

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A. E.S.P. (ESANT S.A. E.S.P.)
- 1.2 Nit: 900648934 - 0
- 1.3 ID (SUI - RUPS): 26772
- 1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto y alcantarillado en los municipios de Enciso y Los Santos, Santander.
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:
 - Acueducto: captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final, comercialización y tratamiento.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:
 - Acueducto: la fecha de inicio de operación fue el 27/05/2015 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
 - Alcantarillado: la fecha de inicio de operación fue el 27/05/2015 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023
- 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) Otros
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: las instalaciones de la empresa ESANT S.A. E.S.P. ubicadas en la Calle 36 No. 31-39 oficina 131- Centro Empresarial Chicamocha en el municipio de Bucaramanga, Santander.

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1 Criterios evaluados: cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así:
 - Ley 142 de 1994.
 - Resolución 2115 de 2007.

- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes de ESANT S.A. E.S.P.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones.
- Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.
- Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

3.2 Marco temporal de evaluación: para el aspecto financiero se analizarán las vigencias 2021 y 2022 y para los aspectos técnico-operativos, comerciales y tarifarios la vigencia 2022 y los meses de enero a julio del 2023.

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada entre los días del 2 al 4 de agosto de 2023, la cual fue anunciada a través del radicado SSPD No. 20234252678841 del 28 de julio de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI).

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicado SSPD No. 20234252678841 del 28 de julio de 2023, en el cual se informó la programación de la visita integral de inspección y vigilancia con el fin de verificar el estado actual de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Santos.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: la información consolidada de los antecedentes y requerimientos efectuados al prestador se encuentra discriminada en los numerales 4.2 y 5.7.

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Descripción General de la Empresa

5.1.1 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 vigente de la ESANT S.A. E.S.P. en el área de prestación del municipio de Los Santos, Santander.

El presente Informe de Inspección Detallada – Evaluación Integral de la prestación de los servicios antes mencionados, incorpora el análisis de la vigencia 2021, 2022 y los meses comprendidos de enero a julio del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20234252678841 del 28 de julio de 2023, los reportes de información al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 2 al 4 de agosto de 2023.

Además, es importante resaltar que el prestador presentó como soportes de la tenencia, administración y operación de la infraestructura existente, copia del acta de empalme del 27 de agosto de 2015 a través de la cual, el municipio hizo entrega a la ESANT S.A. E.S.P. del inventario de insumos y materiales, documentos, herramientas, equipos e infraestructura para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Santos y, del Convenio Interadministrativo 005 del 27 de mayo de 2015, el cual tiene por objeto “Gestión de Cooperación Técnica entre la Alcaldía Municipal de Los Santos y la ESANT SA ESP” firmado el 27 de agosto de 2015, por una vigencia no menor a 20 años de acuerdo al numeral quinto del mismo.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

La ESANT S.A. E.S.P. se matriculó en la Cámara de Comercio de Bucaramanga el 27 de agosto del 2013 como una sociedad anónima con un capital autorizado de \$4.626 millones y un capital suscrito y pagado de \$1.550 millones correspondiente a 155.000 acciones, con un valor nominal de \$10.000 cada una.

Su composición accionaria se encuentra distribuida en doce (12) accionarios, en donde el departamento de Santander es el accionista mayoritario con el 91,35% de participación, representada en 141.600 acciones, a continuación, se observa la relación de accionistas y su participación accionaria:

Tabla 1. Composición accionaria ESANT S.A. E.S.P.

Accionista	No. Acciones	Porcentaje	Valor
Departamento de Santander	141.600	91,35%	\$ 1.416.000.000
Municipio de San Joaquín	1.500	0,97%	\$ 15.000.000
Municipio de Lebrija	3.000	1,94%	\$ 30.000.000
Municipio del Carmen de Chucuri	1.500	0,97%	\$ 15.000.000
Municipio de California	1.500	0,97%	\$ 15.000.000
Municipio de Vetas	1.200	0,77%	\$ 12.000.000
Municipio de Matanza	2.000	1,29%	\$ 20.000.000
Municipio de Oiba	1.500	0,97%	\$ 15.000.000
Municipio de los Santos	800	0,52%	\$ 8.000.000
Administración Pública Cooperativa del Municipio de Simacota Santander – SIMASACOOB A.P.C	100	0,06%	\$ 1.000.000
Asociación de Usuarios del Acueducto Comunal la Revuelta Aclare	100	0,06%	\$ 1.000.000
Junta de Acción Comunal Inspección de Policía de CITE	200	0,13%	\$ 2.000.000

Accionista	No. Acciones	Porcentaje	Valor
Total	155.000	100%	\$ 1.550.000.000

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con corte a junio de 2023 y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 2. Datos generales del prestador

Ítem	Prestador
ID	26772
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.
SIGLA	ESANT S.A. E.S.P.
NIT	900648934-0
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	8/03/2023
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano de los municipios de Enciso y los Santos, Santander. Alcantarillado: urbano de los municipios de Enciso y los Santos, Santander.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final, comercialización y tratamiento
FECHA DE CONSTITUCIÓN	14/08/2013
FECHA INICIO DE OPERACIONES	03/03/2014
REPRESENTANTE LEGAL	Nohora Cristina Flórez Barrera
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	04/02/2020
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Calle 36 No. 31-39 Oficina 131. Centro Empresarial Chicamocha
TELÉFONO	3202163512
CORREO ELECTRÓNICO	esantsaesp@esant.com.co

Fuente: SUI – RUPS con corte a octubre 2023 y visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

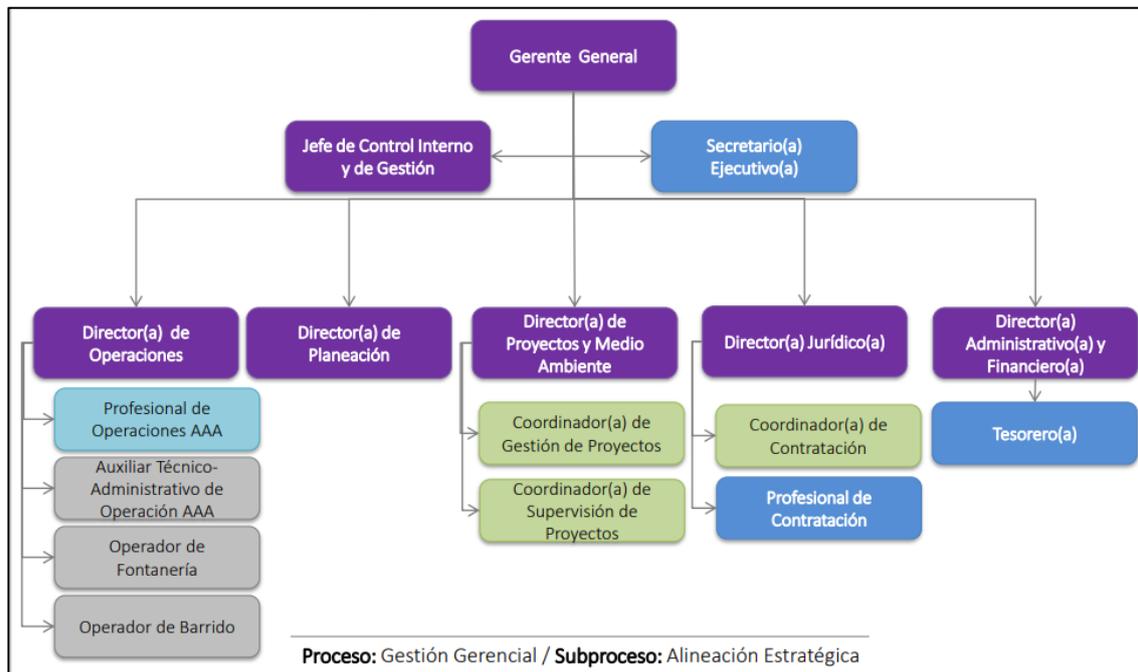
En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con los documentos entregados por la ESANT S.A. E.S.P., se evidenció que el organigrama de la empresa lo encabeza la gerencia, la cual, se encuentra a cargo de las áreas operativas, planeación, de proyecto y medio ambiente, jurídico, administrativo y financiero, así como se observa a continuación:

Imagen 1. Estructura organizacional ESANT SA ESP



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

De acuerdo con la certificación de Cámara de Comercio de Bucaramanga con fecha de expedición del 1 de agosto de 2023, se evidencia que la representación legal principal está a cargo de la señora Nohora Cristina Flórez Barrera.

La Junta Directiva de la ESANT S.A. E.S.P. fue electa mediante acta de asamblea extraordinaria de accionistas No. 16 del 27 de enero del 2020 integrada por cinco (5) miembros. Actualmente, la Junta Directiva se encuentra conformada por:

1. Nerthink Mauricio Aguilar Hurtado
2. Jaime Rene Rodríguez Cancino
3. Edwar Julián Díaz Rodríguez
4. Luis Carlos Ayala Rueda
5. Luis Bernardo Almeida Espinosa

5.2.1.3 Empleados

El prestador realizó entrega de información de tres (3) colaboradores de la dirección operativa, sin embargo, la ESANT S.A. E.S.P. omitió la entrega de la información completa de los empleados, debido a que no se evidencia los empleados de todas LAS direcciones relacionadas en el organigrama. A continuación, se relaciona la información de los tres colaboradores informados:

Tabla 3. Datos generales de los empleados

Nombre	Cargo	Tipo de Contrato
Oscar Javier Blanco Panqueva	Auxiliar Técnico Administrativo de Operación AAA	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año
José del Carmen Mantilla Bohórquez	Operador de Fontanería	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año
José Luis Uribe Santos	Operador de Fontanería	Contrato de trabajo a término fijo inferior a un año

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada se identificó que dos (2) empleados operativos cuenta con certificación en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), las cuales se relacionan a continuación:

- Certificación en competencia laboral en potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas – nivel avanzado del señor José Luis Uribe Santos, con fecha de vencimiento al 19 de octubre del 2025.
- Certificación en competencia laboral en potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas – nivel avanzado del señor José del Carmen Mantilla Bohórquez, con fecha de vencimiento al 19 de octubre del 2025.

Además, se identificaron tres (3) certificados emitidos por la empresa SAFETY S.A.S. de los colaboradores mencionados en la Tabla 3, con la aprobación del curso de trabajo en alturas. Es importante señalar que estos certificados no se refieren a competencias laborales, sino que corresponden a cursos de formación con una duración de 10 horas cada uno.

Debido a que la empresa no relacionó los colaboradores de todas las direcciones, como tampoco el respectivo soporte en competencias laborales, el prestador incumple con lo establecido en 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 se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y aseo frente a competencias laborales, específicamente con lo señalado en el artículo 12:

“ARTÍCULO 12. *Para la vinculación de trabajadores nuevos. A partir de la fecha de expedición de la presente resolución y mientras se implementa el plan de certificación de competencias laborales, las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deberán exigir a los trabajadores que pretendan vincular a cargos de responsabilidad administrativas o técnico-operativa, la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida.”*
(Cursiva fuera del texto original)

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

ESANT S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como una sociedad anónima que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal *b.* del parágrafo 1 de 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 original)

5.2.1.6 Control Interno

ESANT S.A. E.S.P. cuenta con la implementación de un sistema de control interno en atención a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 87 de 1993, el cual señala que las sociedades de economía mixta que posean el 90% o más del capital social de entidades del estado, están sujetas a la aplicación e implementación de control interno; por lo anterior, la empresa realizó entrega de informe de control interno con fecha del 30 de junio del 2022, en el que se evidenció la siguiente opinión:

“se revisó documentación, se realizó visita de campo en el municipio de Los Santos para observar condiciones de operación y satisfacción del cliente a través de encuestas aleatorias a los usuarios, arrojando como resultado, decrecimiento de un año a otro en cuanto a la eficiencia en la prestación del servicio y la calidad del agua, esta última con un 2,8 de puntuación se encuentra en el nivel más bajo de percepción de los usuarios del municipio, dentro de los comentarios más recurrentes

se hacía referencia a la turbiedad del agua cuando llega a través de las redes de acueducto a su domicilio, por lo que se sugiere seguir trabajando en la mejora continua.

Cabe resaltar que, cuando esta oficina realizó la visita a campo, la empresa se encontraba implementando unas válvulas reguladoras de presión del agua, generando partículas de aire en ella, ocasionando influencia en la percepción de los usuarios en la calidad y presentación del agua. La Oficina de Control Interno resalta que, a partir del mes de octubre 2022, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. opera las 24 horas en el municipio atendiendo prioritariamente las necesidades básicas en materia de agua potable, velando por la prestación continua, ininterrumpida y eficiente del servicio domiciliario de acueducto a los usuarios.

Para el municipio de Enciso la auditoría se ejecutó de manera remota de acuerdo con el procedimiento de planeación, ejecución y seguimiento de auditorías internas, debido a los inconvenientes presentados en la vía que comunica a ese municipio por condiciones climáticas, en este caso las encuestas se realizaron telefónicamente donde para los usuarios el nivel de satisfacción con respecto a la prestación de los servicios AAA por parte de la ESANT S.A. E.S.P es bueno.

En cuanto al manejo contable es importante fortalecer el flujo de información desde las áreas de operaciones y contabilidad, de igual manera, buscar las herramientas que permitan tener a tiempo el manejo financiero, presupuestal y contable, facilitando a las áreas la emisión de informes, oportunidad de la información, control de la misma y la toma de decisiones. De hecho, a corte de 31 de octubre 2022 aún en cartera se encuentra el municipio de Vetas, lo que hace fundamental realizar las gestiones y tener en cuenta las recomendaciones que se realizaron sobre este tema, en el comité técnico de sostenibilidad contable y financiera del mes de marzo donde la Gerente solicitó a la Directora Jurídica Carol Murillo “el costo administrativo del proceso jurídico, análisis y conclusiones”, también la Ingeniera Diana Pedraza solicitó a la Dirección de Operaciones “presentar la trazabilidad del momento cero y las gestiones realizadas para determinar que ya se agotaron todas las instancias en la recuperación de la cartera”.

Por otro lado, la respuesta a los Trámites por parte de la Dirección de Operaciones es oportuna, sin embargo, existe una PQR's de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con número de radicado 2597 del 15 de diciembre del 2021 “Respuesta a su comunicación con radicado SSPD No. 20215292432702 del 1 de septiembre de 2021. Aplicación del nuevo régimen tarifario para el servicio público de aseo, conforme a lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018.1”. con 203 días de vencimiento al corte de este informe y sin gestión desde el 22 de junio de 2022, se solicita dar respuesta urgente a esta PQRS con el fin de evitar posibles sanciones para la empresa.

Como oportunidades de mejora se recomienda implementar acciones para el recaudo de la cartera, ubicar la información (anexos) que complementan el convenio con el municipio de Los Santos, establecer el procedimiento Suspensión y Reconexión del Servicio y continuar con la actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad. Aunque se han revisado y actualizado documentos, los informes de actividades en la Planta deben estar alineados a los formatos de calidad, con la fecha de elaboración, quien revisó y quien aprobó el informe, dado que, aún hay criterios y métodos de trabajo que se ejecutan y no están formalizados, es importante seguir documentando estas actividades y definir los controles.” (Cursiva fuera de texto original)

Del anterior informe se evidenció algunos aspectos de mejora, tales como, el replanteamiento de los procesos en la gestión de recaudo de cartera y la alineación de la documentación de actividades con los formatos de calidad, sin embargo, el prestador no adjuntó informe de seguimiento a corte de 31



de diciembre del 2022, como tampoco soportó documentación de las acciones de mejora para subsanar los hallazgos realizados por la oficina de control interno.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

En el pie de firma de los estados financieros de las vigencias 2022 y 2021, figura la señora Mary Andrea Pimentel Mendieta como la revisora fiscal de la ESANT S.A. E.S.P., sin embargo, el prestador no anexó en los informes financieros el dictamen de la profesional, situación que no permite visualizar si los estados financieros auditados se encontraban con opinión favorable o desfavorable de la profesional.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedida por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, ESANT S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en la Resolución 414 de 2014, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Cámara de Comercio de Bucaramanga

MATRÍCULA	
Matrícula No.	05-274630-04
Fecha de matrícula:	27 de Agosto de 2013
Ultimo año renovado:	2023
Fecha de renovación:	24 de Marzo de 2023
Grupo NIIF:	ENTIDADES QUE SE CLASIFIQUEN SEGÚN EL ARTÍCULO NO. 2 DE LA RESOLUCIÓN 414 DEL 2014, SEGÚN LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (CGN).

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Del mismo modo, se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), la cual se puede evidenciar en su página web oficial, acreditando que la clasificación de la ESANT S.A. E.S.P. corresponde a la Resolución 414 de 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN		
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 31 de agosto de 2023				
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES				
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIF
1562	923272590	900648934:0	E.S.P. de Santander S.A.	No

Fuente: consulta en CGN el 6 de octubre del 2023.

Por último, se verificó la clasificación reportada en SUI, evidenciando que así como en los dos casos anteriores, el prestador se clasificó en la Resolución 414 de 2014.

5.2.2.3 Reportes financieros NIF en SUI

Se evidenció que la ESANT S.A. E.S.P. ha dado cumplimiento a los reportes de información anual y trimestral desde el 2015 al 2023, tal como se observa a continuación:

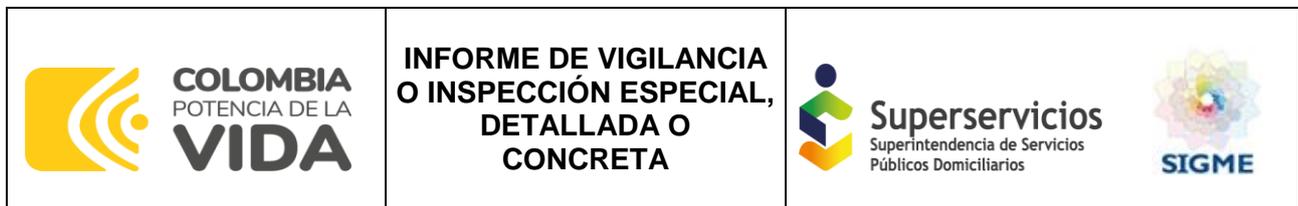


Imagen 4. Reporte de información financiera en SUI

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	GN	GLP									
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	Resolución 414 2020 Individual		Certificado	28/05/2021			Ver	Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Certificado	16/05/2021				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Certificado	18/08/2023				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	Resolución 414 2022 Individual		Certificado	25/05/2023			Ver	Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	03/10/2023				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Certificado	18/08/2023				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Certificado	01/03/2023				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Certificado	01/03/2022				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Certificado	15/11/2022				Ver	
26772	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	SI	SI	SI	SI	No	No	Resolución 414 2021 Individual		Certificado	06/05/2022				Ver	

Fuente: SUI – RUPS con corte a octubre 2023

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022 - 2021

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita de inspección y los certificados en SUI con corte a 31 de diciembre de 2022 comparativos con el año 2021, los cuales fueron suministrados en medio magnético y se encuentran firmados por el representante legal, el contador público y el revisor fiscal.

Respecto a la calidad de los estados financieros, se identificó que el prestador tiene en cuenta los criterios de presentación y revelación señalados en la Resolución 414 del 2014, sin embargo, no se evidenció registro de deterioro en las cuentas por cobrar, incumpliendo con lo establecido en las políticas contables adoptadas bajo NIF, aun cuando existen evidencias objetivas de indicios de deterioro en la cartera de servicios públicos.

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrajo de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada entre el 2 al 4 de agosto de 2023 y de la información certificada en SUI, la cual coincide con lo reportado en el SUI como con lo suministrado:

Tabla 4. Estado de la situación financiera 2022 - 2021, representado en pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Activo				
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 6.966.509.381,0	\$ 15.342.681.335,6	-\$ 8.376.171.954,6	- 55%
Efectivo	\$ 5.163.705.381,0	\$ 15.341.214.774,2	-\$ 10.177.509.393,2	- 66%
Inversiones de administración de liquidez	\$ 1.802.804.000,0	\$ 1.466.561,4	\$ 1.801.337.438,6	122.827 %
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 368.223.584,5	\$ 10.675.875.846,7	-\$ 10.307.652.262,2	- 97%
Inventarios	\$ 1.666.646,0	\$ 1.666.646,0	\$ 0,0	0 %
Otros activos financieros	-\$ 0,0	\$ 6.308.730.556,5	-\$ 6.308.730.556,5	- 100%
Activos por impuestos corrientes	\$ 10.236.465,1	\$ 4.100.795.222,6	-\$ 4.090.558.757,5	- 100%
Otros activos	\$ 854.134.919,4	\$ 1.372.001.090,0	-\$ 517.866.170,6	- 38%
Bienes y servicios pagados por anticipado	\$ 18.377.437,7	\$ 18.354.937,7	\$ 22.500,0	0 %

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Avances y anticipos entregados	\$ 835.757.481,7	\$ 1.353.646.152,2	-\$ 517.888.670,6	- 38%
Total activo corriente	\$ 8.200.770.996,0	\$ 37.801.750.697,4	-\$ 29.600.979.701,4	- 78%
Propiedad planta y equipo	\$ 238.596.727,0	\$ 328.728.338,0	-\$ 90.131.611,0	- 27%
Intangibles	\$ 26.836.325,5	\$ 57.365.855,5	-\$ 30.529.530,0	- 53%
Intangible	\$ 141.487.908,6	\$ 141.487.908,6	\$ 0,0	0 %
Amortización intangible	-\$ 114.651.583,2	-\$ 84.122.053,2	-\$ 30.529.530,0	36 %
Activo por Impuesto diferido	\$ 317.047.000,0	\$ 192.564.750,0	\$ 124.482.250,0	65 %
Total activo no corriente	\$ 582.480.052,4	\$ 578.658.943,4	\$ 3.821.109,0	1 %
Total activos	\$ 8.783.251.048,4	\$ 38.380.409.640,8	-\$ 29.597.158.592,4	- 77%
Pasivo				
Pasivo financiero	\$ 0,0	\$ 4.540.292.568,0	-\$ 4.540.292.568,0	- 100%
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	\$ 485.233.967,6	\$ 9.414.275.618,0	-\$ 8.929.041.650,4	- 95%
Beneficios a los empleados	\$ 156.827.241,0	\$ 119.582.668,0	\$ 37.244.573,0	31 %
Pasivo por impuestos corrientes	\$ 4.432.917,0	\$ 1.561.858.136,0	-\$ 1.557.425.219,0	- 100%
Otros pasivos	\$ 2.159.826.054,7	\$ 10.541.657.349,9	-\$ 8.381.831.295,3	- 80%
Total pasivo corriente	\$ 2.806.320.180,2	\$ 26.177.666.339,9	-\$ 23.371.346.159,6	- 89%
Pasivo financiero	\$ 0,0	\$ 5.671.160.259,1	-\$ 5.671.160.259,1	- 100%
Total pasivo no corriente	\$ 0,0	\$ 5.671.160.259,1	-\$ 5.671.160.259,1	- 100%
Total pasivo	\$ 2.806.320.180,3	\$ 31.848.826.598,9	-\$ 29.042.506.418,7	- 91%
Patrimonio				
Capital suscrito y pagado	\$ 1.535.000.000,0	\$ 1.535.000.000,0	\$ 0,0	0 %
Resultados acumulados	\$ 4.992.461.346,3	\$ 3.545.717.197,1	\$ 1.446.744.149,2	41 %
Resultados acumulados	\$ 4.992.461.346,3	\$ 3.545.717.197,1	\$ 1.446.744.149,2	41 %
Resultado del período	-\$ 550.530.478,1	\$ 1.450.865.844,8	-\$ 2.001.396.322,9	- 138%
Total patrimonio	\$ 5.976.930.868,2	\$ 6.531.583.041,9	-\$ 554.652.173,7	- 8%
Total pasivo más patrimonio	\$ 8.783.251.048,4	\$ 38.380.409.640,8	-\$ 29.597.158.592,4	- 77%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.5.1 Activos

De acuerdo con la presentación de los estados financieros de la ESANT S.A. E.S.P., los activos se clasifican entre corrientes y no corrientes, evidenciando lo siguiente para cada concepto:

- Efectivo y equivalentes al efectivo: el prestador a 31 de diciembre del 2022 finalizó con un saldo en efectivo y sus equivalentes de \$6.966 millones que, de acuerdo con las notas de revelación \$5.163 millones estaban depositados en el Banco Agrario de Colombia y \$1.802 millones se encontraron en fondos de inversión en la fiduciaria Davivienda. La inversión se realizó en junio del 2022 por una devolución de la DIAN por concepto de renta 2022.

A continuación, se describen las cuentas bancarias que se encontraban activas a 31 de diciembre del 2022:

Tabla 5. Lista cuentas bancarias activas al 31 diciembre 2022, representando en pesos

Tipo cuenta	Banco	Saldo
Cuenta Ahorro	BANCO AGRARIO	\$ 5.163.705.381
Inversión de Liquidez	FIDUCIARIA DAVIVIENDA	\$1.801.804.000

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

- **Cuentas por Cobrar:** en el año 2022, las cuentas por cobrar cerraron con un valor absoluto de \$368 millones, de los cuales \$282 millones correspondieron a los servicios públicos, donde el servicio público de acueducto representó el 17% y el servicio público de alcantarillado el 5% del total de las cuentas por cobrar por prestación de los servicios, el 78% restante correspondió a los servicios de energía y aseo.

Con relación al deterioro de la cartera, la empresa señaló en las notas de revelación que no se llevó a cabo ningún procedimiento, aun cuando se especificaron algunos procesos de cobro coactivo por cuentas en mora de otros servicios.

En ese sentido, los hallazgos relacionados conllevan a dos incumplimientos normativos, el primero corresponde al incumplimiento del principio de representación fiel, debido a que la información detallada de la cartera no es consistente con las cifras presentadas en el estado de situación financiera, y el segundo, corresponde al incumplimiento del reconocimiento de deterioro, el cual, se debe reconocer en la medición posterior, donde la empresa debe estimar las pérdidas crediticias esperadas de manera individual o colectiva.

- **Inventarios:** conforme lo establecen las notas de revelación, los inventarios correspondieron a los medidores del municipio de Enciso de ½ pulgada de agua, de los cuales se realizan informes anuales, para la usabilidad o la baja de estos activos. El valor absoluto de los inventarios al cierre de la vigencia 2022 fue de un millón de pesos, asimismo, se identificó que los estados de los medidores relacionados se encuentran en buen estado, por lo cual no existe probabilidad de deteriorar los activos.
- **Propiedad, planta y equipo:** en la vigencia 2022 la propiedad planta y equipo representó el 3% del total de los activos y comparado con la vigencia 2021 las variaciones presentadas fueron por concepto de depreciación acumulada. Con respecto a lo revelado en las notas de contabilidad, no se evidenció adquisiciones o bajas de activos fijos en cada concepto referenciado, la única variación que se presentó en los estados financieros que afectara el valor absoluto de los conceptos de muebles y enseres y equipo de comunicación fue producto de una reclasificación de saldos, debido a las características de estos activos.

La composición de la propiedad, planta y equipo fue la siguiente:

Tabla 6. Activos fijos, representado en pesos

Activo	2022	2021
Maquinaria y equipo	\$ 45.750.850	\$ 45.750.850
Equipo médico y científico	\$ 43.775.102	\$ 43.775.102
Muebles y enseres y equipo de oficina	\$ 128.196.600	\$116.019.000
Equipo de comunicación y computo	\$ 449.388.199	\$ 461.565.799

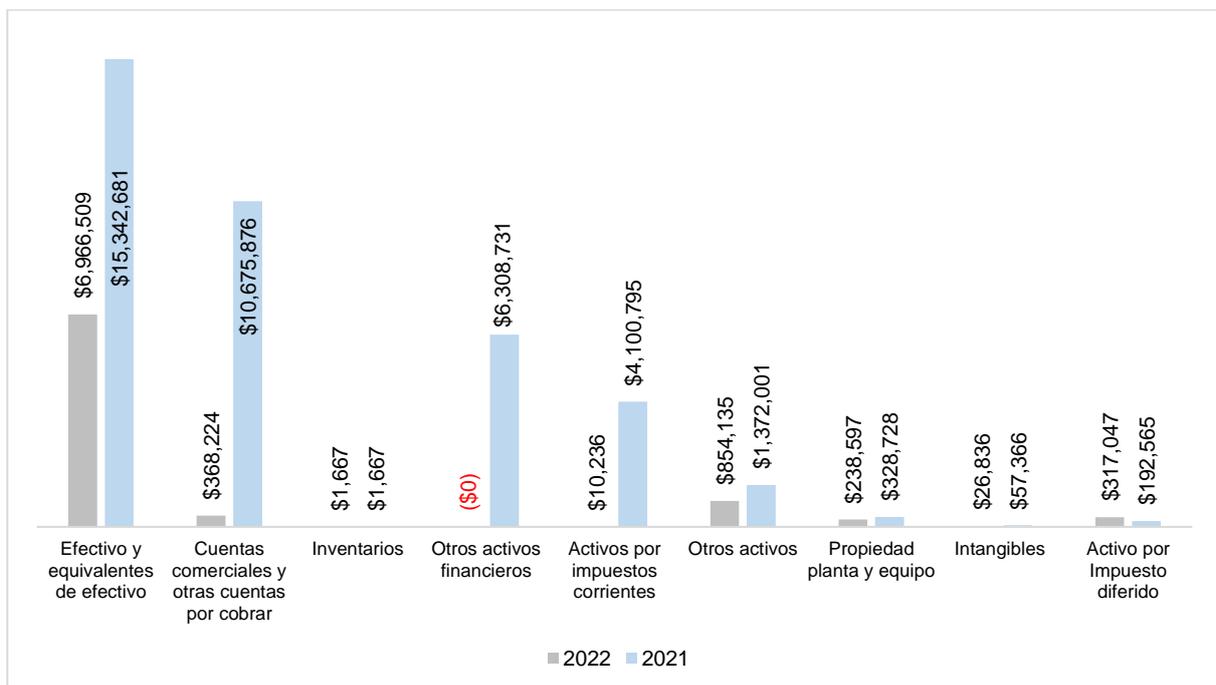
Activo	2022	2021
Depreciación	-\$ 428.514.024	-\$ 338.382.413

Fuente: notas estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

- **Activos Intangibles:** en este componente se registraron las licencias y software adquiridos por la empresa por un valor de \$141 millones en el 2022, de los cuales no se identificó variaciones diferentes al concepto de amortización acumulada de los activos intangibles, lo cuales cerraron con un saldo de - \$114 millones. Estas licencias son para el funcionamiento de los equipos de cómputo de la organización.
- **Activo por impuesto diferido:** de acuerdo con las notas de revelación, la variación presentada en el activo por impuesto diferido obedece a una diferencia temporaria fiscal por los pagos realizados por la contribución especial y adicional canceladas a esta Superintendencia, lo que generó que una vez se realizará una depuración de renta, generará una pérdida fiscal que puede ser objeto de compensación con utilidades fiscales futuras dentro de los 12 años siguientes.

A continuación, se presenta gráficamente la composición de los activos de la empresa:

Gráfica 1. Activos ESANT S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023

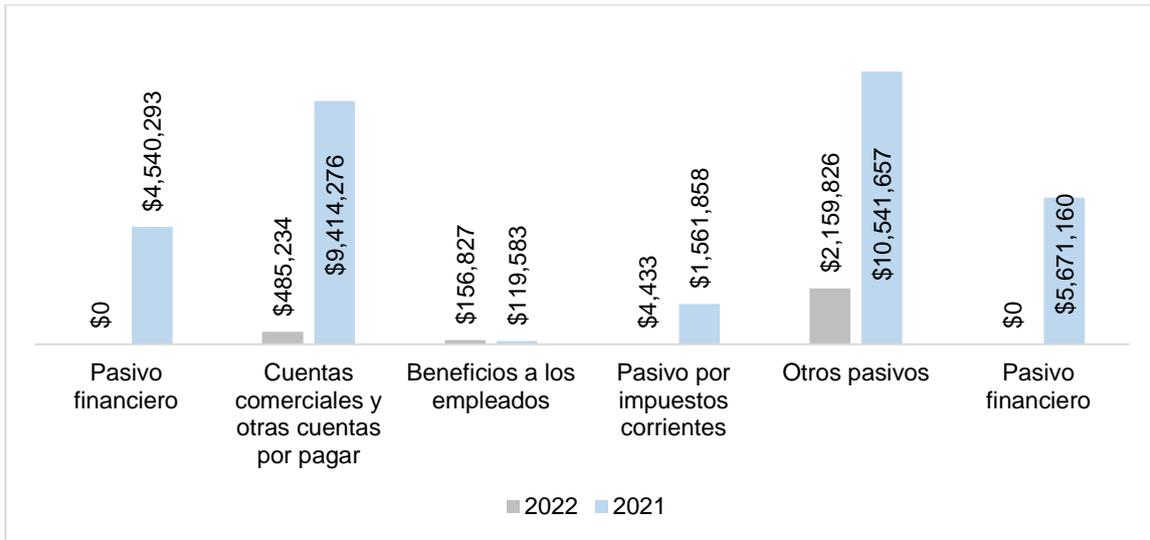
5.2.2.5.2 Pasivos

Con respecto al comportamiento de los pasivos a corte de 31 de diciembre de 2022, se evidenció que su totalidad estuvo concentrada en el concepto de otros pasivos. Se verificó el documento del detalle de los pasivos por terceros y se observaron diferencias de cifras entre la sumatoria de las obligaciones relacionadas con terceros y los informes financieros certificados y aprobados, esto teniendo en cuenta que en los estados financieros los saldos presentados en el pasivo son por \$2.806 millones y la relación de pasivo con terceros únicamente suma \$49 millones.

Por otro lado, se observó que los terceros relacionados se encuentran dentro de la categoría de no vencidos y el proveedor con el valor a pagar más alto corresponde a Servicios Hidráulicos de Colombia S.A.S con un valor pendiente de pago por \$ 36.383.562.

A continuación, se presenta gráficamente la composición de los pasivos de la empresa:

Gráfica 2. Pasivos ESANT S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos

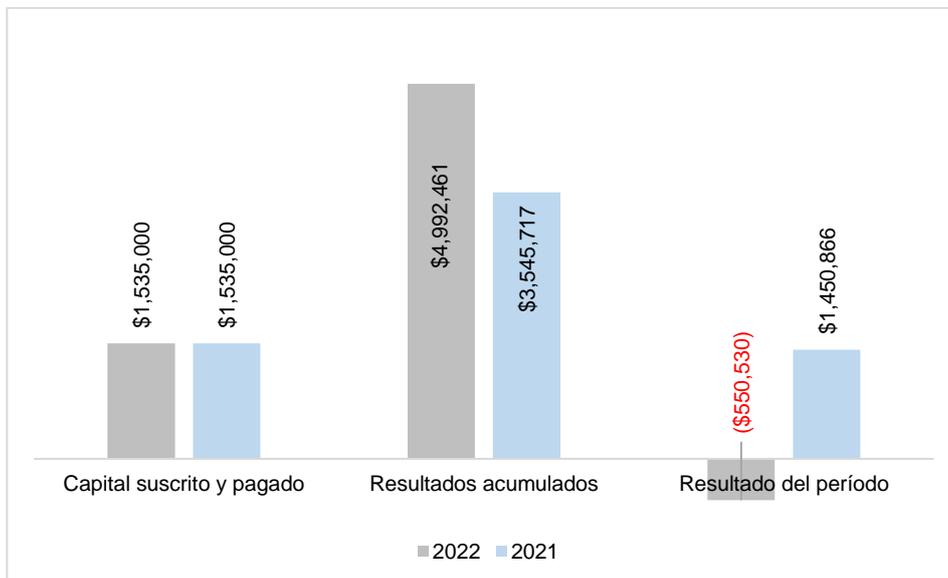


Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.5.3 Patrimonio

En cuanto al comportamiento del patrimonio, este se compone del capital suscrito y pagado, los resultados de ejercicios anteriores y los resultados del presente ejercicio. En comparación con el periodo anterior, se observó una variación negativa de \$2.001 millones que atribuyeron a los resultados del ejercicio 2022.

Gráfica 3. Patrimonio ESANT S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado del resultado integral correspondiente al 31 de diciembre del 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrajo de los archivos suministrados por parte del prestador en formato PDF en la visita de inspección y vigilancia realizada del 2 al 4 de agosto de 2023 y la información certificada en SUI.

Tabla 7. Estado del resultado integral 2022 - 2021, representado en pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingreso de actividades ordinarias	\$ 371.751.990	\$52.984.256.571	-\$52.612.504.582	- 99%
(menos) Costo de actividades ordinarias	\$ 283.004.409	\$49.845.070.848	-\$49.562.066.439	- 99%
Utilidad bruta	\$ 88.747.581	\$ 3.139.185.724	-\$3.050.438.143	- 97%
(menos) Gastos efectivos de administración	\$ 877.250.276	\$ 1.288.394.643	-\$ 411.144.367	- 32%
Impuesto sobre la renta	\$ 0	\$ 534.368.088	-\$ 534.368.088	100 %
Resultado de la operación	-\$ 788.502.695	\$ 1.850.791.080	-\$2.639.293.775	- 143%
Depreciación	\$ 90.131.611	\$ 81.772.046	\$ 8.359.565	10 %
Amortización	\$ 30.529.530	\$ 20.897.691	\$ 9.631.839	46 %
Resultado después de deterioro, depreciación y amortización	-\$ 909.163.836	\$ 1.748.121.343	-\$ 2.657.285.179	- 152%
Otros ingresos	\$ 570.157.080	\$ 290.687.815	\$ 279.469.265	96 %
Otros gastos	\$ 211.523.723	\$ 53.575.225	\$ 157.948.497	295 %
Resultado antes de impuestos	-\$ 550.530.478	\$ 1.985.233.933	-\$2.535.764.411	- 128%
Impuesto a las ganancias	\$ 0	\$ 534.368.088	-\$ 534.368.088	- 100%
Utilidad del período	-\$ 550.530.478	\$ 1.450.865.845	-\$ 2.001.396.323	- 138%

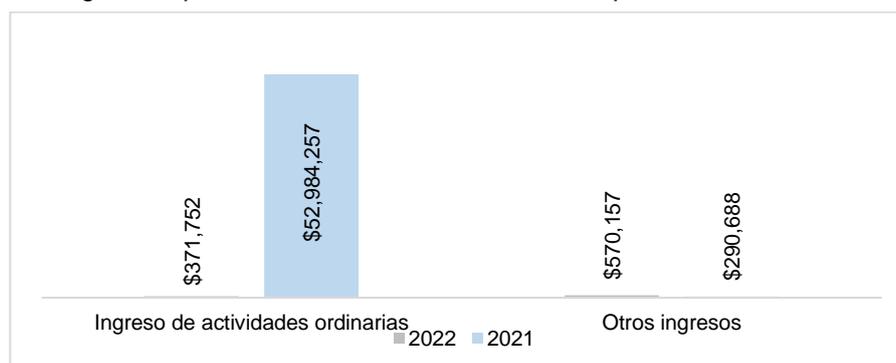
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.6.1 Ingresos

La mayor proporción de los ingresos operacionales de la ESANT S.A. E.S.P. derivó de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. El servicio público de acueducto contribuyó con un 65% a los ingresos totales, seguido por el servicio público de alcantarillado con un 20% y los otros servicios representaron el 15% restante. Por otro lado, se contabilizaron otros ingresos, como los financieros y diversos, que sumaron un total de \$570 millones.

Se representa gráficamente el comportamiento de los ingresos de la ESANT S.A. E.S.P.:

Gráfica 4. Ingresos operacionales ESANT S.A. E.S.P., representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.6.2 Costos

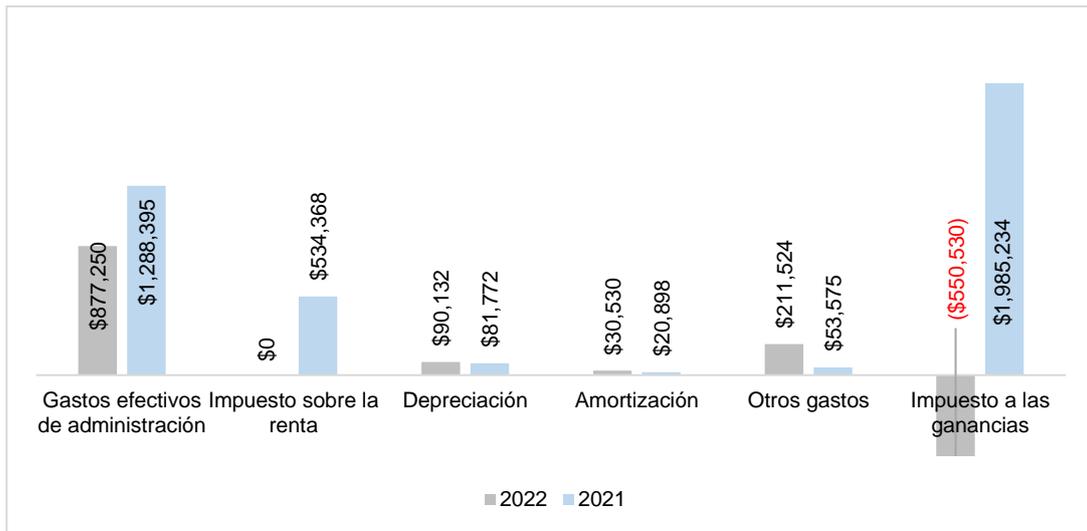
En la vigencia 2022, los costos de la ESANT S.A. E.S.P. representaron el 76% de los ingresos operacionales totales, se evidenció una disminución de los costos del 99%, sin embargo, los ingresos también presentaron dicha disminución, por lo que no se puede interpretar como una mejor gestión del costo. Este componente incluyó los costos asociados a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y otros servicios.

5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representaron el 236% de los ingresos operacionales, en ellos se relacionaron los gastos de administración, esto señala que la empresa no tuvo una buena gestión de los costos y gastos debido a que se gasta más de lo que ingresa por la operación. Esta situación generó incapacidad por parte de la empresa para generar rentabilidad, lo cual se logra apreciar en el resultado del ejercicio, el cual afecta la disminución del patrimonio.

A continuación, se detalla la composición de los costos y gastos de la ESANT S.A. E.S.P.:

Gráfica 5. Costos y gastos ESANT S.A. E.S.P., representados en miles de pesos



Fuente: Estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.7 Indicadores Financieros

A continuación, se evidencia el resultado del análisis de los indicadores financieros de la ESANT S.A. E.S.P. a corte de 31 de diciembre 2022 comparativos con la vigencia 2021.

Tabla 8. Indicadores financieros ESANT S.A. E.S.P. 2022 – 2021

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
Indicadores de rentabilidad	Margen Bruto	24%	6%	<p>En cuanto a los indicadores de rentabilidad, es evidente que el año 2022 registró pérdidas y una gestión de costos y gastos menos eficiente en comparación con el año 2021. Esto se debió a que en el 2022 tanto el margen operacional como el margen neto arrojaron resultados negativos, con los costos representando un 76% de los ingresos y los gastos superando dichos ingresos.</p> <p>Esto condujo a un margen operacional del -212%, lo que contrasta notablemente con el desempeño del año 2021. En resumen, el año 2022 reveló una incapacidad para generar rentabilidad y una gestión ineficiente de costos y gastos.</p>
	Margen Operacional	-212%	3%	
	Margen Neto de Utilidad	-148%	3%	
Indicadores de liquidez	Razón corriente	2,92	1,44	<p>En relación con los indicadores de liquidez, se observó que durante el año 2022, el prestador contó con 2,92 pesos para cubrir cada peso de su pasivo corriente. Además, tuvo un capital de trabajo neto de \$5.394 millones. Al aplicar la prueba ácida, se evidencia que el prestador no dependió del recaudo de la cartera para cubrir sus obligaciones de manera inmediata. Por lo tanto, se concluyó que el prestador no enfrentó problemas de liquidez inmediata.</p>
	Capital de trabajo	\$ 5.394.450.816	\$11.624.084.358	
	Prueba ácida	2,79	1,04	

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
Indicadores de actividad	Ciclo de Cuentas por Cobrar	362 días	74 días	Con relación a los indicadores de actividad, se observó que los ciclos de cobro fueron largos, esto coincide con lo que se determinó en los indicadores de liquidez, se evidencia que no se tuvo una buena gestión de cobro de cartera, a su vez el recaudo no tuvo un cubrimiento de 1 a 1 con los costos y gastos de la ESANT S.A. E.S.P.
	Rotación de cartera	1,01	4,96	
	Cubrimiento de costos y gastos	0,00	0,83	
Indicadores de endeudamiento	Apalancamiento financiero	46,95%	487,61%	Los indicadores mostraron que la empresa tuvo un nivel moderado de apalancamiento financiero y de endeudamiento en general. Sin embargo, el hecho de que toda la deuda fue a corto plazo podría generar riesgos si la empresa enfrenta dificultades para cumplir con sus pagos en el futuro cercano. Es importante que la empresa mantenga un equilibrio adecuado entre su financiamiento con deuda y capital propio para asegurar su estabilidad financiera.
	Concentración del pasivo en el corto plazo	100%	82%	
	Nivel de Endeudamiento	31,95%	82,98%	
	Apalancamiento	1,47	5,88	
Dupont	Rotación de activos	0,04	1,38	Los indicadores utilizados en el análisis DUPONT revelaron que el prestador no presentó una rentabilidad de la prestación. Se observó una pérdida del patrimonio (Equity) del - 0,09 y también una pérdida de los activos del -0,06. El prestador debe enumerar esfuerzos para generar rentabilidad sobre la operación.
	ROE	-0,09	0,22	
	ROA	-0,06	0,04	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.2.2.8 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (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.

Imagen 5. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	9006489340
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
<p>A 09/10/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co</p>	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
<p>A 09/10/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co</p>	

Fuente: plataforma de pagos SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación se observa que el prestador a la fecha de elaboración del presente informe no presenta obligaciones pendientes por pagar a favor de la SSPD.

5.3 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 dentro de la información aportada por la ESANT S.A. E.S.P. en la visita de inspección realizada entre el 2 al 4 de agosto de 2023 y la reportada en el SUI.

5.3.1 Área de prestación

Revisado el RUPS se identifica que la ESANT S.A. E.S.P. tiene como Áreas de Prestación de Servicios (APS) de acueducto (urbano y rural) y alcantarillado (urbano) los municipios de Enciso y Los Santos, Santander.

Sin embargo, una vez analizada la información suministrada por el prestador y lo verificado en visita, se identifica que el área de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado corresponde al casco urbano del municipio de Los Santos, Santander, la cual será el área objeto de estudio.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio público de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS con fecha del 08/03/2023, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia de acuerdo con lo evidenciado en la visita ejecutada.

El sistema de acueducto del municipio de Los Santos para el área urbana cuenta con una captación superficial y una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) con una capacidad de diseño de 25

l/s, la cual se encontró operativa al momento de la visita con un caudal de 5 l/s, actualmente el servicio tiene una cobertura del 100% del casco urbano municipal.

El prestador presentó como soportes de la tenencia, administración y operación de la infraestructura existente, copia del acta de empalme del 27 de agosto de 2015 a través del cual, el municipio hizo entrega a la ESANT S.A. E.S.P. del inventario de insumos y materiales, documentos, herramientas, equipos e infraestructura para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Santos y del Convenio Interadministrativo 005 del 27 de mayo de 2015 el cual tiene por objeto “Gestión de Cooperación Técnica entre la Alcaldía Municipal de Los Santos y la ESANT SA ESP” firmado el 27 de agosto de 2015, por una vigencia no menor a 20 años de acuerdo al numeral quinto del mismo.

El detalle de la configuración del sistema de acueducto se presenta a continuación:

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento y concesión de agua

El sistema de acueducto se abastece a través de la fuente superficial quebrada Los Pozos, a través de un sistema de embalse ubicado en la vereda las Delicias en las coordenadas Norte 06° 47´ 44.82” y Oeste 73° 05´ 25.30”, el cual tiene un área de inundación de 3.1 Hectáreas y un volumen total de 160.000 m³.

Según lo indicado por el prestador, el embalse tiene capacidad suficiente para abastecer el acueducto por un año con una pluviosidad promedio, no obstante, durante temporada seca se debe contemplar la opción de adelantar racionamientos mientras no se cuente con otra fuente alterna.

Respecto a la concesión de agua, la Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS) a través de la Resolución No 508 del 27 de junio de 2008 reglamentó el uso, goce y aprovechamiento de las aguas de la quebrada la Cañada y sus afluentes (incluye quebrada Los Pozos), con un caudal adjudicado de 8,578 l/s, en el acto administrativo no se identifica tiempo de caducidad.

Imagen 6. Concesión de agua

Adjudicaciones		
Para el Acueducto Regional de Los Santos, que abastece: zona urbana del municipio de Los Santos y las Veredas: Guamito, Delicias, La Peña, El Pozo, Garbanzal, Los Teres, El Diamante, Escuela San Francisco, La Laguna Alta y Baja, Asociación Miradores de Los Santos y La Loma: uso doméstico del 82,40% de la población futura, estimada en 3.984.0 habitantes.		
	7,068	100,00
Caudal Otorgado	7,068	47,69
Caudal Remanente	7,753	53,31
Adjudicaciones		
Para el Acueducto Regional de Los Santos, que abastece: zona urbana del municipio de Los Santos y las Veredas: Guamito, Delicias, La Peña, El Pozo, Garbanzal, Los Teres, El Diamante, Escuela San Francisco, La Laguna Alta y Baja, Asociación Miradores de Los Santos y La Loma: uso doméstico del 17,60% de la población futura, estimada en 3.984,0 habitantes.		
	1,510	100,00

Fuente: Resolución No 508 del 27 de junio de 2008- CAS

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento, se evidenció que el prestador reportó información en el SUI para la Quebrada Los Pozos, la cual no coincide con lo evidenciado durante la visita y lo señalado en la concesión, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 9. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Fecha Certificación
2016	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Quebrada Los Pozos	14/11/2019 10:54:43

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD¹, consulta realizada el 20/06/2023

5.3.2.2 Captación

El sistema de acueducto cuenta con una captación del embalse Los Pozos. La red de aducción es en tubería PVC de 6 y 8 pulgadas por un recorrido aproximado de 5,5 kilómetros. Se evidenció que no se cuenta con instrumentos de aforo del caudal captado.

Imagen 7. Bocatoma Embalse Los Pozos



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró el reporte de información como se observa a continuación, la cual coincide con la información entregada en visita.

Tabla 10. Captaciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la captación	Fecha de certificación
2016	Anual	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Certificado	Represa Los Pozos	14/11/2019 11:25:59

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD², consulta realizada el 20/06/2023

¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

5.3.2.3 Desarenadores

El sistema de acueducto del municipio de Los Santos, Santander, no cuenta con desarenadores.

5.3.2.4 Tratamiento

El prestador tiene bajo su administración, operación y mantenimiento una PTAP de tipo convencional modular fabricada en estructura metálica con recubrimiento en fibra de vidrio, la cual cuenta con una capacidad de diseño de 25 l/s. A la fecha de la visita se encontró operativa y en buen estado.

Imagen 8. PTAP



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023 y el Manual de operación y mantenimiento PTAP elaborado por Ingeniería y Montajes al Servicio del Agua – (Imaguas 2017)

El prestador hizo entrega de un manual de operación para sistemas de tratamiento, el cual contiene información específica para la infraestructura existente. Adicionalmente, se evidenció la ejecución de acciones de mantenimiento y operación, las cuales se encuentran soportadas en informes mensuales, registro fotográfico y cronograma de actividades para cada una de las vigencias bajo análisis.

A continuación, se adelanta una descripción de cada uno de los componentes de la PTAP, la cual se encuentra operativa:

- **Cámara de Entrada:** el agua cruda (del embalse) llega por la parte superior de esta cámara a través de una tubería de 4" y es recibida por una lámina reductora de velocidad que permite el paso por reboce con el fin de disipar la energía de llegada. De allí es conducida a la canaleta Parshall, la cual se encarga de la medición del caudal y dosificación de químicos, el agua realiza una caída libre hacia el canal de entrada al fluculador.
- **Mezcla rápida:** en la parte superior al final del pre sedimentador existe una canaleta, la cual retoma el agua pre sedimentada y la conduce por un canal abierto hacia un vertedero rectangular en lámina de fibra de vidrio, la mezcla de coagulante se produce por medio del resalto hidráulico.
- **Floculación:** está compuesto por tres (3) fluculadores hidráulicos tipo cox, cada uno con doce (12) cámaras. Los gradientes de velocidad van disminuyendo al avanzar el agua dentro de la estructura.

- **Sedimentación:** consta de tres (3) sedimentadores de alta tasa, con módulos plásticos tipo hexagonales. Cada sedimentador capta el agua suministrada por canaletas con diente de sierra para la recolección del agua clarificada, suministrando el agua a cada uno de los filtros.

Imagen 9. Módulo de floculación y sedimentación.



Fuente: visita de inspección SSPD del 2 al 4 de agosto de 2023.

- **Filtración:** está compuesto por una batería de tres (3) filtros de flujo descendente a gravedad, con lecho filtrante de grava, arena y antracita y sistema de flautas de recolección de agua con boquillas de polietileno.

Imagen 10. Unidades de filtrado



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

- **Desinfección:** la aplicación de cloro (granular) se realiza en la tubería de salida de la filtración, el cual entrega el agua tratada.

Imagen 11. Desinfección



Fuente: visita de inspección SSPD del 2 al 4 de agosto de 2023.

- Manejo de Lodos: la PTAP cuenta con dos (2) unidades de lechos de secado, los cuales una vez surten su tratamiento son dispuestos como material de abono de plantas ornamentales.

Imagen 12. Lechos de secado de lodos



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador al SUI en el formulario *registro de sistemas de potabilización*, se encontró que no hay reporte para el municipio de Los Santos. Se evidencia que existe información para los municipios de Enciso y Vetas, presentando una posible inconsistencia, la cual debe ser revisada y ajustada por el prestador.

5.3.2.5 Almacenamiento

El sistema cuenta con un tanque de almacenamiento techado y en buen estado, localizado aproximadamente a una distancia de 800 m de la PTAP y un volumen de almacenamiento de 200 m³, el cual garantiza 0.3 m de borde libre y permite abastecer la red de acueducto. A la entrada del tanque se cuenta con un sistema de medición que permite cuantificar el caudal a la entrada del tanque. Asimismo, posee un sistema de medición que indica el nivel del agua en el tanque de almacenamiento.

El lavado y desinfección del tanque de almacenamiento se realiza cada tres meses o según requerimiento, actividades que son soportadas a través de la planilla de mantenimientos a los tanques de almacenamiento para las vigencias bajo análisis.

Imagen 13. Tanques de almacenamiento



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Respecto a lo anterior, en el manual de operación y mantenimiento de la PTAP suministrado por el prestador, no se evidenciaron actividades definidas para el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento.

5.3.2.6 Macromedición

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia, el control del caudal en el sistema se efectúa mediante cinco (5) caudalímetros ubicados al ingreso de la planta, tanque y sectores las Nieves, Centro y Chiquinquirá. Así como tres (3) macromedidores a la salida de la PTAP y las dos salidas del municipio, tal como se describen a continuación:

Tabla 11. Instrumentos de medición

Tipo	Ubicación	Estado	Características	Registro fotográfico
Caudalímetro	Ingreso PTAP	Operativo	Inducción electromagnética 4" con señal de 4-20 mA.	

Tipo	Ubicación	Estado	Características	Registro fotográfico
Caudalímetro	Entrada tanque	Operativo	Inducción electromagnética 4" con señal de 4-20 mA.	
Caudalímetro	Las Nieves	Operativo	Caudalímetro digital de 2"	
Caudalímetro	Centro	Operativo	Caudalímetro digital de 2"	
Caudalímetro	Chiquinquirá	Operativo	Caudalímetro digital de 2"	
Macromedidor	Salida PTAP	Operativo	Medidor de volumen	
Macromedidor	Chapinero	Operativo	Medidor de volumen ultrasónico de 2"	
Macromedidor	Salida municipio	Operativo	Medidor de volumen ultrasónico de 2"	

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

El prestador cuenta con el sistema SCADA, el cual registra las mediciones de caudal emitidas por los caudalímetros en tiempo real y registradas en bases de datos. Como soporte hace entrega de archivo Excel.

Al respecto, el prestador cumple con lo establecido en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) establecido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) mediante la Resolución 330 de 2017.

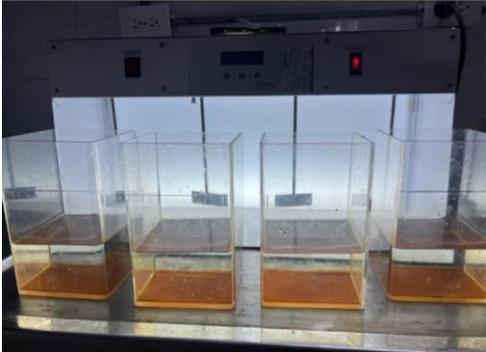
5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con la información aportada por el prestador, se evidenció que cuenta con un manual de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento, el cual contiene información específica para la infraestructura existente del año 2017. Dentro de este documento se describen los procedimientos de operación y mantenimiento de cada uno de los componentes de la PTAP.

5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica

La planta cuenta con equipos e instrumentos de laboratorio, los operarios adelantan controles durante el proceso de tratamiento y al agua tratada de los parámetros Ph, cloro residual, color y turbiedad, registros que son consignados en el formato denominado *Reporte Control por Muestras*.

Tabla 12. Instrumentos de control calidad agua

Equipo	Características	Estado	Calibración	Registro fotográfico
Multiparámetro	DR 900 - Hach	En funcionamiento	01/09/2023- MAINCRON Servicios Industriales	
Ph metro	HQ11D- Hach	En funcionamiento	01/09/2023- MAINCRON Servicios Industriales	
Equipo Test de Jarras	Aqualab	En funcionamiento	01/09/2023- MAINCRON Servicios Industriales	

Equipo	Características	Estado	Calibración	Registro fotográfico
Turbidímetro	HI98703- Hach	En funcionamiento	No Reporta	

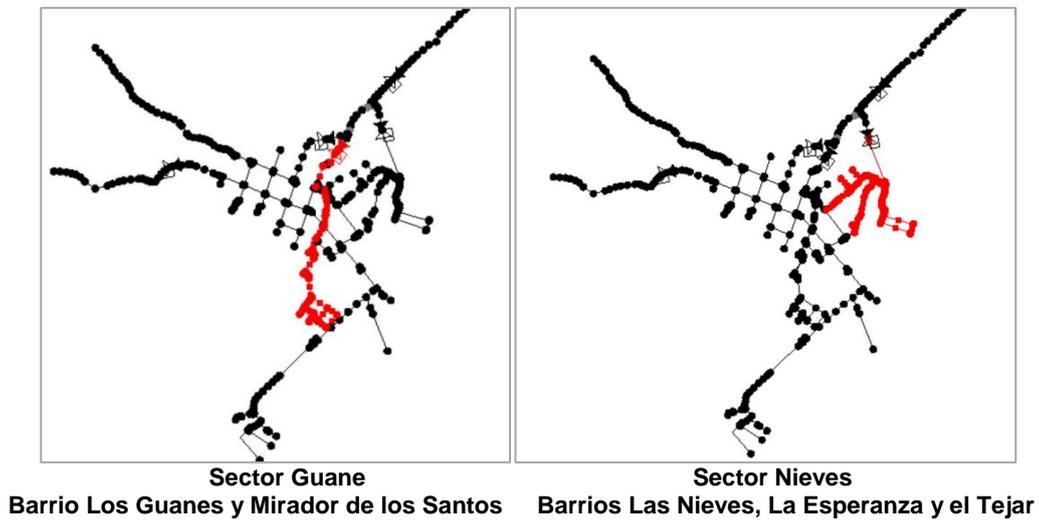
Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

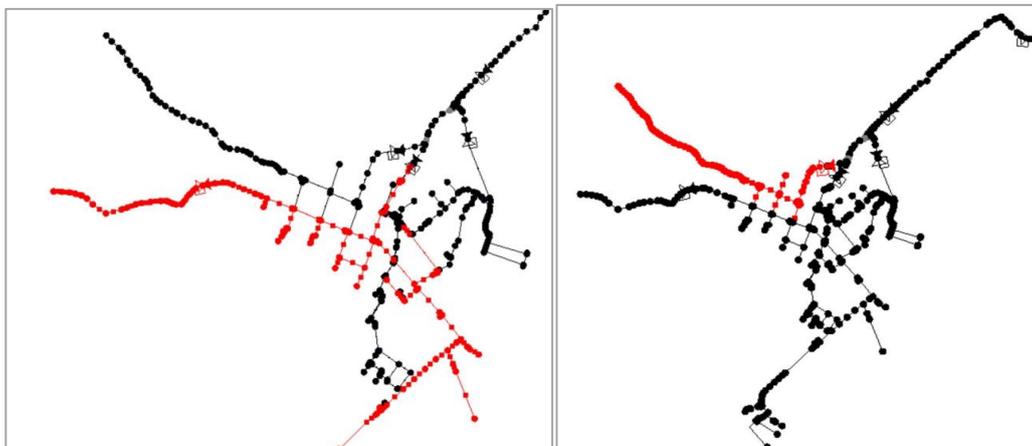
5.3.2.9 Catastro de redes

El prestador aportó planos de redes de acueducto general y red urbana en formato PDF. donde se describen las características generales de las redes de distribución. No posee información respecto a las memorias de cálculo, por lo que se le recuerda que el catastro de redes de acueducto debe atender lo señalado en el RAS.

De igual manera, aportó plano de sectorización en formato PDF elaborado en el año 2015, donde se identifican cuatro (4) sectores hidráulicos que son: Guanes, Nieves, Centro y Chiquinquirá.

Imagen 14. Catastro de redes por sector hidráulico





Sector Centro
 Barrio Altamira, Miraflores,perpetuo Socorro,
 Centro, Divino niño, los Bomberos y
 Sector Chapinero,

Sector Chiquiquirá
 Barrio Chiquiquirá y Sector Quebrada del Santo

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con la información aportada por el prestador durante la visita ejecutada, el área de prestación del sistema de acueducto corresponde al 100% del perímetro urbano del municipio de Los Santos, Santander.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

El prestador lleva registro documental de la variable de continuidad para la vigencia 2022 y los meses de enero a julio de 2023, así:

Tabla 13. Continuidad

Continuidad (horas/día) para los 4 sectores.		
Mes	2022	2023
Enero	10.5	24
Febrero	10.5	24
Marzo	10.5	24
Abril	10.5	24
Mayo	10.5	24
Junio	10.5	24
Julio	10.5	24
Agosto	24	--
Septiembre	22	--
Octubre	24	--
Noviembre	24	--
Diciembre	24	--
Promedio	15.96	24

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.



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

*“c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de 8 a 12 horas al día según disponibilidad de recurso hídrico (represa) hasta contar con 24 horas, según funcionamiento del acueducto regional de Chicamocha”* (Cursiva fuera de texto original)

Es importante mencionar que desde el año 2015 se inició la ejecución del Proyecto Acueducto Regional del Chicamocha, el cual busca solucionar la problemática de desabastecimiento de agua en el municipio de Los Santos. En visita se identificó que si bien las obras de mejoramiento del sistema de acueducto se han adelantado bajo dicho proyecto, las mismas se encuentra a cargo y operación de la ESANT S.A. E.S.P., lo que ha permitido que para el año 2023 se tenga una continuidad de 24 horas/día.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en la información suministrada en visita frente a las horas al día en que se suministra el servicio público de acuerdo con lo señalado en la Resolución No. 2115 de 2007, esta se considera NO SATISFACTORIO (10.1- 18 hora/día) para la vigencia 2022 y CONTINUO (23.1 - 24 hora/día) para los meses de enero a julio de 2023.

Según lo evidenciado en el cargue de información del formulario de *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, el prestador reportó una continuidad de 24 horas/día para la vigencia 2022 y los meses de enero a julio de 2023, lo cual no corresponde con la información suministrada en visita.

5.3.2.10.3 Presiones en red de distribución

El prestador cuenta con instrumentos para realizar el seguimiento y medición a las presiones del sistema de acueducto, contando con cinco (5) válvulas reguladoras de presión y una válvula sostenedora. Sin embargo, no lleva un registro documentado al respecto, por tanto, no cuenta con información para verificar el comportamiento de las presiones y su cumplimiento frente al CCU y la normatividad vigente para las vigencias bajo análisis.

Ahora bien, en el CCU se define lo siguiente:

*“**Presión:** En la cuota más alta de prestación del servicio de acueducto se garantiza una presión dinámica mínima de 15 m.c.a (metros columna de agua) y una presión máxima estática de 50 m.c.a en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria según el Artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 .”* (Cursiva fuera de texto original)

Se desconoce si el servicio se presta bajo estas condiciones, puesto que en la visita de inspección, el prestador no presentó evidencia ni registros de la realización de esta actividad. Situación que no se ajusta al RAS establecido por el MVCT mediante la Resolución 330 de 2017.

Ahora bien, se verificó el reporte al SUI de los formatos *medición de presión sectores hidráulicos* para la vigencia 2022 y los meses de enero a julio de 2023, encontrando que no hay reporte para el municipio de Los Santos.

5.3.2.10.4 Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) e Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El prestador hizo entrega de la información relacionada al indicador IPUF/IANC para el 2022 y de enero a junio de 2023, así:

Tabla 14. Cálculo de pérdidas

IPIUF / IANC		
	2022	A junio de 2023
AS0	88296.48	42223.68
AF0,ac	80367.00	41206
N0,ac	536	552
IPIUF	1.23	0.15
IANC	8.98 %	2.41%

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador aportó copia del *PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO DE QUINCE (15) MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER MUNICIPIO DE LOS SANTOS – 2019*, el cual contempla los programas de:

- Instrumentación.
- Reparación de tanques de almacenamiento.
- Gestión de clandestinos y fraudulentos.
- Gestión de la presión.
- Control activo de fugas.

Teniendo en cuenta dicho programa, se eliminaron los tanques de reparto que realizaban la función de reducción de presión, los cuales generaban pérdidas del 60% del sistema.

El prestador hizo entrega del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) 2019, elaborado bajo el contrato de Consultoría No.00082-19. Respecto a la aprobación por parte de la CAS, hizo entrega de los oficios No. 80.10.15654.2020 y 80.3015653.2020 del 15 de diciembre de 2020 y oficio de fecha 13 de marzo de 2023 solicitando estado del trámite de aprobación.

5.3.2.11 Estimación Oferta vs Demanda

La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estima con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cual es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

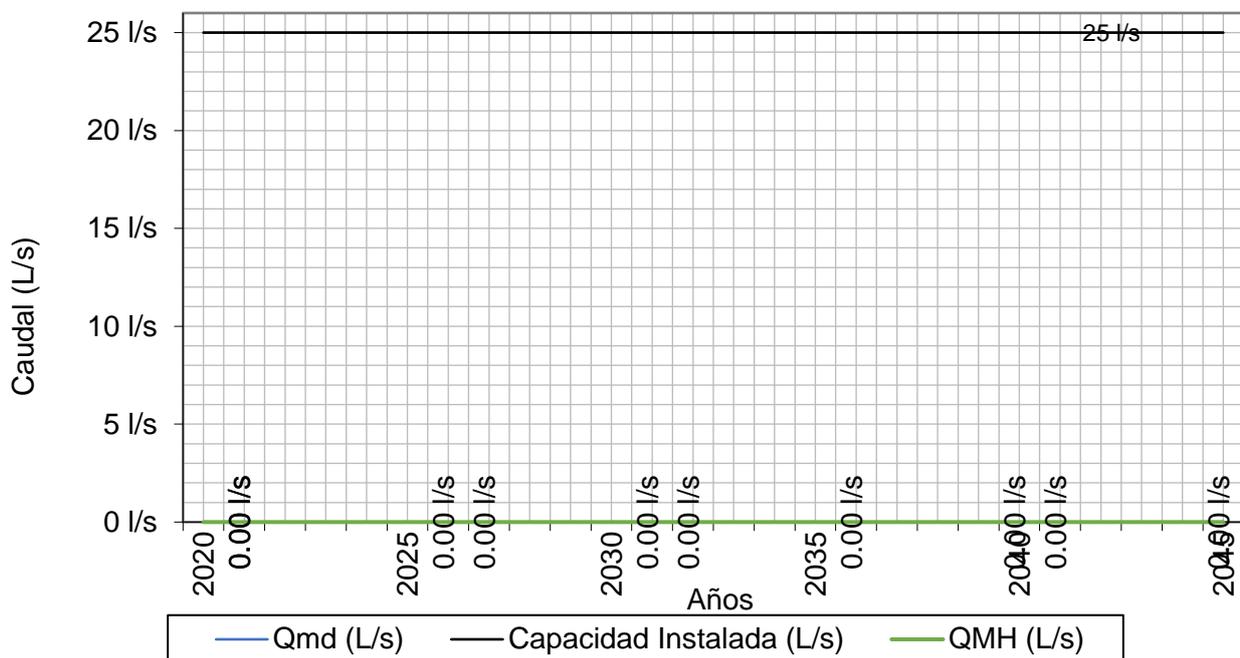
A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales de acuerdo con la metodología propuesta en la Resolución MVCT 330 de 2017. Para la proyección de la población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total municipal de 2,39%, estimada a partir de la población reportada por el DANE entre los años 2018 y 2020. Los datos de entrada son:

Tabla 14. Datos de entrada cálculo de oferta

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial l/Hab/día	Capacidad PTAP l/s
2020	Los Santos	1295	14787	2,39	130	25

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023

Gráfica 6. Estimación de oferta y demanda



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad de la PTAP al año 2022 operada por el prestador ESANT S.A. E.S.P. para el municipio de Los Santos es suficiente para abastecer la demanda actual y futura. Teniendo en cuenta que el caudal medio diario está por debajo de la capacidad instalada y el crecimiento poblacional del municipio. Es importante mencionar que el caudal de diseño de la PTAP está proyectado para abastecer el área rural y urbana del municipio teniendo en cuenta el Proyecto Acueducto Regional de Chicamocha.

En todo caso, se aclara que el cálculo de proyección de la demanda es un estimado y puede que no represente la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

5.3.2.12 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

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

5.3.2.12.1 Mapa de Riesgo

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la SSPD para los seguimientos respectivos, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Bajo ese entendido, y según la información remitida por la autoridad sanitaria no se cuenta con información relacionada con mapa de riesgo para la fuente de la que se abastece el sistema de acueducto operado por el prestador.

5.3.2.12.1 Actas de materialización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se debe tener en cuenta la población atendida por el prestador, la cual es de aproximadamente 1839 usuarios³ para el servicio público de acueducto y una población atendida menor a 2500 habitantes. Teniendo clara esta información y de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población menor a 2500 habitantes atendido es de cuatro (4).

En este sentido, al verificar el acta de 29 abril de 2021, se observa un total de cuatro (4) puntos concertados para vigilancia en el municipio de Los Santos, a continuación, se muestra la distribución de los puntos:

Tabla 16. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Georreferenciación	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
0001	6°45'24" N 73°6'10" O	Colegio Integrado Los Santos	Caja en ladrillo, puerta metálica, candado, tubería en PVC y grifo metálico, no cuenta con código de identificación.	

³ DANE 2020. Link: <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Código del punto	Georreferenciación	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
0002	6°45'20" N 73°6'8" O	Casa de Mercado	Caja en ladrillo, puerta metálica, candado, tubería en PVC y grifo metálico, no cuenta con código de identificación.	
0003	6°45'18" N 73°6'7" O	Cementerio Municipal	Caja en ladrillo, puerta metálica, candado, tubería en PVC y grifo metálico, no cuenta con código de identificación.	
004	6°45'26" N 73°6'19" O	Salida en Chapinero	Caja en ladrillo, puerta metálica, candado, tubería en PVC y grifo metálico, no cuenta con código de identificación.	

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

En la visita de inspección se pudo identificar que los puntos de muestreo materializados presentan congruencia con los puntos actualizados en el acta de 2021, los cuales cumplen con los lineamientos dispuestos para su construcción acorde con lo evidenciado en la visita, no obstante, el acta se encuentra desactualizada teniendo en cuenta lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 el cual indica:

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

Por ende, la Resolución 811 de 2008 establece que se debe realizar una actualización anual de la concertación de dichos puntos de muestreo, de tal modo que estos siempre se encuentren distribuidos de forma que cubran toda la red de acueducto.

Con relación a lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador no ha realizado el reporte de la información relacionada con los formatos de *Actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf oTiff)* y *Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 1 (Pdf o Tiff)*.

5.3.2.12.2 Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 respecto al año 2022, y consultado el SIVICAP para el año 2023 se tienen los siguientes resultados del IRCA con corte al 1 de agosto de 2023.

Tabla 17. Consolidado IRCA mensual del prestador. Vigilancia 2022 y 2023

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
2022	Enero	1	0	Sin Riesgo
	Febrero	1	0	Sin Riesgo
	Marzo	1	0	Sin Riesgo
	Abril	1	22,38	Riesgo Medio
	Mayo	1	0	Sin Riesgo
	Junio	1	0	Sin Riesgo
	Julio	1	0	Sin Riesgo
	Agosto	1	0	Sin Riesgo
	Septiembre	1	0	Sin Riesgo
	Octubre	1	0	Sin Riesgo
	Noviembre	1	0	Sin Riesgo
	Diciembre	1	0	Sin Riesgo
2023	Enero	1	31,81	Riesgo Medio
	Febrero	1	33,33	Riesgo Medio
	Marzo	1	0	Sin Riesgo
	Abril	1	0	Sin Riesgo
	Mayo	1	0	Sin Riesgo

Fuente: SIVICAP 2022 y 2023 – Resultados preliminares.

De acuerdo con lo anterior, se observó que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 durante el mes de abril del 2022 y enero y febrero del 2023.

5.3.2.12.3 Control de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua para la vigencia 2023, se evidenció que estas fueron tomadas y analizadas por el laboratorio QUIMIPROYECTOS SAS, el cual se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de la Resolución No. 0172 del 4 de febrero de 2022.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron los siguientes monitoreos de control para el año 2023:

Tabla 18. IRCA Control vigencia 2023

Año	Mes	Punto Muestra	IRCA
2023	Enero	004	Sin Riesgo
	Febrero	001	Sin Riesgo
	Marzo	001	Sin Riesgo
	Abril	001	Sin Riesgo
	Mayo	001	Sin Riesgo
	Junio	001	Sin Riesgo

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Para el año 2022 el prestador no entregó soportes de las muestras de control realizadas. De acuerdo con lo anterior, se observa que las muestras de los meses de enero a junio del año 2023 cumplieron con los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población menor o igual a 2500 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 19. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Bimestral	1
COT, fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1
Coliformes totales y E. Coli	Mensual	1

Fuente: Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo anterior, se observa que las muestras de los meses de enero a junio del año 2023 cumplieron con los parámetros y las frecuencias establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encontró que el prestador para las vigencias bajo análisis no realizó el reporte correspondiente de las muestras de control, así como la información complementaria para el seguimiento de la calidad del agua.

De acuerdo con lo anterior, y de conformidad con las muestras de control entregadas para la vigencia 2023, se observa que el prestador está dando cumplimiento con las frecuencias y parámetros

determinados en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007. Teniendo en cuenta que el prestador no entregó información para el año 2022 y no realizó el respectivo reporte al SUI, no fue posible verificar el cumplimiento de la frecuencia para ese año.

5.3.2.13 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

El prestador informó que la CAS no realiza el cobro de la tasa por uso (embalse), para lo cual hizo entrega de la copia de factura de tasa retributiva No. FE4351 y Nota Crédito. FC0004351 correspondiente al periodo 2022 y comprobante de pago (egreso).

5.3.2.14 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de acueducto

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrando que se encuentra cargado el documento para la vigencia 2023 con fecha de certificación del 21 de julio de 2023; revisado el mismo se identifica que este no se encuentra actualizado ya que contiene información a 2016.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con el formulario *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto*, se identificó que no registró eventos para las vigencias 2022 y 2023. En ese sentido, cumple con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 10/11/2016.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio público de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Los Santos en el área urbana es de tipo combinado, el cual se encuentra construido en tubería de gres.

El municipio cuenta con dos (2) redes de alcantarillado, la primera red recoge las aguas del sector oriental del casco urbano, está conformada por dos circuitos de drenaje, el primero en sentido norte a sur, y el segundo sur a norte, la red colectora principal se extiende paralela a la Quebrada el Limo. La segunda red recorre el sector occidental entre las Quebradas el Limo y Las Gachas.

Imagen 15. Pozos de inspección



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.3.3.1 Recolección y conducción

Respecto a las redes de alcantarillado, en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) formulado en el año 2019, se identificó que la red es de tubería de gres de diámetros 4", 6", 8" y 10".

Catastro de redes de alcantarillado: el prestador aportó planos de redes de alcantarillado en formato PDF., el cual no cumple con la información requerida en el RAS en la Resolución 330 de 2017 que indica que el catastro de la red es un documento en el cual se incluye: inventario de las tuberías existentes, localización, accesorio y tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación.

Dentro de la información entregada por el prestador no se tenía disponibles memorias de diseño. La empresa informó que durante su operación no se han presentados daños en la red de alcantarillado.

5.3.3.2 Tratamiento y vertimiento

Se identificó en visita que se está adelantando la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) para el municipio de Los Santos, Santander, por parte de la CAS, desde el año 2019 se encuentra ejecutando el contrato de obra 003 -00662-19 el cual tiene por objeto "Construcción de una Planta de Tratamiento de Agua Residual -PTAR para el municipio de Los Santos" y el porcentaje de ejecución de la obra se encuentra en un 89% de avance.

Es importante aclarar que dicha obra es ejecutada por la CAS y será entregada al municipio. Al momento de la visita el prestador informó no tener información sobre si dicha obra será entregada para su operación.

La información que se relaciona a continuación es tomada de la Resolución 086 del 20 de febrero de 2023 por la que se otorga el permiso de vertimientos:

La PTAR cuenta con las siguientes características:

- Caudal de diseño: diseñada para tratar un caudal de 7.18 l/s
- Canal de Aforo
- Rejillas el sistema cuenta con dos (2) rejillas metálicas paralelas ubicadas en los canales de ingreso al sistema, reteniendo sólidos de gran tamaño.
- Desarenador: cuenta con dos unidades de desarenación
- Mezcla Rápida: Se aprovecha el resalto hidráulico aguas abajo del vertedero, para adicionar los químicos (Floculante, Polímero alcalinizante)
- Trampa de grasas
- Tanque de bombeo
- Reactor UASB: La remoción esperada de materia orgánica medida como DBO₅, es del orden de 65 y el 70 %.
- Floculador: cuenta con 6 cámaras con mezcla completa.
- Sedimentador
- Filtración: un filtro auto lavable circular, con un medio filtrante de Arena, Arcilla y gravas.
- Desinfección: ultravioleta
- Manejo de lodos: los lodos producto de la sedimentación del agua floculada y del lavado del filtro son llevados al tanque de carga para la homogenización del lodo y el agua. Posteriormente se lleva a un tornillo prensa para su deshidratación y luego a la disposición final.

El prestador informó que hasta el mes de julio del 2023 contaban con un sistema de tratamiento operativo, el cual consta de un tanque y un biodigestor anaerobio con un caudal de diseño de 8 lps,

el cual tenía una cobertura de tan solo el 60% de las aguas recolectadas y transportadas por la red del municipio, el cual está en proceso para dar de baja, ya que se encuentra en total deterioro.

El vertimiento de dicho sistema descargaba a la fuente hídrica denominada Las Gachas y contaba con un permiso de vertimiento otorgado mediante Resolución No. 00000999 del 13 de octubre de 2011 aprobado por la CAS.

Imagen 16. PTAR



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Al momento de la visita se identificó que el sistema de alcantarillado cuenta con un punto de vertimiento el cual se ubica sobre la corriente superficial Quebrada La Santera ubicado en las coordenadas N 1106955 – E 1239366 con cota 1263 msnm, eliminando el vertimiento de las Gachas, el prestador hizo entrega de la copia de la Resolución No. 086 del 20 de febrero 2023 por medio del cual de aprueba el permiso de vertimientos por un periodo de 5 años.

Imagen 17. Punto de vertimiento



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.3.3.3 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador informó que no cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado dado que la obra de la PTAR aún se encuentra en ejecución (89% de avance) por parte de la CAS, y será entregada al municipio de Los Santos para su operación.

5.3.3.4 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador aportó copia del documento PSMV elaborado en el año 2019 el cual se encuentra en trámite de aprobación ante la CAS mediante los oficios No. 80.10.15654.2020 y 80.3015653.2020 del 15 de diciembre de 2020 y oficio de fecha 13 de marzo de 2023 el prestador solicita información sobre el estado del trámite.

5.3.3.5 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de alcantarillado

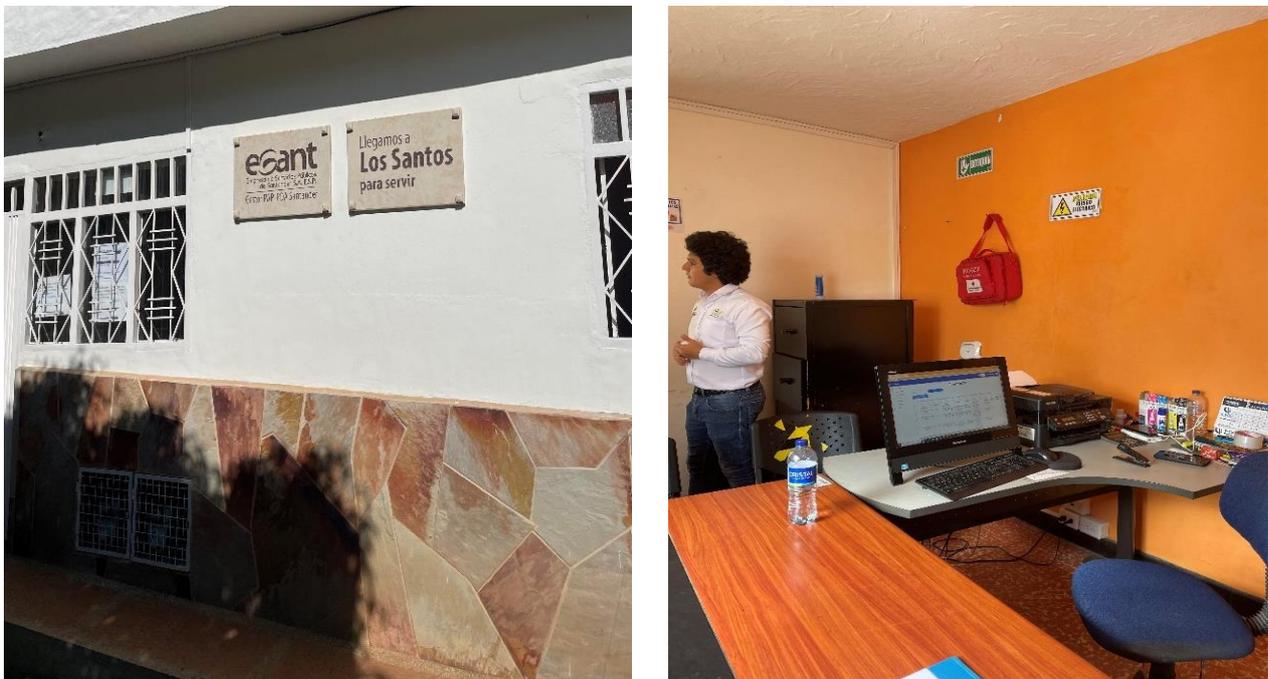
De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrando que se encuentra cargado el documento para la vigencia 2023 con fecha de certificación del 21 de julio de 2023, revisado el mismo se identifica que este no se encuentra actualizado ya que contiene información a 2016.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con el formulario *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y alcantarillado*, se identificó que no registró eventos para las vigencias 2022 y los meses de enero a julio de 2023.

5.4 Aspectos Comerciales

La ESANT S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Santos, Santander, su sede principal se encuentra ubicada en la Carrera 5a No. 1-41 en el municipio de Los Santos y en la Calle 36 No. 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha en el municipio de Bucaramanga, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Imagen 18. Instalaciones del prestador



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

El prestador maneja un software de información comercial denominado "GDSOFT" el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2016, este software maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: facturación, PQR, entre otros.

Imagen 19. Software de información comercial



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023

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

El prestador entregó copia de su CCU de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual cuenta con anexo técnico, se encuentra firmado con fecha del 3 de mayo de 2022, no obstante, no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Imagen 20. CCU acueducto y alcantarillado

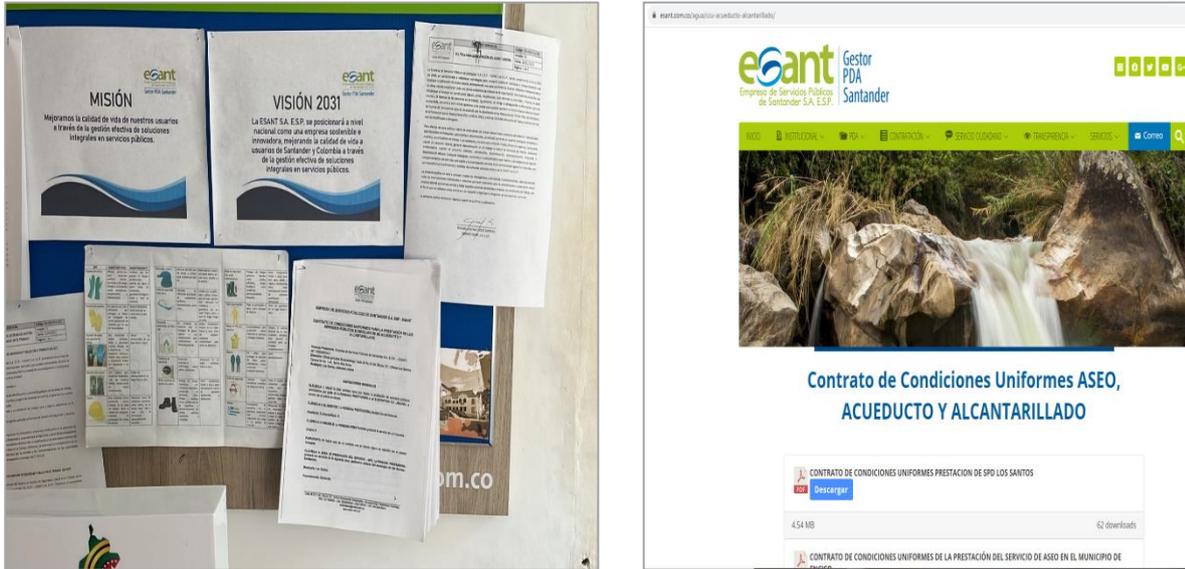


Fuente: CCU de la ESANT SA ESP, entregado en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador en la visita de inspección y la reportada en RUPS, evidenciando que la misma es consistente.

Por otra parte, se evidenció que el CCU se encuentra publicado en la cartelera de la empresa y en la página web: <https://www.ESANT SA ESP.com.co/agua/ccu-acueducto-alcantarillado/>

Imagen 21. Publicación CCU en la cartelera y en la página web



Fuente: página web de ESANT S.A. E.S.P., visita del 2 al 4 de agosto de 2023.

Por lo anterior, la ESANT S.A. E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes que establece:

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

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

5.4.2 Suscriptores

La ESANT S.A. E.S.P. entregó archivos en formato Excel con la información de los suscriptores desde la vigencia 2022 a 2023, este último año con corte a junio, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los datos se muestran a continuación:

Suscriptores Acueducto:

Tabla 20. Suscriptores servicio de acueducto vigencia 2022

Estrato/Us	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	104	104	104	104	104	104	106	106	106	106	106	106
Estrato 2	329	331	333	335	336	336	338	339	339	342	342	342
Estrato 3	43	45	45	47	47	47	47	48	48	48	48	47
Estrato 4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Estrato 5	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Comercial	15	15	15	15	15	15	15	15	16	16	16	16

Estrato/Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic
Oficial	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Total	522	527	529	533	534	534	538	540	541	544	544	543

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Tabla 21. Suscriptores servicio de acueducto con corte a junio de 2023

Estrato/Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Estrato 1	106	106	106	106	106	106
Estrato 2	348	350	350	350	351	352
Estrato 3	47	48	48	48	49	49
Estrato 4	6	6	6	6	6	6
Estrato 5	12	12	12	12	11	11
Comercial	16	16	16	16	16	16
Oficial	14	14	14	14	14	14
Total	549	552	552	552	553	554

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Con lo anterior se evidenció que el prestador a corte de junio de 2023, contó con 554 suscriptores para el servicio público de acueducto, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con 63,5%, seguido del estrato 1 con el 19,1%, el estrato 3 con 8,8%, el uso comercial con 2,9%, uso oficial con 2,5%, el estrato 5 con 2% y finalmente el estrato 4 con 1,1%.

Por otra parte, se procedió a verificar la información reportada por el prestador al SUI encontrando lo siguiente para las vigencias 2022 y junio de 2023:

Tabla 22. Suscriptores servicio de acueducto vigencia 2022 y junio 2023 – Reporte SUI

Mes/Año	Estrato/Uso	# Suscriptores	%
Diciembre/2022	Estrato 1	106	19,5
	Estrato 2	342	62,9
	Estrato 3	48	8,8
	Estrato 4	6	1,1
	Estrato 5	12	2,2
	Comercial	16	2,9
	Oficial	14	2,6
	Total	544	100
Mes/Año	Estrato/Uso	# Suscriptores	%
Junio/2023	Estrato 1	106	19,1
	Estrato 2	352	63,5
	Estrato 3	49	8,8
	Estrato 4	6	1,1
	Estrato 5	11	2,0
	Comercial	16	2,9
	Oficial	14	2,5
	Total	554	100%

Fuente: formato de facturación – SUI 2023

Conforme con lo anterior, se evidenció que la información entregada en la visita es consistente con lo reportado en el SUI para la vigencia 2022 y a corte de junio de 2023.

Suscriptores Alcantarillado:

Tabla 23. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencia 2022

Estrato/Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	84	84	84	84	84	84	86	86	86	86	86	86
Estrato 2	276	277	279	281	282	282	284	285	285	288	288	288
Estrato 3	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Comercial	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Oficial	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Total	425	426	428	430	431	431	435	436	436	439	439	439

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Tabla 24. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a junio de 2023

Estrato/Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Estrato 1	86	86	86	86	86	86
Estrato 2	294	296	296	296	298	299
Estrato 3	38	38	38	38	37	37
Comercial	15	15	15	15	15	15
Oficial	12	12	12	12	12	12
Total	445	447	447	447	448	449

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Con lo anterior, se evidencia que el prestador a corte de junio de 2023 contó con 449 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con 66,6%, seguido del estrato 1 con el 19,15%, el estrato 3 con 8,24%, el uso comercial con 3,34% y finalmente el uso oficial con 2,67%.

Por otra parte, se procedió a verificar la información reportada por el prestador al SUI encontrando lo siguiente para las vigencias 2022 y junio de 2023:

Tabla 25. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencia 2022 y junio 2023 – Reporte SUI

Mes/Año	Estrato/Uso	# Suscriptores	%
Diciembre/2022	Estrato 1	85	19,7
	Estrato 2	282	65,3
	Estrato 3	38	8,8
	Comercial	15	3,5
	Oficial	12	2,8
	Total	432	100
Mes/Año	Estrato/Uso	# Suscriptores	%
Junio/2023	Estrato 1	86	19,2
	Estrato 2	298	66,5
	Estrato 3	37	8,3
	Comercial	15	3,3

Mes/Año	Estrato/Uso	# Suscriptores	%
	Oficial	12	2,7
	Total	448	100%

Fuente: formato de facturación – SUI 2023

Conforme con lo anterior, se evidencia que la información entregada en la visita no es consistente con lo reportado en el SUI para la vigencia 2022 y a corte de junio de 2023, toda vez que se evidencian diferencias mínimas.

5.4.2.1 Resumen de suscriptores

Se considera como oficial la información entregada por el prestador en la vista, así como la reportada en el SUI, por lo tanto, la siguiente tabla presenta la cantidad total de suscriptores para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

Tabla 26 Resumen suscriptores – corte junio 2023

Estrato	Acueducto	Alcantarillado
1	106	86
2	352	299
3	49	37
4	6	0
5	11	0
Comercial	16	15
Oficial	14	12
Total	554	449

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de julio de 2023.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio público de acueducto deben reportar con oportunidad y calidad la información de los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte SUI, en el cual se evidenció que la ESANT S.A. E.S.P. tiene reportada la información relacionada con los suscriptores de acueducto y alcantarillado para las vigencias analizadas.

5.4.3 Micromedición

Durante la visita, el prestador entregó el listado de suscriptores con micromedidor como se observa en la siguiente tabla. Frente al tipo de acometida el prestador indicó que todos son de ½ pulgada.

Tabla 27. Estado de medidores – corte 2023

Total Suscriptores	Con medidor	Sin medidor	Con medidor dañado
554	554	0	13

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

El prestador informó que a la fecha de la visita contaba con micromedición del 98% efectiva, lo cual fue comparado con la información entregada y lo reportado en SUI, encontrando consistencia en la información.

De esta manera se procedió a verificar las metas de micromedición establecidas por el prestador en su estudio de costos y tarifas en el CCU evidenciando que para diciembre de 2023 la meta establecida es del 100% de micromedición y a corte de junio de 2023 va en un 98%.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 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.”* (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017 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 del texto original)

Por lo antes expuesto, el prestador se encuentra cumpliendo con lo establecido en los citados artículos de la Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita el prestador entregó copia de facturas, a continuación, se presenta la cantidad de documentos entregados por periodo:

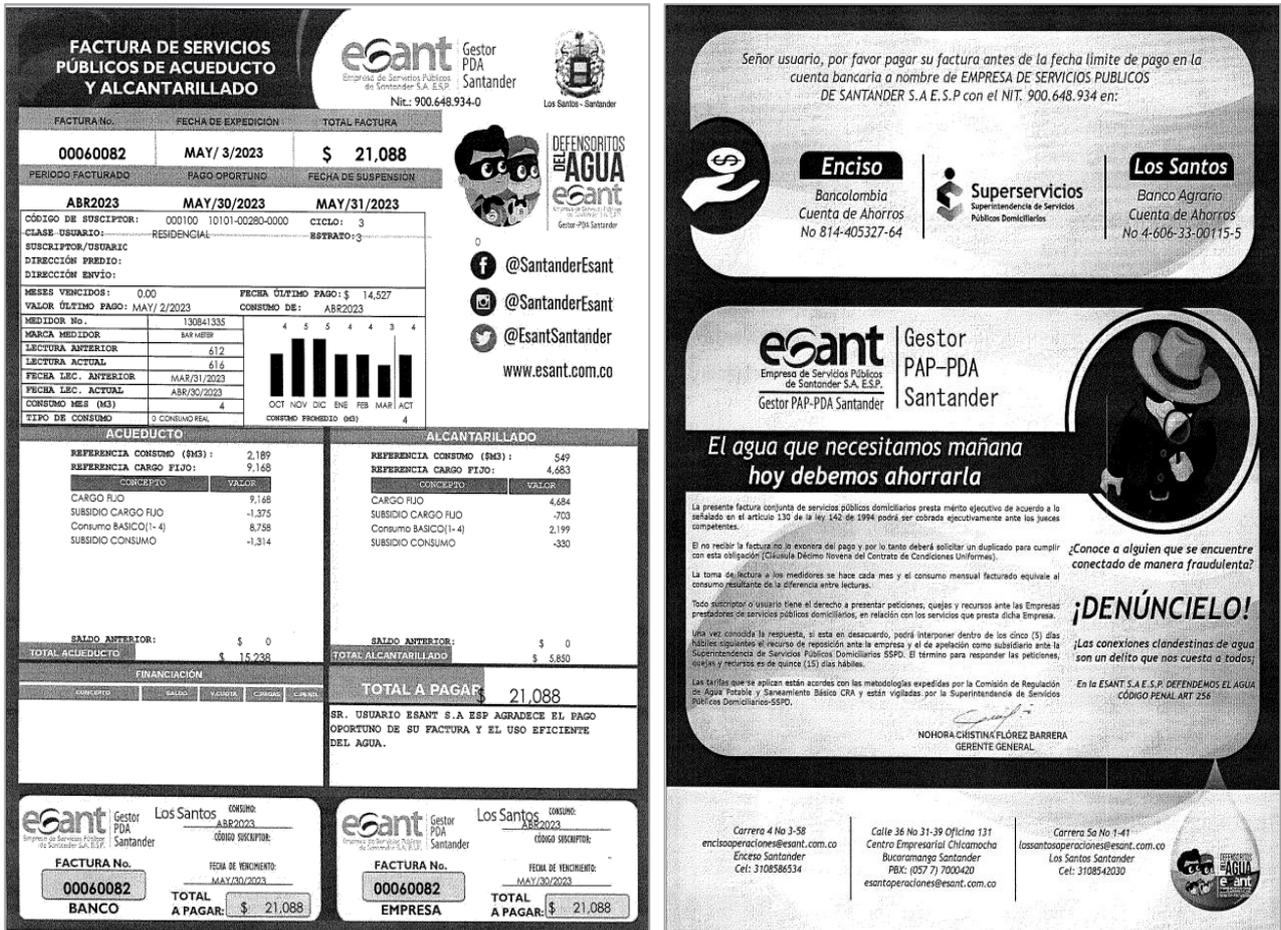
Tabla 28. Número de facturas entregadas - vigencia 2022 y 2023

Vigencia factura	N° de facturas estrato 1	N° de facturas estrato 2	N° de facturas estrato 3	N° de facturas uso comercial	N° de facturas uso oficial	Total
2022	1	1	1	1	1	5
2023	1	1	1	1	1	5

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Se presenta a continuación, el modelo de la factura utilizada por la empresa:

Imagen 21. Factura del servicio de acueducto



Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

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

Tabla 29. Contenido mínimo de las facturas cláusula 15 CCU

Requisitos CCU	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	Sí
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	NA
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	NA

Requisitos CCU	¿Cumple?
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.	Sí
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	Sí
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	Sí
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	Sí
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Sí

Fuente: cláusula 15. CCU *contenido mínimo de la factura*

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

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para las vigencias 2022 y hasta junio de 2023.

5.4.4.1 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016 modificó los rangos de consumos básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

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

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 1.295 metros sobre el nivel del mar⁴ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios templados, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021⁵, así:

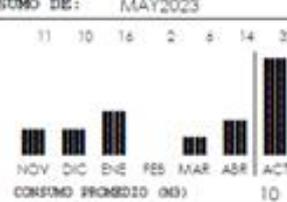
⁴ Consulta municipio de Los Santos - Santander en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

⁵ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que, a la fecha, tiene establecidos los rangos de consumo acorde a lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, como se muestra a continuación:

Imagen 22. Factura del servicio 00060727

00060727		JUN/ 2/2023		\$ 82,601	
MAY2023		JUN/29/2023		JUN/30/2023	
CÓDIGO DE SUSCRIPTOR:	000670 10101-01600-0000	CICLO:	2		
CLASE USUARIO:	RESIDENCIAL	ESTRATO:	2		
SUSCRIPTOR/USUARIO:					
DIRECCIÓN FREDDIO:					
DIRECCIÓN ENVÍO:					
MESES VENCIDOS:	0,00	FECHA ÚLTIMO PAGO:	\$ 33,293		
VALOR ÚLTIMO PAGO:	MAY/13/2023	CONSUMO DE:	MAY2023		
MEDIDOR No.	130840647				
MARCA MEDIDOR	BAR METE	CONSUMO PROMEDIO (M3)			
LECTURA ANTERIOR	1.600	10			
LECTURA ACTUAL	1.632				
FECHA LEC. ANTERIOR	ABR/30/2023				
FECHA LEC. ACTUAL	MAY/31/2023				
CONSUMO MES (M3)	32				
TIPO DE CONSUMO	2 CONSUMO REAL				
REFERENCIA CONSUMO (\$M3):	2.189	REFERENCIA CONSUMO (\$M3):	549		
REFERENCIA CARGO FIJO:	9.168	REFERENCIA CARGO FIJO:	4.683		
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR		
CARGO FIJO	9.168	CARGO FIJO	4.684		
SUBSIDIO CARGO FIJO	-3.667	SUBSIDIO CARGO FIJO	-1.874		
Consumo BASICO(1-13)	28.465	Consumo BASICO(1-13)	7.147		
Consumo COMPLEM(14-26)	28.465	Consumo COMPLEM(14-26)	7.147		
Consumo Suntuario(27- 32)	13.137	Consumo Suntuario(27- 32)	3.299		
SUBSIDIO CONSUMO	-11.386	SUBSIDIO CONSUMO	-2.859		
ALCUE RES 050/2020	673	ALCUE RES 050/2020	202		

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Por lo expuesto se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016 las cuales se encuentran vigentes desde el 1 de enero de 2018.

5.4.5 Facturación y Recaudo

La ESANT S.A. E.S.P. entregó archivos en formato Excel con la información de la facturación y recaudo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2022 y hasta el mes de mayo de 2023, teniendo en cuenta que para el mes de junio de 2023 a la fecha de la visita no habían realizado el recaudo.

Lo anterior que se presentan a continuación:

Tabla 30. Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2022

Facturación				Recaudo				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total \$	Acueducto \$	Alcantarillado \$	Descripción	Total \$	Acueducto \$	Alcantarillado \$	%
Enero	34.655.504	28.470.145	6.185.359	Enero	16.814.901	13.703.083	3.111.818	48,5
Febrero	31.233.794	25.679.517	55.542.77	Febrero	16.888.349	13.979.175	2.909.174	54,1
Marzo	29.289.954	23.873.599	5.416.355	Marzo	12.508.009	10.128.488	2.379.521	42,7
Abril	29.333.749	23.922.281	5.411.468	Abril	12.902.299	10.613.866	2.288.433	44,0
Mayo	30.419.439	24.590.685	5.828.754	Mayo	12.427.438	10.039.982	2.387.456	40,9
Junio	30.481.804	24.632.212	5.849.592	Junio	11.895.327	9.639.344	2.255.983	39,0
Julio	32.850.738	26.618.514	6.232.224	Julio	17.569.168	14.237.430	3.331.738	53,5
Agosto	29.458.597	23.894.522	5.564.075	Agosto	14.156.695	11.671.844	2.484.851	48,1
Septiembre	27.912.699	22.384.214	5.528.485	Septiembre	11.304.313	9.179.227	2.125.086	40,5
Octubre	29.168.524	23.295.091	5.873.433	Octubre	11.799.776	9.522.147	2.277.629	40,5
Noviembre	29.666.164	23.670.664	5.995.500	Noviembre	10.982.980	8.935.083	2.047.897	37,0
Diciembre	31.590.107	25.296.017	6.294.090	Diciembre	13.516.842	10.931.477	2.585.365	42,8
Total Facturado	366.061.073	296.327.461	69.733.612	Total Recaudo	162.766.097	132.581.146	30.184.951	44,5

Fuente: información suministrada por el prestador, visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Tabla 31. Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado de enero a junio de 2023

Facturación				Recaudo				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total \$	Acueducto \$	Alcantarillado \$	Descripción	Total \$	Acueducto \$	Alcantarillado \$	%
Enero	92.732.089	27.448.706	65.283.383	Enero	12111024	12111024	2.646.632	15,9
Febrero	32.453.105	26.155.987	6.297.118	Febrero	11090288	11090288	2.393.292	41,5
Marzo	30.820.545	24.673.121	6.147.424	Marzo	12414324	12414324	2.992.098	50,0
Abril	35.775.887	29.032.930	6.742.957	Abril	16454423	16454423	3.546.610	55,9
Mayo	32.324.121	26.106.187	6.217.934	Mayo	15162493	15162493	3.468.078	57,6
Total Facturado	224.105.747	133.416.931	90.688.816	Total Recaudo	82.279.262	67.232.552	15.046.710	36,7

Fuente: información suministrada por el prestador, visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

De acuerdo con lo anterior, el recaudo promedio para la vigencia 2022 fue del 44,5% y para el 2023 con corte a mayo fue del 36,7%.

De lo anterior, el prestador informó que cuenta con un procedimiento que se lleva a cabo para recuperación de cartera el cual comprende las siguientes actividades:

1. Una vez vencida la fecha límite para el recaudo, el auxiliar administrativo municipal realiza la generación de los informes de la cartera clasificándola por edades.
2. El auxiliar administrativo municipal genera listado de suscriptores con tres cuentas vencidas.

3. Se realiza cobro persuasivo de manera personalizada, llegando al predio de cada usuario para concertar y lograr un abono significativo, de ser posible el pago completo de la deuda o lograr un acuerdo de pago por medio de un documento firmado entre las partes.
4. En caso de no lograr que el suscriptor realice un abono a la deuda o un acuerdo de pago, se procede con la suspensión del servicio, entregando copia del formato de suspensión al suscriptor.
5. El auxiliar administrativo realiza el control a los predios suspendidos con la generación del listado de suscriptores morosos y aquellos que ya realizaron el pago. Si el suscriptor no paga el tercer mes, se remite la información a la dirección jurídica para el proceso pre – jurídico.
6. Si el suscriptor realizó la cancelación de su factura, el auxiliar administrativo procede con la generación de la orden de trabajo para la reconexión del servicio y entrega al fontanero para su ejecución en campo.
7. El auxiliar administrativo genera el listado de suscriptores del sistema con estado suspendido y tres (3) cuentas vencidas, para enviar la primera notificación donde se invita al deudor a las oficinas del municipio para suscribir un acuerdo de pago. Si el suscriptor llega a un acuerdo con la empresa después de un pago parcial o total se debe generar orden de trabajo con la reconexión de servicio.
8. El auxiliar administrativo después de verificar, analizar y haber realizado seguimiento a todo el proceso de gestión de cobro, realiza la generación del listado de deudores con más de seis (6) cuentas vencidas, después de la primera fecha de pago y se genera orden de trabajo para el corte definitivo del servicio a los suscriptores que después de la gestión realizada no accedieron a ninguna de las oportunidades de pago. Esta orden debe ser ejecutada en terreno por el funcionario responsable.
9. Después de agotadas todas las acciones persuasivas y pre jurídicas sin obtener resultados de éxito, el auxiliar administrativo remitirá el expediente a la dirección de operaciones para que este proceda a remitir al área jurídica y se inicie el proceso de gestión de cobro judicial.
10. El auxiliar administrativo realizará seguimiento y control para los predios que se identifique en terreno que ya no existen, están demolidos, son lotes o solares vacíos, se convirtieron en vías públicas y las deudas son irre recuperables, debido a que no se encuentra identificado el responsable o propietario del inmueble, para proceder al castigo de la cartera. Una vez identificados, se debe remitir un informe al director de operaciones para que este proceda a llevarlo al Comité de Saneamiento Contable.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de facturación y recaudo de acueducto y alcantarillado, encontrando que con corte al mes de junio de 2023, todos se encuentran en estado certificado⁶. No obstante, se evidenció que la información entregada en la visita no es consistente con lo reportado en el SUI.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

El prestador entregó copia del Acuerdo 342 del 26 de noviembre de 2018 mediante el cual, el Concejo Municipal de Los Santos, Santander, estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Los Santos para los años 2019 al 2023, así:

⁶ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tabla 32. Factores de subsidios y contribuciones

Factores de subsidio			
Estrato/Uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

Estrato/Uso	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 5	50%	50%
Estrato 6	60%	60%
Comercial	50%	50%
Industrial	30%	30%

Fuente: Acuerdo 342 de 2018.

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

Tabla 33. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador

Año	Mes	N°. Factura	Estrato/uso	Servicio	
				Acueducto	Alcantarillado
2022	Agosto	00055680	1	-70%	-70%
		00055682	2	-40%	-40%
		00055681	3	-15%	-15%
		00055705	Comercial	50%	50%
		00056030	Oficial	0%	0%
2023	Abril	00060081	1	-70%	-70%
		00060083	2	-40%	-40%
		00060082	3	-15%	-15%
		00060194	Comercial	50%	50%
		00060560	5	50%	50%

Fuente: elaboración propia, facturas entregadas en visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Por lo expuesto, se evidenció que el prestador dio cumplimiento a la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en el Acuerdo 342 de 2018 para los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de los estratos 1, 2, 3, comercial e industrial.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador indicó que la gestión del cobro de los subsidios se realiza de manera mensual y a la fecha de la visita la alcaldía tiene cuentas de cobro pendientes para el periodo de enero a junio de 2023.

El prestador hizo entrega de cada una de las cuentas de cobro remitidas a la alcaldía con visto bueno de recibido.

A continuación, se relaciona la última comunicación enviada por el prestador a la alcaldía:

Imagen 23. Comunicación E-2023-1047

27/7/23, 15:11 Document

esant
Gestor - PDA Santander

Bucaramanga, julio 27 de 2023

Señor
OSCAR IVAN CHAPARRO APARICIO
Secretario de Planeación e Infraestructura
Carrera 7ª N° 2 – 22
Correo electrónico: seplaneacion@lossantos-santander.gov.co
Los Santos, Santander

Referencia: Cobro de Subsidios por prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Los Santos, Santander.
Asunto: Cuenta de subsidios mes de Mayo de 2023

Cordial saludo,

La Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT S.A. E.S.P como operador de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado se permite remitir cuenta de cobro de Subsidios del mes de Mayo de 2023; para el mismo se adjunta en medio magnético:

- Informe detallado de subsidios donde se discrimina: Código de suscriptor, nombre, cargo fijo, subsidio al cargo fijo, consumo, subsidio al consumo de los usuarios de Acueducto y Alcantarillado del mes de Mayo.
- Certificado de parafiscales del mes de Mayo de 2023.
- Cámara de comercio fechada del 05 de Enero de 2023
- Registro único Tributario fechado de 18 de Enero de 2023.
- Base de datos de suscriptores por servicio del mes de Mayo.
- Factura PDF de las categorías: Estrato 1, estrato 2, estrato 3, estrato 4, estrato 5, comercial, industrial y oficial de Mayo de 2023.
- Informe técnico, operativo, comercial y administrativo de la prestación del servicio para el mes de Mayo de 2023.
- Cuenta cobro Subsidios de Mayo de 2023.

Atentamente,


FERNANDO RODRÍGUEZ VELANDÍA
Director de Operaciones

Anexo: CD – Información relacionada
Proyecto: Oscar Javier Blanco Fariñas – Aux. Admón. Los Santos – Santander
Revisó: Oscar Fabián Viquez Chaves – Profesional de Operaciones ESANT S.A. E.S.P.

Calle 36 No. 31-39 oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha- Bucaramanga, Colombia - PBX (7) 7000420
cel: 3202636285 - 3202163512 - NIT: 900.648.934-0
esantsaes@esant.com.co
www.esant.com.co

ALCALDIA DE LOS SANTOS
RECIBIDO

RATONADO: 0875

FECHA: 28 JUL 2023

HORA: 10:26 AM

ANEXOS: 20 ps

PLAZA: 1

PARA: Sec. Planeación

FIRMA: Fernd Roscena

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

5.4.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega del procedimiento de atención de quejas y reclamos, en donde se indica el tratamiento realizado a cada uno de los requerimientos instaurados en la empresa, las PQRs, los horarios de atención y los canales de recepción. Las PQRs son cargadas al aplicativo SIGED, en donde se realiza el seguimiento y cierre de las mismas.

Los suscriptores pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la sede principal que se encuentra ubicada en la Carrera 5a No. 1-41 del municipio de Los Santos y la Calle 36 No. 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha del municipio de Bucaramanga, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m., también pueden realizarla por correo electrónico ventanilla.unica@esant.com.co, página web, por medio físico o verbal.

El prestador informó que dispone de un formato en físico para la atención de PQR's, el cual se observa a continuación:

Imagen 24. Formato de atención de PQR's

		FORMATO		Código: <i>Por definir</i>	
		RECEPCIÓN Y REGISTRO DE PQRS		Versión: 01	
				Fecha: <i>Por definir</i>	
				Página: 1 de 1	
<small>Al diligenciar este documento, autorizo de manera expresa e inequívoca a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. a dar tratamiento de mis datos personales (o de mi representado) aquí consignados, conforme a las finalidades incorporadas en la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web www.esant.com.co. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.</small>					
FECHA		TIPOLOGÍA			
DD/MM/AAAA	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia
DATOS DEL PETICIONARIO					
Nombre:		No. de identificación:			
Persona natural	Si es persona jurídica	Nombre del representante legal y/o apoderado:		No. de identificación:	
Persona jurídica					
Dirección:		Barrio:			
Departamento:		Municipio:			
Correo electrónico:		Teléfonos:			
DILIGENCIE LOS CAMPOS SOLO SI REFIERE A PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
Número de factura:		Servicio		Causal	
				Facturación	Prestación
Acueducto		Aseo	Alcantarillado	Código causal (Resolución 76635):	
RELACIONE CLARAMENTE LOS HECHOS O ANTECEDENTES					
PETICIÓN / SOLICITUD					
RELACIÓN DE ANEXOS Y/O PRUEBAS					

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

La empresa lleva el control de las PQR's a través del sistema de gestión documental, por lo anterior, hizo entrega de un archivo en Excel con la estadística de PQR's por mes y causal, para las vigencias 2022 y hasta junio de 2023, que se relaciona a continuación:

Tabla 34. PQR's de acueducto y alcantarillado vigencia 2022 y con corte a junio 2023

Año	Mes	Causal	Cantidad
2022	Marzo	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	2
	Septiembre	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1
	Diciembre	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
2023	Enero	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	1
		Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1
	Febrero	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
	Marzo	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
	Mayo	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4
		Estrato incorrecto	2
	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2	

Año	Mes	Causal	Cantidad
	Junio	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
		Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	1
		No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1
TOTAL	-	-	23

Fuente: visita de inspección del 2 al 4 de agosto de 2023.

Por lo anterior, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador durante la visita y la información cargada en el SUI para la vigencia 2022 y para el periodo de enero a junio de 2023, observando que no es consistente.

Para la vigencia 2022, reportó información para los meses de febrero y abril, lo que es contrario a la información entregada como se observa en la *Tabla 34*, por lo cual se evidencia baja calidad de la información reportada por el prestador en el SUI.

5.4.7.1 Revisión de expedientes PQR

El prestador entregó copia de 5 expedientes PQR del periodo de enero a junio de 2023, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para las PQR radicadas por sus usuarios.

Se procedió a verificar los expedientes de PQR entregados por el prestador durante la visita, encontrando que todos los expedientes entregados y revisados fueron atendidos por el prestador.

Por lo anterior, se evidenció que el prestador se encontró cumpliendo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 el cual señala:

“De la oficina de peticiones y recursos. 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.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (Cursiva y negrilla fuera de texto original)

5.4.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador hizo entrega de la copia de los Decretos N.º 036 y 037 de julio de 2014 de adopción de la estratificación urbana y la actualización de la rural de fincas y viviendas dispersas, respectivamente, precisa que en el municipio la estratificación se encuentra desactualizada.

Con relación al Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador informó que este se encuentra conformado, no obstante, no han realizado ninguna reunión para la vigencia del 2022 y para el periodo de enero a junio de 2023.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de Prestación del Servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, ESANT S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Santos, departamento de Santander.

Por otro lado, de acuerdo con el estudio de costos y tarifas entregado en visita, se evidencia que el prestador establece para el municipio de Los Santos las siguientes metas anuales para cumplir con los estándares del servicio:

- Respecto a las metas de micromedición, se evidenció que el 98% de los suscriptores cuentan con micromedidor, de esta manera, se procedió a verificar las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos y tarifas en el CCU constatando que para diciembre de 2023 la meta establecida es del 100% de micromedición y a corte de junio de 2023 va en un 98%.
- El prestador estableció metas anuales para cumplir con los estándares de continuidad para cada uno de los años de vigencia de la fórmula tarifaria, a la fecha estaría cumpliendo con el estándar, ya que la continuidad de prestación es de 24 horas/día.
- En relación con las metas de calidad, se informa que el prestador cuenta con información de muestras de vigilancia en el SIVICAP para el año 2022. En esta vigencia y de acuerdo con una muestra, el prestador suministró agua no apta para consumo humano, así como para los meses de enero y febrero de 2023. Así las cosas, no cumplió con el estándar de calidad que para el caso es $\leq 5\%$.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Para tal efecto, se consultó en el SUI los formularios “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado” el número de suscriptores que el prestador atendió al 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Los Santos, evidenciando un total de 1.220 suscriptores en el servicio público de acueducto y 571 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, por lo anterior, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en el capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, es decir, al Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

Teniendo en cuenta que esta SSPD mediante la Resolución No. SSPD 20201000009605 del 19 de marzo de 2020 estableció el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 943 de 2021, procedió a verificar la certificación del estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA), evidenciando que certificó el cargue del estudio de costos el día 23 de septiembre de 2020.

Imagen 25. Reporte SURICATA

Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTANDER S.A.E.S.P.	Inicial	Certificado	SI	23/09/2020

Fuente: SUI septiembre de 2023

Asimismo, el prestador en la visita realizada en agosto de 2023 suministró copia del estudio de costos y tarifas, en donde se validó que a partir del 1 de septiembre de 2018 se encuentra aplicando la metodología establecida en la Resolución CRA 943 de 2021, asimismo, el prestador entregó el Decreto de adopción de tarifas bajo el Acuerdo No. 021 del 22 de agosto 2018.

5.5.4 Tarifas aprobadas y aplicadas

A continuación, se presentan las tarifas aprobadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado según el Acuerdo No. 021 del 22 de agosto 2018, tarifas aplicadas a partir del 1 de septiembre de 2018:

Imagen 26. Tarifas aprobadas (\$jul/2018)

Costo Económico de Referencia Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado \$Julio de 2018		
COMPONENTE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMAac (CARGO FIJO ACUEDUCTO)	\$7.088,91	
CMO ac	\$1.467,69	
CMI ac	\$225,33	
CMT ac	\$0,00	
CCac -CARGO CONSUMO ACUEDUCTO (\$/m3)	\$1.693,02	
CMA al (CARGO FIJO ALCANTARILLADO)		\$3.621,68
CMO al		\$256,34
CMI al		\$139,43
CMTal (vigencia 2017)		\$37,91
CCal -CARGO CONSUMO ALCANTARILLADO(\$/m3)		\$433,68

Fuente: Acuerdo No. 021 del 22 de agosto 2018

A continuación, se relacionan las tarifas aplicadas por el prestador para la vigencia 2022 y 2023 tanto para el servicio público de acueducto como para el de alcantarillado:

Tabla 15. Tarifas servicio de acueducto

Mes/Año	Estrato/Uso	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa consumo básico usuario/mes (\$/m³)	Tarifa consumo complementario usuario/mes (\$/m³)	Tarifa cargo por consumo suntuario usuario/mes (\$/m³)
Enero 2022 a marzo 2023	Estrato 1	2.126,67	507,91	1.693,02	1.693,02
	Estrato 2	4.253,46	1.015,81	1.693,02	1.693,02
	Estrato 3	6.025,57	1.439,07	1.693,02	1.693,02
	Estrato 4	7.088,91	1.693,02	1.693,02	1.693,02
	Estrato 5	10.633,37	2.539,53	2.539,53	2.539,53
	Estrato 6	11.342,26	2.708,83	2.708,83	2.708,83
	Comercial	10.633,37	2.539,53	2.539,53	2.539,53
	Industrial	9.215,58	2.200,93	2.200,93	2.200,93
	Oficial	7.088,91	1.693,02	1.693,02	1.693,02
abril 2023 a julio 2023	Estrato 1	2.750,43	656,87	2.189,58	2.189,58
	Estrato 2	5.500,85	1.313,75	2.189,58	2.189,58
	Estrato 3	7.792,88	1.861,14	2.189,58	2.189,58
	Estrato 4	9.168,09	2.189,58	2.189,58	2.189,58
	Estrato 5	13.752,14	3.284,37	3.284,37	3.284,37
	Estrato 6	14.668,94	3.503,33	3.503,33	3.503,33
	Comercial	13.752,14	3.284,37	3.284,37	3.284,37
	Industrial	11.918,52	2.846,45	2.846,45	2.846,45

Mes/Año	Estrato/Usó	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa consumo básico usuario/mes (\$/m ³)	Tarifa consumo complementario usuario/mes (\$/m ³)	Tarifa cargo por consumo suntuario usuario/mes (\$/m ³)
	Oficial	9.168,09	2.189,58	2.189,58	2.189,58

Fuente: SUI

Tabla 36. Tarifas servicio de alcantarillado

Mes/Año	Estrato/Usó	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa vertimiento básico usuario/mes (\$/m ³)	Tarifa vertimiento complementario usuario/mes (\$/m ³)	Tarifa cargo Por vertimiento suntuario usuario/mes (\$/m ³)
Enero 2022 a marzo 2023	Estrato 1	1.086,50	130,10	433,68	433,68
	Estrato 2	2.173,00	260,21	433,68	433,68
	Estrato 3	3.078,43	368,63	433,68	433,68
	Estrato 4	3.621,68	433,68	433,68	433,68
	Estrato 5	5.432,52	650,52	650,52	650,52
	Estrato 6	5.794,69	693,89	693,89	693,89
	Comercial	5.432,52	650,52	650,52	650,52
	Industrial	4.708,18	563,78	563,78	563,78
	Oficial	3.621,68	433,68	433,68	433,68
abril 2023 a julio 2023	Estrato 1	1.405,18	164,93	549,75	549,75
	Estrato 2	2.810,35	329,85	549,75	549,75
	Estrato 3	3.981,33	467,29	549,75	549,75
	Estrato 4	4.683,92	549,75	549,75	549,75
	Estrato 5	7.025,88	824,63	824,63	824,63
	Estrato 6	7.494,27	879,60	879,60	879,60
	Comercial	7.025,88	824,63	824,63	824,63
	Industrial	6.089,10	714,68	714,68	714,68
		Oficial	4.683,92	549,75	549,75

Fuente: SUI

Dicha información coincide con los reportes al SUI de los formatos “costos de referencia y tarifas aplicadas acueducto” y “costos de referencia y tarifas aplicadas alcantarillado”.

Finalmente, es importante señalar que en el presente informe esta Superintendencia se está pronunciando únicamente frente a las tarifas aplicadas por el prestador y no sobre la adecuada o no aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

5.6 Calidad y reporte de la información al SUI

5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

El IUS es el instrumento que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y es publicado anualmente por esta Superintendencia, es así como, dicho indicador está conformado por ocho (8) dimensiones, entre ellas Calidad del Servicio (CS), Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP), Eficiencia en la Operación (EO), Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE), Sostenibilidad Financiera (SF), Gobierno y Transparencia (GYT), Sostenibilidad Ambiental (SA) y Gestión Tarifaria (GT).

Así las cosas, el prestador ESANT S.A. E.S.P. se encuentra clasificado en riesgo medio alto con un resultado de 45,91, conforme el resultado del cálculo del IUS para la vigencia 2022.

Teniendo en cuenta que a cada una de las dimensiones se le atribuye un ponderador que representa la importancia porcentual para el cálculo y que la sumatoria de los ponderadores representa el resultado agregado del IUS para cada área de prestación objeto de evaluación, se evidencia que 7 de las 8 dimensiones se encuentran en riesgo.

A continuación, se relaciona el resultado para cada una de las dimensiones

Tabla 37. Indicador Único Sectorial

Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2	LOS SANTOS	8,14	2,50	12,46	7,50	5,31	0,00	1,25	8,75	45,91	Riesgo Medio Alto

Fuente: publicación de resultados IUS 2021 - <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Calculo-IUS-Nivel-de-Riesgo-2022-version-1.pdf>

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

Por lo anterior, esta SSPD procedió a revisar el reporte del *Tablero de Acciones de Mejora PGR* por parte de la empresa, evidenciando que se encuentra en estado pendiente de cargue la vigencia 2022, aun cuando la fecha límite establecida para el reporte fue del 30 de julio de 2023, incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021.

A su vez, se verificó el reporte anual del formato *Tablero de Planeación PGR*, encontrándose certificado para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023, sin embargo, se evidenció que el formato Tablero de Control de la Planeación se encuentra en estado pendiente.

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta Superintendencia profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 07 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 38. 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 No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS el prestador ESANT S.A. E.S.P., tiene plazo hasta el 28 de febrero de cada año para realizar la respectiva actualización, por lo tanto, una vez verificada la información del RUPS se puede evidenciar que el prestador no realizó la actualización para las vigencias 2022 y 2023 en los términos establecidos.

Tópico	Estado	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
MOVET	Certificado No Aplica			5									5
	Certificado		1	1	1	1	1	1	1	1	1		9
NSC	Certificado								1				1
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	Certificado			1	1	1	1	1	4	5	5	2	21
Nuevos Marcos Normativos	Certificado		2										2
Preparación Obligatoria 2014	Certificado		3	6	15	15	15	15	15	15	15	10	124
Riesgos Acueducto	Certificado		3	7	15	15	15	15	15	15	15	10	125
Riesgos Alcantarillado	Certificado			72	77	60	57	60	37	50	52	29	494
Técnico operativo	Certificado No Aplica		18	18	9	12			18	3			78
	Pendiente									2	7	2	11
Total general		1	29	245	312	272	251	271	278	260	252	138	2.309

Fuente: SUI – agosto 2023⁸

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 No. 20101300048765 de 2010 y normas complementarias; es preciso mencionar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 41. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20224252806461	01/06/2022	Respuesta solicitud capacitación y acompañamiento en la creación de una nueva empresa de servicios públicos en el municipio - convenio con la ESANT SA ESP el cual vence en el 2024.
20224252932251	06/06/2022	Reversión Aprobada.
20224253219741	17/06/2022	Alcance radicado SSPD No. 20224252932251 de la Reversión Aprobada
20234252678841	28/07/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para los días del 2 al 4 de agosto de 2023.

6. HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Certificación en competencias laborales	Artículo 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	No cumplen
Información empleados	El prestador no suministró información completa de sus empleados	Documentos entregados durante la visita.	No cumplen

⁸ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Normas de Información Financiera – NIF	Resolución 414 del 2014.	Aplicación de la norma en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	Cumple parcialmente
Medición de presiones en red de distribución	RAS.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 2 al 4 de agosto de 2023.	Cumple parcialmente
Catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado	RAS.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 2 al 4 de agosto de 2023.	Cumple parcialmente
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	Cumple parcialmente
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 2 al 4 de agosto de 2023.	No cumple
Reporte del Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Resolución N° SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 2 al 4 de agosto de 2023.	No cumple
Actualización RUPS	Actualización del RUPS del año 2023.	SUI.	Cumple extemporáneo
IUS	CRA en la Resolución 906 de 2019.	Publicación SSPD.	No cumple
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI. Porcentaje de cargue del 97%.	SUI.	Cumple parcialmente

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8. CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- ESANT S.A. E.S.P. en términos generales del componente administrativo no presenta mayores incumplimientos a excepción de las certificaciones en competencias laborales, lo cual da entender una limitación en cuanto a la forma de operar del personal para llevar a cabo las actividades técnicas necesarias para asegurar la prestación de un servicio de calidad.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador presenta deficiencias en la gestión de costos y gastos, ya que muestra pérdidas durante el ejercicio en el año 2022, esto se debe a que los costos y gastos superaron significativamente los ingresos operacionales, lo que indica que la operación no fue rentable.
- Por otro lado, es importante destacar que a pesar de la gestión inadecuada de costos y gastos, la ESANT S.A. E.S.P. no enfrentó problemas de liquidez, esto se debe a que tuvo recursos suficientes en activos corrientes para cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo, sin embargo, es relevante señalar que esta situación se debe a ingresos que provienen de fuentes distintas a la operación principal.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos.

- El prestador no lleva registro de las presiones en la red de distribución del sistema de acueducto, evidenciando falta de gestión operativa que podrían impactar de manera negativa la prestación del servicio.
- El prestador no cuenta con PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado actualizado para la vigencia 2023, lo anterior, incumpliendo con el deber de realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que resulten de su operación, que tiene como finalidad impedir perjuicios graves a los usuarios o a terceros.

8.4 Aspectos Comerciales

- Se evidenció una baja eficiencia de recaudo, lo cual puede afectar la suficiencia financiera del prestador y por ende poner en riesgo la prestación del servicio.
- ESANT S.A. E.S.P. actualmente cuenta con 98% de micromedición cumpliendo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 75 de la Resolución 0330 de 2017, es decir, se encuentra cobrando de acuerdo al consumo como elemento principal.

8.5 Aspectos Tarifarios

- ESANT S.A. E.S.P. se encuentra aplicando la metodología tarifara establecida en la Resolución CRA 943 de 2021, por lo cual se encuentra recuperando vía tarifa los gastos operativos y administrativos propios de la operación del sistema.
- Las metas de micromedición y continuidad establecidas por el prestador en su estudio de costos y tarifas, a la fecha, se encuentra cumpliendo.
- En relación con las metas de calidad, el prestador suministró agua no apta para consumo humano en algunos meses de 2022 y 2023. Así las cosas, no cumplió con el estándar de calidad que para el caso es $\leq 5\%$.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

- ESANT SA ESP no ha realizado las actualizaciones RUPS en los plazos establecidos en la normatividad vigente. A la fecha tiene formatos y formularios pendientes por reportar en el SUI.

- ESANT S.A. E.S.P. se clasifica en riesgo medio alto (puntaje de 45,91), conforme al resultado del cálculo del IUS para la vigencia 2022, sin embargo, teniendo en cuenta que a la fecha se encuentra en estado pendiente de cargue de la vigencia 2022 tanto el Tablero de Acciones de Mejora PGR como el Tablero de Control de la Planeación impide a esta SSPD pronunciarse sobre el cumplimiento de los indicadores de las dimensiones de GYT y SA que fueron las de menor ponderación.

9. 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.

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Eliana Rocío Ayala Escobar- Profesional Especializada GPP DTGAA
Lina Lucia Sánchez Mariño– Profesional Especializada GPP DTGAA
Leidy Marcela Montoya Forero - Profesional Especializada GPP DTGAA
Silvia Milena Ruiz Gómez - Profesional Especializado GPP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
María Fernanda Mina Galeano – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora jurídica DTGAA

Aprobó: James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

11. ANEXOS

No aplica