación de la tubería”*. El prestador no aclaró los valores de los caudales referidos, toda vez que éstos superan el caudal estimado por la Secretaría que se suministra por el sistema de acueducto (26 l/s).

4.4.3.2.3 Catastro de redes de alcantarillado

El prestador no presentó el catastro de redes del sistema de alcantarillado. Adicionalmente, el formulario 15. *Municipios donde presta el servicio* se encuentra en estado pendiente de reporte en el SUI, al igual que el formulario 27. *Tipos de Alcantarillado por Empresa*, el cual, es prerequisite de los formularios de alcantarillado pluvial, sanitario y combinado.

4.4.3.2.4 Manual de operación y mantenimiento

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, el prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, sin embargo, presentó formatos diligenciados *“Arreglo, mantenimiento de alcantarillado, vertimientos y pozos”*

4.4.3.2.5 Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)

El municipio no cuenta con planta de tratamiento de agua residuales por lo cual, las aguas residuales del sistema de alcantarillado se descargan de manera directa a las fuentes hídricas receptoras (Río Playonero y quebrada La Naranjera). De acuerdo con el documento del PSMV presentado a la CDMB en el año 2021, se indica que: *“(…) En estudios previos realizados se seleccionó el predio El Carajo por ser el lote con mejores condiciones para la construcción de la PTAR.”*

4.4.3.2.6 Puntos de vertimiento

De acuerdo con los documentos entregados, el municipio cuenta con 7 puntos de vertimiento de aguas residuales a fuentes hídricas, sin tratamiento previo, los cuales se muestran a continuación:

Imagen 31 Ubicación de puntos de vertimiento de aguas residuales.

Vertimientos	Longitud N	Latitud O	Lts/Seg
Vertimiento Guacharacales	73°12'21,3"	7°28'.26.0"	0.955
Vertimiento Sector Hamaca	73°12'18,2"	7°28'13,6"	5.733
Vertimiento polideportivo 1	73°12'15,4"	7°28'09,5"	11.106
Vertimiento Polideportivo 2	73°12'15,6"	7°28'07,8"	4.106
Vertimiento Barrio el prado	73°12'06,9"	7°27'58,5"	5.002
Vertimiento Barrio el Refugio 01	73°12'06,92"	7°27'58,65"	0.463
Vertimiento Barrio el Refugio 02	73°12'06,8"	7°25'58,8"	3.490

Fuente: PEC 2021 reportado al SUI en el año 2022.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de los puntos de vertimiento visitados:

Imagen 32. Puntos de vertimiento Barrios El Prado (Izquierda) y El Refugio 01 y 02 (Derecha).



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 33. Puntos de vertimiento Polideportivo 1 (Derecha) y 2 (Izquierda).



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 34. Punto de vertimiento sector Hamaca.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Ahora bien, en las siguientes fotografías se presentan algunos pozos de inspección del sistema de alcantarillado revisados, los cuales presentaban flujo libre de aguas residuales, sin presencia de residuos y/o materiales. De igual manera, se muestra el registro fotográfico de los sumideros (aguas lluvias), los cuales presentaban buen mantenimiento. Estas estructuras están bajo administración operación y mantenimiento del prestador.

Imagen 35. Pozos de inspección.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

Imagen 36. Sumideros para aguas lluvias.



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

4.4.3.2.7 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El PSMV fue aprobado mediante la Resolución 00001005 del 27/10/2009 de la CDMB, el cual, finalizó su horizonte de planeación y ejecución en el año 2019. En consecuencia, el 07/07/2021 el municipio presentó un PSMV actualizado a la CDMB para su revisión, que solo contempla la zona urbana y no urbano y rural como el anterior; sin embargo, no se tiene respuesta por parte de la Corporación.

Adicionalmente, en la visita se encontró un PSMV rural para la vigencia 2012, sin embargo, conforme a lo reportado en el RUPS, el prestador solo presta el servicio en la zona urbana, por lo cual, desconoce dicho aspecto.

Revisada la parte considerativa de la resolución mencionada, se evidencia que el municipio relacionó actividades asociadas al diseño de la PTAR, compra del lote y la primera fase de la construcción de la PTAR, construcción del sistema de alcantarillado rural, entre otros, cuya fuente de financiación correspondía a recursos del municipio y regalías. El acto administrativo señala que en la tabla No. 65 del documento del PSMV anterior, se definieron los años cuarto y quinto para el diseño y construcción de la PTAR.

De lo anterior, el prestador no presentó soportes de su estado actual, sumado a que, la Secretaría presta en la zona urbana del municipio y contemplaba ejecutar actividades en el área rural, situación que no es consistente con el área de prestación reportada en el RUPS, contenida en el CCU y lo informado en la visita.

Ahora bien, en el marco de los compromisos pactados en el acta de visita, el prestador mediante radicado SSPD 20225292754172 del 15 de julio de 2022 manifestó lo siguiente respecto al PSMV rural del municipio de El Playón, Santander:

“En la revisión documental relacionado con el estado del documento del PSMV rural entregado en la visita, se logró obtener archivos de complemento, pero no se obtuvo los soportes como radicado a la CDMB, acto administrativo de aprobación, requerimientos y respuesta de requerimientos.

A la conclusión que se ha podido llegar con respecto al no contar con esta documentación, es que el PSMV rural fue formulado pero no se radicó ante la autoridad ambiental para continuar todo el proceso.

Con respecto al PSMV rural se analizará la documentación encontrada y que continuidad se le puede dar al proceso que se llevaba.

En la actualización del PSMV del municipio en el área urbana 2021 no se contempla la parte rural teniendo en cuenta que la oficina de servicios públicos solo pertenece a la parte urbana del municipio.

(...)” (SIC, Subrayado y cursiva fuera de texto original)

4.4.4 Aspectos Comerciales

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón presta los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de El Playón, Santander. Su oficina se encuentra ubicada en la Carrera 5 No. 12-06 en el barrio Roberto Ortega, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 pm a 5:00 pm.

Imagen 37. Oficina Administrativa – Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

El prestador maneja un software de información comercial denominado *Universo Online*, el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2020, el software maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: registro, modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, pre-liquidación, liquidación, impresión de facturas y copias, ingreso de pagos, abonos y acuerdos, entre otros.

4.4.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado.

El prestador entrega copia de CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo, se desconoce la fecha de expedición del mismo, por lo cual se procedió a verificar el RUPS, encontrando que indica como fecha de expedición el 2 de febrero de 2016, a su vez el mismo no cuenta con anexo técnico, ni concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Imagen 38 CCU Acueducto de fecha 2 de febrero de 2016

	MUNICIPIO DE EL PLAYÓN SANTANDER		
BANDERA MUNICIPAL		ESCUDO MUNICIPAL	
ALCALDIA DE EL PLAYÓN - SANTANDER	SECRETARIA DESPACHO	OFICIOS	VERSION: 1 PAG.: 1 DE 1

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LSO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE EL PLAYON SANTANDER

Capítulo I

Disposiciones Generales

Entre los suscritos a saber MUNICIPIO DE EL PLAYON SANTAANDER, prestador directo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de El Playón – Santander, identificado con NIT. N° 890208199-0, quien para los efectos del presente contrato se denominara LA UNIDAD, y el usuario del servicio público de acueducto y alcantarillado, mayor de edad, quien actúa en calidad de usuario de los servicios públicos de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, hemos convenido celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas.

CLAUSULA 1.- OBJETO: El contrato tiene por objeto que Unidad Administradora de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado y Aseo, a favor del suscriptor o usuario, en un inmueble urbano del Municipio de EL PLAYON, siempre que las condiciones técnicas de la unidad lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLAUSULA 2.- DEFINICIONES. al interpretar las condiciones uniforme del presente contrato se aplicaran las definiciones consagradas en la ley 1452 de 1994, sus decretos reglamentario, los actos administrativa de carácter general expedidos por la comisión de Reglamentarios. Los actos administrativos de carácter general expedidos por la comisión de regulación de Agua potable y saneamiento básico y la superintendencia de servicios públicos, las normas técnicas aplicables y a cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. En especial se aplicaran las siguiente definiciones: 1. CONTRIBUCION DE SOLIDARIDAD: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado perteneciente a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los a sectores industrial y comercial. De acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de A GUA POTABLE Y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional. 2. corte del servicio de acueducto: interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.3.DEVIACIONES SIGNIFICATIVAS: se entenderá por desviación significativa en el periodo dos de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, de los últimos seis 869 periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m3. En los casos de inmuebles en lo que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 149 y 146 de la ley 142 de 1994. 4 FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: cuenta presentada con la información mínima establecida en

al cesionario, a partir del momento en que adquiere la propiedad. Sin perjuicio de lo anterior, la UNIDAD conserva el derecho a exigir al cedente el cumplimiento de todas las obligaciones que se hicieron exigibles mientras fue parte del contrato, pues la cesión de esas no se autoriza, salvo acuerdo especial entre las partes de este CSP. La UNIDAD podrá ceder el contrato cuando en este se identifique el cesionario. Igualmente la UNIDAD podrá ceder el contrato cuando, habiendo informado al suscriptor y/o usuario de su interés en cederlo con una antelación de por lo menos (2) meses, no ha recibido manifestación explícita al respecto. **CLAUSULA 40.- ACUERDOS ESPECIALES.** Sin perjuicio de los acuerdos que llegaren a celebrarse en desarrollo del contrato, el suscriptor y/o usuario potencial que no estuviere de acuerdo con alguna de las condiciones del contrato, podrá manifestarlo así, y hacer una petición con la contra propuesta del caso. Si la UNIDAD la acepta, se convertirá en suscriptor y/o usuario con acuerdo especial, sin que por ello deje de ser un contrato con uniforme de servicios públicos. Salvo lo previsto en ese acuerdo, a tal suscriptor y/o usuario se aplicaran las demás condiciones uniformes que contiene este CSP. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales se preferirán estas. **CLAUSULA 41.- SOLUCION DE CONTROVERSIAS.** Las diferencias que surja entre la UNIDAD y cualquiera de las otras personas que sean partes en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no haya podido resolverse aplicando las normas que este conviene sobre recursos, se someterán a la decisión judicial. Lo anterior sin perjuicio e que las partes puedan acudir a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Si se optare por decisión de un tribunal de arbitramento, la decisión deberá constar en las condiciones especiales del contrato y se seguirán las siguientes reglas: se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevara a cabo en el municipio en el playón y el proceso no deberá durar mas de si meses. Así mismo, las partes pueden solicitar a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (art 79.3 de la ley 142 e 1994). la negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos. **CLAUSULA 42. ANEXOS.** Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo técnico del servicio público domiciliario de Aseo, el cual contiene: 1. Zona de prestación del servicio. La unidad de servicios se obliga prestar el servicio dentro de la parte comprendida como sector urbano determinado por la Secretaría de planeación municipal. 2. Las condiciones técnicas y de acceso. La Unidad de Servicios de El PLAYON se compromete a prestar el servicios publico objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil, cuando se cumplan las siguientes condiciones técnicas y de acceso y oportunidad acorde con lo dispuesto en el Decreto 1713 de 2002 del ministerio DE Desarrollo Económico. 3. los usuarios podrán presentar y/o almacenar los residuos olidos para su recolección en bolsas plásticas o recipiente retornables, y en el caso de los recipientes retornables, estos deberán estar construido de material impermeable, liviano, resistente, de fácil carga, de forma tal que facilite la recolección y reduzca el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. El servicio de prestar conforme a las condiciones uniformes contempladas en el contrato con los usuarios del Municipio.

Fuente: RUPS – SUI. Julio 2022

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador en visita y la reportada en el SUI y el RUPS, encontrando que el prestador reportó CCU 001 con fecha de expedición del 2 de febrero de 2016, así.

Imagen 39 CCU Acueducto y Alcantarillado reporte SUI

Departamento		Empresa		Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
SANTANDER	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	1	1511	2022-02-07	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2016-02-02	ND	NO	ND	ND	ND		

Fuente: Reporte de información SUI⁷ – julio 2022.

De otra parte, el prestador no cuenta con evidencias de publicación o socialización del CCU, así como no se evidencia publicación del mismo en la cartelera de la oficina ni copia del contrato para consulta de sus

⁷ http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

suscriptores.

En este sentido, la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón se encuentra incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto al deber de informar sobre las condiciones uniformes, el cual reza:

“(...) 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. (...)” (cursiva fuera de texto)

4.4.4.2 Suscriptores

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón entregó archivo Excel con el número actual de suscriptores por estrato y uso con corte a mayo de 2022, como se muestra a continuación:

Tabla 13 Suscriptores vigencia 2022

Suscriptores Mayo 2022		
Estrato	Acueducto	Alcantarillado
1	427	427
2	1001	1001
3	33	33
Comercial	93	88
Oficial	17	17
Total	1571	1566

Fuente: Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón – Visita técnica SSPD 2022.

Adicionalmente, durante la visita, el prestador señaló que a la fecha se encuentran aproximadamente 594 casas conectadas ilegalmente, de acuerdo al PEC corresponde a la zona denominada como invasión, sin embargo, la empresa en visita aclara que dicha zona se denomina como un sub-barrio conocido como primero de junio, a los cuales no se les factura ningún cobro por el servicio, debido a que no se han legalizado oficialmente.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte SUI - *Estado de reporte de Información de los Prestadores de Servicios Públicos*⁸, en el cual se evidenció que el prestador no ha reportado información relacionada con los suscriptores para la vigencia 2022, así las cosas, se evidencia incumplimiento frente al citado reporte.

4.4.4.3 Micromedición

A la fecha, sus suscriptores no cuentan con micromedición, señala que algunos tienen micromedidores

⁸ Reporte SUI Estado de reporte de Información Prestadores SSPD
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

instalados, sin embargo, no se tiene información detallada del estado actual y número de los mismos. En este sentido, actualmente toda el área de prestación cuenta con una cobertura de micromedición del 0%.

Tabla 14. Suscriptores con y sin medidor vigencia 2022

Suscriptores	Con medidor	Sin medidor	Micromedición Efectiva	Micromedición Nominal
1.571	0	1.571	0%	0%

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de 2022.

Al respecto el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, *medición del consumo, y el precio en el contrato*, establece:

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

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

Por su parte, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, *micromedición*, señala:

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

Así las cosas, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en los citados artículos de Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017, ya que a la fecha sus suscriptores no cuentan con micromedición.

4.4.4.4 Facturación y Recaudo

Ahora bien, de acuerdo con lo relacionado a los valores facturados y recaudados, el prestador entregó los archivos en formato Excel donde se evidencia la facturación y recaudo desde la vigencia 2020 a mayo de 2022 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 15 Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2020

Vigencia 2020	Acueducto Facturación	Alcantarillado Facturación	Facturación Total	Recaudo Total	Eficiencia de recaudo
Enero	\$ 5.141.558	\$ 2.821.188	\$ 7.962.746	\$ 7.967.779	100,06%
Febrero	\$ 5.091.308	\$ 2.793.488	\$ 7.884.796	\$ 6.603.312	83,75%
Marzo	\$ 5.261.671	\$ 2.886.207	\$ 8.147.878	\$ 7.329.621	89,96%
Abril	\$ 5.316.193	\$ 2.917.232	\$ 8.233.425	\$ -	0,00%
Mayo	\$ 5.310.092	\$ 2.913.981	\$ 8.224.073	\$ -	0,00%
Junio	\$ 5.310.092	\$ 2.913.981	\$ 8.224.073	\$ 21.569.985	262,28%
Julio	\$ 5.281.391	\$ 2.898.506	\$ 8.179.897	\$ 10.302.494	125,95%
Agosto	\$ 5.290.258	\$ 2.903.472	\$ 8.193.730	\$ -	0,00%
Septiembre	\$ 5.299.159	\$ 2.908.423	\$ 8.207.582	\$ -	0,00%

Vigencia 2020	Acueducto Facturación	Alcantarillado Facturación	Facturación Total	Recaudo Total	Eficiencia de recaudo
Octubre	\$ 5.300.910	\$ 2.909.623	\$ 8.210.533	\$ -	0,00%
Noviembre	\$ 5.306.259	\$ 2.912.223	\$ 8.218.482	\$ 19.508.785	237,38%
Diciembre	\$ 5.288.328	\$ 2.899.941	\$ 8.188.269	\$ 13.706.034	167,39%
TOTAL	\$ 63.197.219	\$ 34.678.265	\$ 97.875.484	\$ 86.988.010	88,88%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2021

Vigencia 2021	Acueducto Facturación	Alcantarillado Facturación	Facturación Total	Recaudo Total	Eficiencia de recaudo
Enero	\$ 5.190.355	\$ 2.842.494	\$ 8.032.849	\$ 11.439.927	142,41%
Febrero	\$ 5.204.555	\$ 2.850.094	\$ 8.054.649	\$ 7.191.795	89,29%
Marzo	\$ 5.209.604	\$ 2.852.394	\$ 8.061.998	\$ 8.033.392	99,65%
Abril	\$ 5.211.655	\$ 2.483.700	\$ 7.695.355	\$ 7.181.419	93,32%
Mayo	\$ 5.195.355	\$ 2.845.344	\$ 8.040.699	\$ 8.942.650	111,22%
Junio	\$ 5.219.155	\$ 2.858.849	\$ 8.078.004	\$ 8.591.454	106,36%
Julio	\$ 5.225.505	\$ 2.862.448	\$ 8.087.953	\$ 7.289.433	90,13%
Agosto	\$ 5.228.305	\$ 2.864.148	\$ 8.092.453	\$ 9.075.787	112,15%
Septiembre	\$ 5.251.355	\$ 2.876.773	\$ 8.128.128	\$ 7.547.415	92,86%
Octubre	\$ 5.246.004	\$ 2.873.722	\$ 8.119.726	\$ 6.496.620	80,01%
Noviembre	\$ 5.277.006	\$ 2.890.199	\$ 8.167.205	\$ 7.400.262	90,61%
Diciembre	\$ 5.275.956	\$ 2.889.724	\$ 8.165.680	\$ 7.937.701	97,21%
TOTAL	\$ 62.734.810	\$ 33.989.889	\$ 96.724.699	\$ 97.127.855	100,42%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2022

Vigencia 2022	Acueducto Facturación	Alcantarillado Facturación	Facturación Total	Recaudo Total	Eficiencia de recaudo
Enero	\$ 5.263.805	\$ 2.883.148	\$ 8.146.954	\$ 7.422.416	91%
Febrero	\$ 5.277.906	\$ 2.890.543	\$ 8.168.449	\$ 7.849.396	96%
Marzo	\$ 5.281.456	\$ 2.892.443	\$ 8.173.900	\$ 6.146.186	75%
Abril	\$ 5.280.706	\$ 2.892.242	\$ 8.172.949	\$ 6.757.229	83%
TOTAL	\$ 21.103.873	\$ 11.558.376	\$ 32.662.252	\$ 28.175.227	86%

Fuente: Elaboración propia.

Es preciso indicar que el prestador realiza a sus suscriptores únicamente el cobro del cargo fijo y consumo básico igual para todos sus suscriptores, ya que no cuenta con micromedición, adicionalmente, indicó que para los meses de abril a junio de 2020 el alcalde realizó el pago por la prestación de los servicios, ya para los meses de agosto a octubre de 2020 tuvieron inconvenientes con el sistema de información comercial y solo pudieron facturar hasta el mes de noviembre, por lo que la información del recaudo se encuentra acumulada para estos periodos.

Por su parte y frente al indicador de eficiencia de recaudo, se observa que es del 88%, 100% y 86% para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022, respectivamente. Se deben implementar de manera continua políticas y acciones para mantener y mejorar la cultura de pago de sus suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado. De otra parte, una vez verificada esta información en el SUI, se

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
--	---	---

De esta forma, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el CCU y la Resolución CRA 873 de 2019 del prestador, así:

Tabla 19 Verificación contenido mínimo de la factura, Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón visita técnica 2022

Requisito	Cumple	
	CRA 873	CCU
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	SI	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.	NO Identificación del medidor.	NO Identificación del medidor.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	SI	SI
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	SI	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI*	No establece
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO	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*	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.	NO	NO
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.	NO	NO
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	NO Incluye factor	NO Incluye factor
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	SI	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO	No establece
15. En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD" **	SI	No establece

*solo aplica cuando ahí lugar a devoluciones, corte, suspensión, reconexión y reinstalación.

** Artículo segundo de la Resolución SSPD 20131300030865 del 15 de agosto de 2013.

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador incumple con el contenido mínimo de la factura conforme a su CCU, ya que actualmente las facturas no cumplen con 5 requisitos, así mismo se evidencia que el CCU no se encuentra dentro de los modelos establecidos de la Resolución CRA 873 de 2019 al incumplir con 6 requisitos.

Al respecto es preciso señalar que el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 reza:

“REQUISITOS DE LAS FACTURAS. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para

que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”
(cursiva fuera de texto)

Por lo anterior, se tiene que el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en la Ley 142 y en su CCU.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para el periodo de enero de 2020 a marzo de 2022, así como el maestro de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2020, 2021, sin embargo, para lo corrido de 2022 se encuentra en estado pendiente, por lo tanto, se evidencia que el prestador no ha reportado los citados reportes de información comercial al SUI.

4.4.4.5 Subsidios y Contribuciones

El prestador entregó el Acuerdo 001 del 30 de abril de 2021, mediante el cual el Concejo Municipal de El Playón, Santander, establece los factores de subsidios y contribuciones para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

Tabla 20 Factores de Subsidio y contribución 2021 y 2022

Estrato	Subsidios servicios públicos domiciliarios Cargo fijo y de consumo básico		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

Estrato	Aporte solidario o factores de contribución sobre los Servicios públicos domiciliarios al cargo fijo, consumos básico, complementario y suntuario.		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	-
Industrial	30%	30%	-

Fuente: Acuerdo 001 del 30 de abril de 2021

Para la vigencia 2020 se procedió a verificar el aplicativo INSPECTOR, encontrando el acuerdo municipal 005 del 01 de marzo de 2016, el cual estableció los mismos factores de subsidios y contribuciones citados en el acuerdo 001 del 30 de abril de 2021.

Con lo anterior, se procedió a revisar las facturas entregadas por la Secretaría para las vigencias 2020,



2021 y 2022, encontrando lo siguiente:

Tabla 21 Revisión facturas % de subsidios y contribuciones

Año	Mes	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
2020	Febrero	2228*	1	-70%
	Agosto	11279*	1	-70%
	Febrero	2204	2	-40%
	Agosto	11278	2	-40%
	Febrero	2823	3	-15%
	Agosto	11354	3	-15%
	Febrero	2605	Comercial	+50%
	Agosto	11976	Comercial	+50%
	Febrero	3037	Oficial	0%
	Agosto	11341	Oficial	0%
2021	Marzo	22557	1	-70%
	Julio	27721	1	-70%
	Marzo	21965	2	-40%
	Julio	27336	2	-40%
	Marzo	22111	3	-15%
	Julio	27690	3	-15%
	Marzo	22557	Comercial	+50%
	Julio	27760	Comercial	+50%
	Marzo	22162	Oficial	0%
	Julio	28211	Oficial	0%
2022	Enero	36204	1	-70%
	Enero	36989	1	-70%
	Enero	36229	2	-40%
	Mayo	42171	2	-40%
	Enero	36565	3	-15%
	Mayo	42503	3	-15%
	Enero	36636	Comercial	+50%
	Mayo	42563	Comercial	+50%
	Enero	37183	Oficial	0%
	Mayo	43123	Oficial	0%

Fuente: Elaboración propia – Facturas entregadas por la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo El Playón en visita técnica junio y julio de 2022

Por lo expuesto, se evidencia que la aplicación de los porcentajes de subsidios se está realizando conforme lo establecen los Acuerdos 005 de 2016 para la vigencia 2020 y 001 de 2021 para el 2021 y lo corrido del año 2022.

4.4.4.5.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó certificaciones en formato PDF con la información de los cobros realizados al municipio discriminados por servicio para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del año 2022, así como los correspondientes soportes de los pagos realizados por el ente territorial hasta el mes de abril de 2022.

Adicionalmente, la Secretaría señala que actualmente la alcaldía se encuentra al día con el pago de subsidios con corte al mes de abril de 2022, su gestión de cobro se realiza mensualmente.

A continuación, se relacionan los documentos entregados por el prestador:

Imagen 41 Certificación de pago subsidios 2021 y de enero a abril de 2022

 REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE EL PLAYÓN	 REPÚBLICA DE COLOMBIA SANTANDER EL PLAYÓN ALCALDÍA MUNICIPAL 890.208.199-0	PAGO CON O SIN FLUJO DE EFECTIVO NO: 699																																			
EL SUSCRITO SECRETARIO DE HACIENDA Y TESORERÍA DEL MUNICIPIO DE EL PLAYÓN - SANTANDER	CDP: 381 RP: 386 OBLIGACIÓN: 553																																				
CERTIFICA:	NÚMERO DE SOPORTE: RELACION FACTURADO- CHEQUE: BANCO AGRARIO VALOR: 46.410.201,00 FECHA DE ELABORACIÓN: 27/05/2022 VALOR EN LETRA: CUARENTA Y SEIS MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS UN PESOS TERCERO: 18255000 UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON																																				
Que, el municipio de el Playón – Santander durante la vigencia 2021 realizo los siguientes giros por concepto de subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo así:	Detalle: SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS ESTRATOS 1,2 Y 3 PARA LOS SERVIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO GENERADOS PARA LOS PERIODOS DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2021 Y DE ENERO A ABRIL DEL 2022																																				
<ul style="list-style-type: none"> • Subsidios de Acueducto \$ 53.023.757 • Subsidio de Aseo \$ 47.075.758 • Subsidio de Alcantarillado \$ 30.478.214 	PRESUPUESTO <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>RUBRO PRESUPUESTAL</th> <th>NOMBRE DEL RUBRO</th> <th>COBIGO FUENTE</th> <th>NOMBRE DE LA FUENTE</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.3.3.01.02.004.01</td> <td>Subsidios de acueducto</td> <td>1.2.4.6.0</td> <td>SGP-Agua potable y saneamiento básico</td> <td>ALCALDIA</td> <td>29.478.404,00</td> </tr> <tr> <td>2.3.3.01.02.004.02</td> <td>Subsidios de alcantarillado</td> <td>1.2.4.6.0</td> <td>SGP-Agua potable y saneamiento básico</td> <td>ALCALDIA</td> <td>15.931.797,00</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">Total:</td> <td>46.410.201,00</td> </tr> </tbody> </table>		RUBRO PRESUPUESTAL	NOMBRE DEL RUBRO	COBIGO FUENTE	NOMBRE DE LA FUENTE	DEPENDENCIA	VALOR	2.3.3.01.02.004.01	Subsidios de acueducto	1.2.4.6.0	SGP-Agua potable y saneamiento básico	ALCALDIA	29.478.404,00	2.3.3.01.02.004.02	Subsidios de alcantarillado	1.2.4.6.0	SGP-Agua potable y saneamiento básico	ALCALDIA	15.931.797,00	Total:					46.410.201,00											
RUBRO PRESUPUESTAL	NOMBRE DEL RUBRO	COBIGO FUENTE	NOMBRE DE LA FUENTE	DEPENDENCIA	VALOR																																
2.3.3.01.02.004.01	Subsidios de acueducto	1.2.4.6.0	SGP-Agua potable y saneamiento básico	ALCALDIA	29.478.404,00																																
2.3.3.01.02.004.02	Subsidios de alcantarillado	1.2.4.6.0	SGP-Agua potable y saneamiento básico	ALCALDIA	15.931.797,00																																
Total:					46.410.201,00																																
Se expide en El Playón (Santander), a los veintitrés (23) días del mes de Febrero de dos mil veintidos (2022).	CONTABILIDAD <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>CUENTA</th> <th>NOMBRE DE LA CUENTA</th> <th>NT/CC</th> <th>TERCERO</th> <th>BASE</th> <th>DÉBITO</th> <th>CRÉDITO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1.10.05.05.01</td> <td>460-005300-4300 CM SGP-APSB</td> <td>18255000</td> <td>UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>46.410.201,00</td> </tr> <tr> <td>2.4.30.12</td> <td>Servicio de acueducto</td> <td>18255000</td> <td>UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON</td> <td>0,00</td> <td>29.478.404,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>2.4.30.13</td> <td>Servicio de alcantarillado</td> <td>18255000</td> <td>UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON</td> <td>0,00</td> <td>16.931.797,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">TOTAL A PAGAR:</td> <td>46.410.201,00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	NT/CC	TERCERO	BASE	DÉBITO	CRÉDITO	1.1.10.05.05.01	460-005300-4300 CM SGP-APSB	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	0,00	46.410.201,00	2.4.30.12	Servicio de acueducto	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	29.478.404,00	0,00	2.4.30.13	Servicio de alcantarillado	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	16.931.797,00	0,00	TOTAL A PAGAR:					46.410.201,00	
CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	NT/CC	TERCERO	BASE	DÉBITO	CRÉDITO																															
1.1.10.05.05.01	460-005300-4300 CM SGP-APSB	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	0,00	46.410.201,00																															
2.4.30.12	Servicio de acueducto	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	29.478.404,00	0,00																															
2.4.30.13	Servicio de alcantarillado	18255000	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS PLAYON	0,00	16.931.797,00	0,00																															
TOTAL A PAGAR:					46.410.201,00																																

Fuente: Documentos entregados por el prestador el día 8 de julio de 2022 compromisos adquiridos en visita técnica 2022

4.4.4.6 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón no cuenta con un procedimiento documentado para la atención de PQR, sin embargo, sus suscriptores pueden realizar cualquier petición de manera presencial en su sede, la cual se encuentra ubicada en la Carrera 5 No. 12-06 en el barrio Roberto Ortega, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 pm a 5:00 pm.

Imagen 42 Atención a reclamaciones sede administrativa de la empresa



Fuente: Visita Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, junio y julio 2022.

El prestador entregó documento Excel con la relación de las PQR's de las vigencias 2020 y 2021, así:

Tabla 22 PQR 2020 y 2021

Vigencia	Servicio	Causal	Cantidad de PQR
2020	Acueducto	Facturación	15
		Prestación	58
	Alcantarillado	Facturación	19
		Prestación	0
Total 2020	-	-	92
2021	Acueducto	Facturación	10
		Prestación	243
	Alcantarillado	Facturación	5
		Prestación	11
Total 2021	-	-	269

Fuente: Documentos entregados por el prestador en visita técnica junio – julio de 2022

Frente al aumento de las PQR para la vigencia 2021, el prestador manifiesta que obedece al cambio del sistema de información comercial, ya que en el periodo de transición no se generó facturación, por lo cual se incrementó considerablemente el número de PQR.

Frente a las PQR del año 2022, el prestador se comprometió a remitir la relación de las PQR, sin embargo, al verificar los compromisos remitidos mediante radicado 20225292754172 del 15 de julio de 2022, se evidenciaron imágenes del cargue de las reclamaciones y no la relación de las PQR por servicio, detalle y número, por lo cual, se procedió a verificar la bodega O3 encontrando que para la vigencia 2022 primer semestre se encuentra un total de 79 reclamaciones solo para el servicio de acueducto.

De otra parte, el prestador no cuenta con los formatos prediseñados para la atención de PQR, en la práctica los suscriptores se acercan a la oficina de la Secretaría, donde se diligencia planilla prediseñada que almacena los datos básicos, posteriormente se gestionan las acciones a las que haya lugar para atender la PQR, adicionalmente, durante la visita se evidenció que actualmente no se encuentran realizando ninguna acción empresarial con la finalidad de disminuir las reclamaciones de sus usuarios.

Al respecto, es preciso mencionar que el prestador debe contar con la documentación adecuada de esta información, la cual debe incluir entre otros, la descripción de las causales de reclamación presentadas por cada uno de sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018 en la que se encuentra la agrupación de las causales, la descripción de las mismas y el código de la causal.

Se procedió a verificar en el SUI, encontrando que los cargues de reclamaciones de acueducto y alcantarillado se encuentran certificados desde la vigencia 2020 a la fecha.

4.4.4.6.1 Expedientes PQR

Durante la visita se logró constatar que el prestador no tiene expedientes físicos ni digitales abiertos por PQR, actualmente realiza el diligenciamiento de una planilla prediseñada con información básica, sin embargo, no cuenta con más información al respecto.

Así las cosas, es preciso indicar que el artículo 153 de la Ley 142, *De la oficina de peticiones y recursos*, establece:

“Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.” (negrilla y cursiva fuera de original).

Por lo expuesto se evidencia incumplimiento conforme lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, por lo cual no se logró verificar el cumplimiento del procedimiento administrativo de derecho de defensa en sede la empresa por parte de los suscriptores.

4.4.4.7 Estratificación Socioeconómica

El prestador entrega en PDF el Decreto de estratificación No 034 del 12 de agosto de 2014, mediante el cual se adopta la estratificación urbana en el municipio de El Playón, Santander, así como el Decreto 042 en el cual se adopta la estratificación de las fincas y viviendas dispersas de la zona rural del municipio del El Playón departamento de Santander.

El prestador señala que actualmente se encuentra realizando la aplicación de la estratificación adoptada por la alcaldía municipal de El Playón, Santander, mediante el citado decreto de estratificación urbana.

Adicionalmente, el prestador entrega certificación del Secretario de Hacienda, en la cual indica que existe una partida presupuestal con destinación para realizar la contratación de estudio de estratificación urbana y estudio tarifario del municipio de El Playón, Santander.

La Secretaría entrega documento en Excel con la relación de suscriptores y su estratificación correspondiente a los servicios de acueducto y alcantarillado con corte a abril de 2022. De igual forma, el prestador informa que nunca han sido invitados a los comités de estatificación por parte del municipio, al respecto entrega copia que reposa en la oficina del acta 002 del 29 de marzo de 2011, mediante la cual se presenta el modelo del reglamento interno del comité permanente de estratificación del municipio de El Playón Santander.

Finalmente, el prestador entregó documento expedido por el Secretario de Hacienda y Tesorería de la alcaldía, donde indica que mediante Acuerdo 06 de noviembre de 2021 se fijó un presupuesto general de rentas y gastos del municipio por un valor de \$94.700.000, partida presupuestal que tiene como destinación realizar la contratación de estudios de estratificación urbana y estudio tarifario del municipio de El Playón, Santander.

4.4.5 Aspectos Tarifarios

Se consultó el RUPS evidenciando que el prestador se clasifica como *MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS*, tal y como se detalla en la siguiente imagen:



Imagen 43 Clasificación RUPS

Servicio	No. de suscriptores	Clasificación
ACUEDUCTO	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS

Fuente: SUI

En ese sentido, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Por lo tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA en la resolución ibídem.

La misma resolución establece en el artículo 37 que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019.

No obstante, tal como se identifica en el acta de visita del 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022, “(...) el prestador informa no contar con estudio de costos y tarifas de acuerdo con las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018 (...)”.

Al respecto, se precisa que el régimen tarifario en los servicios públicos está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas⁹. A su vez, está orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia¹⁰.

Por tanto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas¹¹.

De acuerdo con lo anterior, el título 1, parte 1 del libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

Asimismo, el artículo 2.1.1.1.6.4 de la resolución ibídem indica que “Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución, comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019, fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación, podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local.”.

⁹ Artículo 86, Ley 142 de 1994.

¹⁰ Artículo 87, Ley 142 de 1994.

¹¹ Artículo 88, Ley 142 de 1994.

Así las cosas, el prestador hasta la fecha de la visita aún no había dado aplicación a la metodología señalada, incumpliendo ampliamente los términos establecidos en el artículo 2.1.1.1.6.4 de la precitada resolución. Así mismo, incumplió el régimen tarifario de las empresas de servicios públicos establecido en el título VI de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, en el marco de la visita, el prestador presentó un estudio de costos bajo el cual realiza el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, realizado en el 2009, en el cual se evidencia que fue elaborado bajo la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004. Al respecto, no hace referencia al año base utilizado. Las tarifas resultantes para dicha época son las siguientes:

Tabla 23 Tarifas resultantes del estudio de costos 2009

COSTOS DE REFERENCIA	Estudio tarifario 2009	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CF	8.650,00	5.190,00
CC	301,80	308,42

Fuente: estudio de costos 2009

Asimismo, presentó la Resolución No. 378 del 12 de junio de 2012, por la cual se fijan las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para el municipio de El Playón Santander, de la siguiente manera:

Tabla 24 Tarifas aprobadas Resolución No. 378 del 12 de junio de 2012 (\$Corrientes)

COSTOS DE REFERENCIA	Estudio tarifario 2009	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CF	3.200,00	1.000,00
CC	60,00	50,00

Fuente: Resolución No. 378 del 12 de junio de 2012

4.4.6 Calidad y reporte de la información al SUI

4.4.6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 25. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS, el prestador Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón, tiene fecha límite hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información del RUPS, el prestador realizó su respectiva actualización la cual se encuentra en estado aprobada para la vigencia 2022, tal como observa a continuación.



Imagen 44 Actualizaciones RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_LZAMBRANO	201831511365329	20/03/2018	20185290245922	21/03/2018	
2	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201921511370259	04/02/2019	20195290232922	14/03/2019	
3	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201941511371485	04/04/2019	20195290342702	10/04/2019	
4	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202031511377147	02/03/2020	20205290374122	07/04/2020	
5	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202121511387334	02/02/2021	20215290180212	02/02/2021	
6	1511	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EL PLAYON	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202211511402591	21/01/2022			

Fuente: SUI - Consulta realizada el 15/07/2022

4.4.6.2 Estado de Cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue de información al SUI de esta entidad por parte del prestador, a corte 15 de julio de 2022, se observó que tiene un 69% de cargue total de información, representado en 2106 reportes pendientes.

Tabla 26 Estado de cargue de información al SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	4	0	0 %
2003	4	33	89 %
2004	26	34	56 %
2005	89	37	29 %
2006	115	145	55 %
2007	93	213	69 %
2008	55	264	82 %
2009	133	313	70 %
2010	142	376	72 %
2011	122	480	79 %
2012	66	458	87 %
2013	99	375	79 %
2014	105	373	78 %
2015	403	34	7 %
2016	75	383	83 %
2017	83	375	81 %
2018	73	380	83 %
2019	168	233	58 %
2020	73	186	71 %
2021	85	165	66 %
2022	93	28	23 %
TOTAL	2106	4885	69 %

Fuente: SUI – 15/07/2022

Tabla 27 Estado de cargue de información al SUI



TÓPICO	ESTADO	2002 a 2019	2020	2021	2022	Total general
Administrativo	Certificado	6				6
	Certificado No Aplica	6				6
	Pendiente	13	11	12	2	38
Total Administrativo		25	11	12	2	50
Administrativo y Financiero	Certificado	141	6	1		148
	Certificado No Aplica	4				4
	Pendiente	338	5	5	4	352
Total Administrativo y Financiero		483	11	6	4	504
Auditor	Certificado	111				111
	Pendiente	299	20	20		339
Total Auditor		410	20	20		450
Comercial y de Gestión	Certificado	1129	124	102	16	1371
	Certificado No Aplica	146	1	6	2	155
	Pendiente	304	25	36	42	407
Total Comercial y de Gestión		1579	150	144	60	1933
Contribuciones 2016	Pendiente	1				1
Total Contribuciones 2016		1				1
Generalidades-Riesgos	Certificado			1		1
	Pendiente	12	2	1	2	17
Total Generalidades-Riesgos		12	2	2	2	18
NSC	Certificado	2		1		3
	Pendiente	8	1			9
Total NSC		10	1	1		12
Nuevo Marco Normativo 2015	Certificado	1				1
Total Nuevo Marco Normativo 2015		1				1
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	en Edición			1		1
Total NUEVO MARCO TARIFARIO AA				1		1
Nuevos Marcos Normativos	Pendiente	2	1	1		4
Total Nuevos Marcos Normativos		2	1	1		4
PROCESO NIF	Certificado	1				1
Total PROCESO NIF		1				1
Riesgos Acueducto	Certificado	60	13	13	4	90
	Pendiente	13	3	3	2	21
Total Riesgos Acueducto		73	16	16	6	111
Riesgos Alcantarillado	Certificado	59	12	12	4	87
	Pendiente	12	3	3	2	20
Total Riesgos Alcantarillado		71	15	15	6	107
Técnico operativo	Certificado	480	12	11	2	505
	Certificado No Aplica	158	18	18		194
	Pendiente	137	2	3	12	154
Total Técnico operativo		775	32	32	14	853
Total general		3443	259	250	94	4046

Fuente: SUI – 15/07/2022

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
--	---	---

Por lo anterior, se evidencian formatos y formularios en estado pendiente de cargue, así las cosas, se observa incumplimiento del prestador frente a la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias, es preciso recalcar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

4.4.7 Acciones de la SSPD

Tabla 28. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20204250003501	20/03/2020	Radicados SSPD No. 20205290161062 y 20205290203272 de 12 y 21 de febrero de 2020, respectivamente. Calidad del agua para consumo humano suministrada en el municipio de El Playón, Santander.
20204200302301	11/05/2020	Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional
20204200693691	21/07/2020	Alerta sobre calidad de agua para consumo humano de acuerdo con el reporte consolidado del SIVICAP para el municipio de El Playón, Santander.
20204200788571	11/08/2020	Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020. Reporte metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017.
20204020127781	10/09/2020	Reporte al SUI Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204201018801	16/10/2020	Solicitud de cargue del PEC al SUI.
20204201083801	28/10/2020	Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20204020202911	20/11/2020	Solicitud de información conforme a la Ley 142 de 1994, artículo 79 numeral 8 modificado por la Ley 1955 de 2019, artículo 15 Reporte de información pendiente al SUI.
20204020264611 20204020274351	15/12/2020	Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204250044751	16/12/2020	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF de la Taxonomía XBRL vigencia 2019.
20204020319601	22/12/2022	Solicitud de actualización del RUPS.
20214251166571	04/05/2021	Respuesta al radicado SSPD No. 20215290315332 de 22 de febrero de 2021. Alerta sobre calidad de agua para consumo humano en el municipio de El Playón, Santander.
20214021315031	11/05/2021	Solicitud reporte de información distribución de agua potable y facturación del servicio de acueducto
20214202545961	02/07/2021	Diligenciamiento del módulo de configuración del aplicativo SURICATA en el SUI para el cálculo del IUS
20214026188971	23/12/2021	Reporte obligatorio del número predial nacional en formatos de facturación.
20214256241731	24/12/2021	Requerimiento de reporte de información financiera NIF.
20214026251011	24/12/2021	solicitud rectificación de coordenadas de la infraestructura de captaciones con inconsistencias en el reporte.
20224250250461	28/01/2021	Radicado SSPD No. 20218403248132 del 26 de octubre de 2021. Notificación IRCA.
20224200111441	15/01/2021	alerta sobre calidad de agua para consumo humano de acuerdo con el reporte consolidado del SIVILAB para el municipio de El Playón, Santander
20224250250461	28/01/2022	Radicado SSPD No. 20218403248132 del 26 de octubre de 2021. Notificación IRCA.

Radicado	Fecha	Tema
20224251437321	31/03/2022	solicitud cargue plan de emergencia y contingencia al SUI.
20224032299561	10/05/2022	Requerimiento de cargue de información pendiente en el SUI, a los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
20224033016121	08/0/2022	Requerimiento de cargue de información Financiera pendiente, en el SUI, a los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

5 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Certificación en competencias laborales	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 8 al 10 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224252920481 del 06 de junio de 2022)	NO CUMPLE
Control Interno	Ley 87 de 1993	No se realizó informes de control interno, frente seguimiento realizado en el área operativa, administrativa, comercial y financiera de la oficina de servicios públicos durante las vigencias 2020 y 2021.	NO CUMPLE
Reportes financieros NIF vigencia 2019 - 2020	Resoluciones SSPD No. 20211000016645 del 09/04/2021 y 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificada por la 20221000362095 del 22 de abril del 2022.	Sistema Único de Información (SUI).	NO CUMPLE
Catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Mediciones de caudal.	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Continuidad en la oferta del servicio de acueducto. se tienen valores establecidos en el CCU.	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado en todas sus actividades	Artículo 240 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento	Artículo 98 de la Resolución 330 de 2017 y Artículo 9 del Decreto 1575 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Micromedición superior al 95%.	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas y estado de los mismos.	Artículos 4, 5, 6, 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Entregar agua tratada (PTAP no operativa) y con IRCA menor al 5%.	SIVICAP administrado por el INS con corte al 01/07/2022. Ley 142 de 1994, Resolución 2115 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
PSMV y concesión de agua	Artículos 22 y 26 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.2.3.3.4.18 del Decreto 1076 de 2015	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	NO CUMPLE
PUEEA	Ley 373 de 1997	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1° de julio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022) y respuesta del prestador con radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.	CUMPLE PARCIALMENTE
CCU	Obtener el concepto de legalidad del CCU de Acueducto	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 29 de junio al 1 de julio de 2022	NO CUMPLE
Socialización del CCU	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 29 de junio al 1 de julio de 2022	NO CUMPLE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU y la resolución CRA 873 de 2019	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 29 de junio al 1 de julio de 2022	NO CUMPLE
Atención a PQR	Atención a las PQR presentadas por sus suscriptores con sus respectivas soluciones, no se logró verificar durante la visita el trámite a cada una de las PQR, de acuerdo a lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 29 de junio al 1 de julio de 2022	NO CUMPLE
Aplicación de la metodología tarifaria vigente	Artículo 2.1.1.1.6.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022.	NO CUMPLE
Reporte SUI – Comercial	Reporte de los formatos comerciales al SUI	Suscriptores 2022 Factura PDF acueducto y alcantarillado abril, mayo, junio y julio de 2022. Facturación Acueducto y Alcantarillado enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio de 2022.	NO CUMPLE
Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	Recaudo y facturación 2020, 2021 y 2022	NO CUMPLE
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI, cargue del 69%, pendientes 2106 formatos y formularios.	Consulta SUI	NO CUMPLE

6 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS:

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

7 CONCLUSIONES

7.1 Aspectos Administrativos

- El organigrama organizacional no está acorde con los cargos relacionados en el ítem de empleados, debido que a la unidad señala que solo cuenta con dos fontaneros, un operario PTAP y concertaje, adicionalmente operario en servicio de aseo, sin embargo, cuentan con cargos 6 cargos de auxiliares en fontanería, un operario, coordinador y auxiliar administrativa.
- El prestador no cuenta con evaluación de sistema de control interno, por lo tanto, deberá establecer los mecanismos, procedimientos y controles necesarios para dar cumplimiento a los seguimientos y evaluaciones de control interno, que por norma están obligados a realizar.
- El prestador, presenta incumplimiento a lo establecido mediante la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo para la certificación en competencias laborales de sus colaboradores.

7.2 Aspectos Financieros

- La Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón S.A.S. E.S.P., debe realizar reporte de información financiera a corte de 31 de diciembre del 2021 y 2020.
- La información certificada en SUI, y la remitida en físico por el prestador no cuenta con el juego completo de los estados financieros, por lo tanto, el prestador está incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.2 del capítulo VI. Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones de la Resolución 533 del 2015.
- El prestador incumple con la calidad dentro de la información reportada, de acuerdo a la estructura de presentación de los estados financieros, señalados en el numeral 1.3.2.1 del capítulo VI. Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones de la Resolución 533 del 2015
- El prestador no cuenta con notas de los estados financieros, por lo tanto, el prestador está incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.3.6 del capítulo VI. Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones de la Resolución 533 del 2015.
- En relación con la propiedad, planta y equipo, no se observa una variación entre las dos vigencias, por lo tanto, se presume que la unidad no estaría efectuando una medición posterior sobre dichos activos, lo que implica que la entidad no cuenta con una estimación del valor residual de los activos y así mismo no practica una depreciación sobre los mismo.
- En cuanto a indicadores, el prestador tiene exceso de liquidez, lo cual indica que vienen reduciendo gradualmente los egresos y las inversiones, este es un proceso que puede generar alteraciones económicas para la unidad, la cual deben ser contrarrestadas con inversión de los recursos, para recuperar el círculo económico normal y de esta manera prevenir a futuro problemas en cuanto al flujo económico por pérdida del valor del dinero en el tiempo.
- Se evidenció que el prestador no cuenta con la calidad en la información, respecto a la medición y reconocimiento de los componentes de los Estados Financieros, por lo tanto, la empresa debe realizar una nueva evaluación de la forma en que se está realizando la presentación de los estados financieros y atenderla de acuerdo a la exigencia de la norma.

7.3 Aspectos Técnicos operativos

- La Secretaría presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado combinado y pluvial en el área urbana del municipio de El Playón, con coberturas del 95% cada uno.
- Existe un sitio denominado como “invasión” conocido como el “sub-barrio primero de junio” que corresponde a una zona subnormal del municipio que tiene 594 casas que se conectaron de manera fraudulenta a la línea de aducción del prestador.
- Las casas del barrio Pueblo Nuevo tienen posibilidad de conexión, sin embargo, no han aceptado su vinculación al prestador.
- En la actualización del RUPS del año 2022 el prestador reportó la prestación de la actividad de tratamiento del servicio público de acueducto, sin embargo, desde el mes de agosto de 2018 se suministra agua cruda a la población y la PTAP no está en funcionamiento.
- El prestador **NO TIENE:**
 - Concesión de aguas vigente otorgada por la CDMB para los dos (2) puntos de captación sobre la quebrada la Naranjera desde el año 2020. El prestador presentó solicitud a la Corporación.
 - PUEAA ni PSMV aprobado por la autoridad ambiental competente.
 - Catastro de redes de acueducto y alcantarillado según artículo 42 de la Resolución MVCT 330 de 2017.

- Manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto¹² y alcantarillado bajo su administración, operación y mantenimiento.
 - Instrumentos de medición de caudales de agua en los dos (2) puntos de captación sobre la quebrada La Naranjera, en la entrada y salida de la PTAP¹³, en la salida de los tanques de almacenamiento de agua, incumpliendo presuntamente el numeral 1° del artículo 73 de la Resolución MVCT No. 330 de 2017.
 - Registros y soportes de control de las pérdidas del sistema de acueducto para las vigencias 2020, 2021 y 2022, ya que no se calculan, carece de instrumentos de medición de caudales de agua en los términos señalados en la conclusión anterior, y no se realiza lectura de los micromedidores instalados a los suscriptores.
 - Acta de materialización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red de distribución.
-
- Ni el prestador ni el municipio presentaron información respecto a la implementación del PMAAlc, así como, de las actividades propuestas en el PSMV14 aprobado por la CDMB.
 - La SSPD ve con preocupación la situación presentada respecto a la entrega de agua cruda a la población desde el mes de agosto de 2018, el estado del PMAAlc, las condiciones actuales de la PTAP y sus componentes, el estado operativo y de mantenimiento de las estructuras del sistema de acueducto, incluidos los tanques de almacenamiento de agua, las redes de aducción y “conducción”, micromedidores, entre otras.
 - El prestador no calcula los indicadores de continuidad en la prestación del servicio público de acueducto y presiones en la red de distribución, toda vez que, no se realiza mediciones ni cuenta con registros. El CCU presentado en la visita y el reportado al SUI no tiene anexo técnico.
 - Solo materializó 4 de los 6 puntos de muestreo de calidad del agua concertados, los cuales tienen requerimientos por parte de la autoridad sanitaria, ya que no cumplen lo señalado en la Resolución 811 de 2008.
 - La construcción de la PTAP del municipio inició en agosto de 2018, sin embargo, no está en operación al igual que el desarenador No. 3, y no han sido entregados al prestador para su administración, operación y mantenimiento. Presenta deficiencias y condiciones desfavorables para su funcionamiento; no obstante, ni la Secretaría ni el municipio informaron cuáles son esas condiciones y deficiencias ni presentó informe al respecto.
 - El área de laboratorio ubicado en la PTAP no tiene dotación. No se evidenció almacenamiento de insumos químicos para el tratamiento de agua, el área destinada para la desinfección con cloro gaseoso, no está en funcionamiento; situación que ratifica que el agua suministrada a la población por parte del prestador no está siendo sometida a tratamiento, por lo que corresponde a agua cruda.
 - Se observaron filtraciones de agua en la parte baja y lateral de la PTAP.
 - Las estructuras de captación presentan riesgo por erosión por efecto de la corriente de la fuente hídrica, presenta afectaciones por acumulación de arena de la tubería.
 - Tiene tres (3) desarenadores de los cuales, solo están en funcionamiento deficiente los No. 1 y 2 (Antiguos). El 3° (Nuevo) no se encontraba en operación para el momento de la visita.
 - Los desarenadores No. 1 y 2 y los tanques de almacenamiento de agua cruda a cargo del prestador, presentan mantenimiento deficiente y problemas estructurales.

¹² La PTAP no ha sido entregada al prestador para su administración, operación y mantenimiento.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ Vigente hasta el año 2019.

- En la parte final del desarenador No. 3 el terreno presenta socavación que puede ponerla en riesgo, al igual que la tubería.
- El predio donde se ubica el tanque de almacenamiento No. 4 es de un tercero y corresponde a la zona de la sala de una casa. La estructura de captación y el tanque son propiedad del municipio.
- A los habitantes del municipio de El Playón que están conectados a las redes de distribución del sistema de acueducto bajo administración, operación y mantenimiento del prestador, se les está suministrando agua cruda desde agosto de 2018. De igual manera a los habitantes de los barrios El Prado, Evenecer y Los Naranjos y la zona denominada “Invasión”.
- Tiene 75% de micromedidores instalados, los cuales se encuentran dañados.
- De acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia de calidad del agua reportados en el SIVICAP, el prestador suministró agua no apta para consumo humano para los años 2020, 2021 y lo corrido de 2022, al tener IRCA superiores al 5%.
- El prestador no toma muestras de control de la calidad del agua para consumo humano desde el año 2020, conforme a los parámetros, muestras y frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007 y el rango de población aplicable.
- El municipio carece de PTAR y tiene siete (7) puntos de vertimiento de aguas residuales.
- El 5% del sistema de alcantarillado no se encuentra en funcionamiento ya que falta de conexión de varias viviendas.
- El PSMV presentado en el año 2021 a la CDMB no contempló el área rural mientras que el del año 2008-2009 si lo incorporó.
- No se presentaron soportes del estado actual de las actividades asociadas al diseño de la PTAR, compra del lote y la primera fase de la construcción de la planta, construcción del sistema de alcantarillado rural, del PSMV aprobado anteriormente.
- Se desconoce las gestiones realizadas en la zona rural del municipio respecto al saneamiento básico.
- Se presentan diferencias entre los suscriptores del servicio público de alcantarillado (1.566) con corte a mayo y las viviendas del municipio (1.800).
- No ha reportado al SUI información asociada a los componentes del sistema, tanques de almacenamiento de agua, redes del sistema de acueducto, registro de sectores hidráulicos, medición de presión sectores hidráulicos, continuidad en la oferta del servicio de acueducto y suspensiones, presiones en la red de distribución, entre otros.

7.4 Aspectos Comerciales

- El prestador maneja un software de información comercial denominado “Universo Online” el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2020, el software maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: Registro, modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, pre-liquidación, liquidación, impresión de facturas y copias, ingreso de pagos, abonos y acuerdos entre otros.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado de la Secretaría no cuenta con un anexo técnico, concepto de legalidad expedido por la CRA, a su vez no cuenta con evidencias de publicación o socialización a sus usuarios, incumpliendo con el artículo 131 de la ley 142 de 1994.
- El prestador maneja un listado con los suscriptores generado por el software comercial, el cual es actualizado constantemente.
- Durante la visita se evidenció que el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017, ya que a la fecha sus suscriptores no cuentan con micromedición.
- La Secretaría actualmente no cumple con la totalidad de los requisitos mínimos de las facturas, establecidos en su CCU y en la Resolución CRA 873 de 2019.

- La eficiencia de recaudo del prestador es de 88%, 100% y 86% para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022, respectivamente, el prestador debe implementar de manera continua políticas y acciones para mantener y mejorar la cultura de pago de sus suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, adicionalmente, se evidencian inconsistencias en la información entregada durante la visita y la reportada en SUI.
- Se logró evidenciar que el prestador se encuentra realizando una correcta aplicación de los factores de subsidios y contribuciones para sus suscriptores según lo establecido en los acuerdos municipales 005 de 2016 y 001 de 2021, sin embargo, durante la revisión se identificó que el cargo básico de referencia no es el mismo para los usuarios de los estratos 1, 2, 3 y uso comercial, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- De acuerdo a las evidencias presentadas por el prestador, el ente territorial se encuentra al día con los pagos por concepto de subsidios a corte de abril de 2022, el prestador realiza el cobro de los mismos de manera mensual.
- El prestador no cuenta con un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, sin embargo, sus suscriptores pueden realizar cualquier petición de manera presencial en su sede la cual se encuentra ubicada en la Carrera 5 No. 12-06 en el barrio Roberto Ortega, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 1:00 pm a 5:00 pm.
- El prestador actualmente no se encuentra ejecutando acciones empresariales para disminuir las reclamaciones de sus usuarios.
- El prestador no cuenta con información detallada de las PQR por servicio, por lo cual es preciso indicar que debe contar con la información detallada de sus reclamaciones la cual debe tener la descripción de la causal de reclamación presentada por sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018 en la que se encuentran I) descripción de causales, y código, entre otros.
- El prestador no tiene creados expedientes físicos ni digitales donde documente las PQR de sus usuarios, por lo cual no se logró verificar la atención de las mismas, incumpliendo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador señala que actualmente se encuentra aplicando la estratificación adoptada por la alcaldía municipal de El Playón, Santander.
- La Secretaría hace parte del comité permanente de estratificación del municipio, sin embargo, a la fecha no ha sido invitado a ninguna sesión.
- Verificada la información comercial en el SUI, el prestador a la fecha tiene formatos y formularios en estado pendiente, por lo cual se evidencia un incumplimiento frente al cargue de información al SUI.

7.5 Aspectos Tarifarios

De acuerdo con el análisis realizado en el presente informe, la Secretaría de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo El Playón se encuentra dentro del ámbito de aplicación del artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2011; por tanto, le aplica la metodología tarifaria allí establecida.

Asimismo, en el artículo 2.1.1.1.6.4 de la resolución ibídem se estableció que la aplicación de las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzaría a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019; sin embargo, de acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 29, 30 de junio y 1 de julio de 2022 se establece que presuntamente el prestador no aplicó la metodología tarifaria establecida en el título 1, parte 1 del libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021.

7.6 Actualización RUPS y cargue al SUI

- El prestador ya realizó la respectiva actualización para la vigencia 2022.
- El prestador tiene formatos y formularios pendientes por cargar en el SUI, por lo cual no se encuentra dando cumplimiento a la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias, es importante mencionar que la falta de los reportes al SUI limita las acciones de inspección, vigilancia y control de esta entidad.

8 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

9 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

9.1 Responsable general

Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9.2 Equipo de evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.
Javier Eduardo Araujo Reyes – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.
Juan Camilo Gómez Hernández - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.
Christian Fabián Puerto Gómez – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.

Revisó: Laura Serrato Ruiz – Asesora DTGAA.
Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora DTGAA.
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.

10 ANEXOS

- Acta de visita 29 de junio al 1 de julio de 2022, con la información recopilada en campo, anexa a la comunicación de visita radicado SSPD No. 20224253320141 del 23 de junio de 2022.
- Atención a compromisos visita técnica 2022 Radicado SSPD No. 20225292754172 del 15 de julio de 2022.