

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Servicios Públicos de Lérida – Empolérda E.S.P.								
1.2 NIT:	809.004.436 – 0								
1.3 ID (SUI – RUPS):	767								
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado								
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 								
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Actividad</th> <th style="text-align: center;">Fecha inicio Actividades</th> <th style="text-align: center;">Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5</td> <td style="text-align: center;">28/12/1995</td> <td style="text-align: center;">No indica</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Fuente: SUI – RUPS</p>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	28/12/1995	No indica
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades							
Todas las relacionadas en el ítem 1.5	28/12/1995	No indica							

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <u>X</u> Inspección <u> </u>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <u> </u> Detallada <u> </u> Concreta <u>X</u>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <u> </u> Perfilamiento de riesgo <u> </u> Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes <u> </u> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u> </u>

	Otros ¿cuál? _____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Carrera 6 No. 5 – 25 Barrio Jordán Virtuales: Revisión documentación entregada en visita Aspectos tarifarios. Jueves, 8 de mayo de 2025. Enlace de la videollamada: meet.google.com/kzf-ztvr-pjq

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994. Comercial y Tarifario Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021 Contrato de Condiciones Uniformes vigente Acuerdos de subsidios y contribuciones vigente Técnico Operativo Decreto 1575 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 811 de 2008 Resolución MPS – MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Decreto 1077 de 2015 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 799 de 2021 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019 RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017. Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018.
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> El periodo de análisis es: <ul style="list-style-type: none"> Aspectos técnicos operativos: 2024 – 2025 (abril). Aspectos comerciales: 2024 – 2025 (abril). Aspectos tarifarios: 2024 – 2025. Fecha de la visita: 07 al 09 de mayo de 2025

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 07, 08 y 09 de mayo de 2025 Reporte al SUI de los años 2024 – 2025
--------------------------------------	--

4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:		
	Radicado	Fecha	Temática
	20254241325151	30/04/2025	Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos:		
	Radicado	Fecha	Temática
	20255291959732	16/05/2025	Respuesta Radicado - 20254241325151

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) durante el mes de mayo de 2025 y los reportes de información al Sistema Único de Información (SUI).

Cabe señalar que el alcance de lo descrito en este componente corresponde a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el municipio de Lérída, Tolima.

5.1.1 Área de prestación

Según lo informado por el prestador, el área de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado corresponde al casco urbano del municipio de Lérída. No obstante, el prestador no aportó soporte donde se identificara la delimitación del área de prestación.

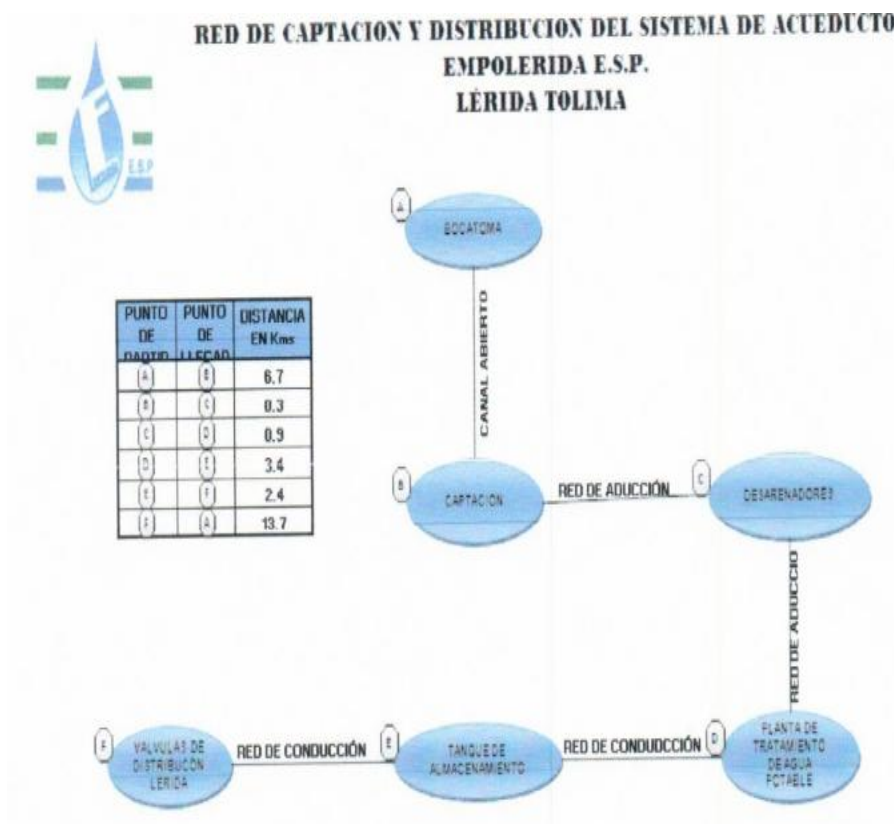
5.1.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) correspondiente al pasado 25 de marzo de 2025 mediante imprimible No. 20253767444351, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

5.1.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Lérída, Tolima, está basado en una infraestructura de captación superficial, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución. La principal fuente de agua es el canal abierto operado por la Asociación de Usuarios del Distrito de Adecuación de Tierras del Río Recio – ASORRECIO, proveniente del río Recio.

Imagen 1. Esquema de abastecimiento municipio de Lérída



Fuente: Empolérída E.S.P.

5.1.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El municipio de Lérída es abastecido mediante un sistema de tratamiento de tipo convencional, el cual es provisto de una fuente superficial denominada Río Recio, cuya información se resume en la siguiente tabla:

Tabla 1. Concesiones de aguas superficiales y subterráneas de Empolérída E.S.P.

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas	Fecha de la concesión	Fecha de autorización	Fecha inicial la Duración (años)	Fecha final la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Río Sucio	Superficial	No	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

Fuente: Empolérída E.S.P.

Además de lo indicado por el prestador en visita, conforme la verificación realizada en el Sistema Único de Información se encontró la siguiente certificación expedida por la Corporación Autónoma Regional del Tolima:

Imagen 2. Certificación de CORTOLIMA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL TOLIMA
CORTOLIMA
NIT: 890704536-7

CERTIFICACIÓN N° 52-08

EL SUSCRITO DIRECTOR TERRITORIAL NORTE CERTIFICA:

Que la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL DISTRITO DE RIEGO DEL RIO RECIO "ASORRECIO" cuenta con una concesión de aguas en cantidad de 10.7 m³/s provenientes del Río Recio otorgada por Cortolima mediante resolución 2490 del 25 de septiembre de 1995 y prorrogada mediante resolución 004 de Enero 19 de 2006.

Que según el parágrafo del Artículo Segundo de la resolución 2490 de 1995, Asorrecio debe Garantizar el suministro de Agua en forma permanente y prioritaria para los municipios de Lérída, Ambalema y corregimiento La Sierra en cantidad de 200 Litros por segundo, son el fin de asegurar el abastecimiento óptimo para la comunidad.

La presente se expide a solicitud del señor Rubiel Tafur Villareal en calidad de Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Lérída EMPOLERIDA, en Lérída a los 01 días del mes de Junio de 2015.


RUBÉN DARIO TRONCOSO ALMANZA
 Director Territorial Norte
 CORTOLIMA

Elaboró: María Alejandra Ospina González
 Revisó: Rubén Darío Troncoso Almanza
 Anexos: Sin anexos
 C.C. Exp 2157

DIGITALIZADO

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Fecha de consulta: 25/09/2025

De lo anterior, se concluye que el prestador no cuenta con concesión de aguas para la única fuente de abastecimiento, toda vez que la captación se realiza en un canal de riego operado por la **Asociación de Usuarios del Distrito de Adecuación de Tierras del Río Recio – ASORRECIO**, titular del permiso ambiental, situación que evidencia el incumplimiento de lo estipulado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.1.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

Captación superficial

La captación se realiza en el canal operado por la Asociación de Usuarios del Distrito de Adecuación de Tierras del Río Recio – ASORRECIO, por medio de una estructura hidráulica que deriva el caudal por dos orificios laterales de 10 y 14 pulgadas, respectivamente, que cuentan con estructuras de cribado, situados al interior de un predio de propiedad de Hidrotolima S.A.S. E.S.P., donde existe una PCH. Aproximadamente se captan 85 l/s en el día y 70 l/s durante la noche.

Durante la visita, se evidenció que en el punto donde se realiza la captación no había presencia del personal operativo de la empresa ni reportes diarios en bitácora.

Adicionalmente, el prestador no manifestó la forma en que determina el caudal medido en el punto de captación ni año de su construcción ni la capacidad de las tuberías.

Imagen 3. Captación Lérida, Tolima



Canal abierto



Válvula de control



Ingreso a la bocatoma



Ingreso a la PCH de Hidrotolima S.A.S E.S.P.



Estructura hidráulica de derivación



Estructura hidráulica de derivación

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Aducción y Pretratamiento

Las dos líneas de aducción tienen capacidad total entre 70 a 85 l/s, mediante las cuales se conduce el caudal por gravedad en una longitud de 1,2 km a través de dos tuberías en paralelo en asbesto cemento de 10 y 14 pulgadas, respectivamente, a dos unidades de desarenación, las cuales cumplen la función de realizar un tratamiento preliminar.

Cada desarenador tiene su válvula de lavado, y a estas unidades se les realiza el debido mantenimiento preventivo cada ocho días con el fin de retirar todo el material grueso.

Posteriormente, el caudal se conduce a través de dos líneas de aducción en asbesto cemento de 12 y 14 pulgadas, respectivamente, hacia la planta de tratamiento en una longitud total aproximada de 0,4 km.

No se cuenta con la información de la capacidad aproximada de cada desarenador, los cuales se encontraron en correcto funcionamiento. El prestador tampoco manifestó año de construcción de la infraestructura de transporte y pretratamiento, ni la capacidad de las tuberías de aducción.

Imagen 4. Desarenadores de Lérida, Tolima



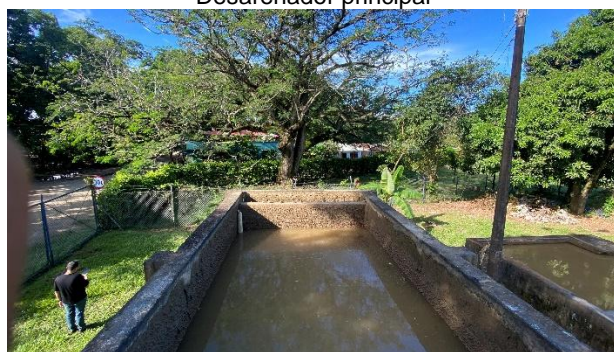
Desarenador de respaldo



Desarenador principal



Desarenador principal



Desarenador principal

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Imagen 5. Aducción de Lérida, Tolima



Línea de aducción desarenador principal



Línea de aducción desarenador principal



Línea de aducción desarenador secundario



Línea de aducción desarenador principal

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La planta de tratamiento de agua potable se encuentra ubicada en el centro poblado La Sierra, Barrio Santa Ana, y es de tipo convencional. Fue construida en el año 1989 y actualmente abastece aproximadamente al 100% de la población del municipio de Lérída. Además, cuenta con una capacidad de diseño de 110 l/s, opera con un caudal promedio entre 85 l/s en el día y 70 l/s durante la noche, y está dividida en dos fases, fase A y fase B, las cuales están conformadas cada una con siete floculadores, dos sedimentadores y cinco filtros.

A la planta llegan dos tuberías independientes de 12 y 14 pulgadas, respectivamente, provenientes de los desarenadores, para iniciar con los procesos descritos a continuación:

El proceso de potabilización inicia con la mezcla rápida con adición de Policloruro de Aluminio - Poliquinsa líquido sobre un sistema de vertedero; posteriormente el caudal se divide para continuar el proceso en simultáneo en las fases A y B, donde se realiza la floculación en siete unidades (por fase) por flotación por aire disuelto, luego se da la sedimentación en dos unidades (por fase) de sedimentación de flujo horizontal rectangulares de alta tasa tipo colmena y la filtración en 5 unidades. La estructura descrita se encontró operando con normalidad.

La dosificación del coagulante se realiza en un dosificador por goteo con perilla de ajuste, el cual funciona de acuerdo con los parámetros de turbiedad y color con una tabla preestablecida de rangos. Para la vigencia 2020 se realizó el cambio de dosificación de sulfato de aluminio granular a un sistema por goteo de hidroxiclورو, utilizado hasta el año 2023, a partir de la vigencia 2024 se viene aplicando Poliquinsa líquido.

Por otro lado, la desinfección se realiza mediante la inyección de cloro gaseoso en una estructura de mezcla subterránea.

El agua tratada sale de la planta en dos líneas en paralelo de 10 y 12 pulgadas, respectivamente, hasta el punto donde se encuentra ubicado el tanque de almacenamiento. Allí la línea de 12 pulgadas continúa directamente al punto donde inicia la distribución al municipio, mientras que la tubería de 10 pulgadas ingresa a la estructura de almacenamiento. Aguas abajo del tanque únicamente se conduce el caudal mediante la tubería de 12 pulgadas hasta llegar a la válvula de control maestra, lugar donde se distribuye el caudal en dos zonas denominadas por Empolerida E.S.P. como Lérída Antiguo y Nuevo.

En lo que respecta a la medición de caudales, el caudal de entrada a la PTAP se determina mediante una manguera de niveles y regleta analógica, el cual no es un instrumento de medición aceptado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) en el parágrafo 4 del artículo 73 de la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

Adicionalmente, conforme a lo evidenciado en visita del 07 al 09 de mayo de 2025 No se mide el caudal de salida de la PTAP.

Los lodos generados durante el proceso de tratamiento son vertidos al canal secundario de Asorrecio, teniendo en cuenta que actualmente no se dispone de infraestructura para su tratamiento. EMPOLERIDA E.S.P. Adicionalmente, mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador informó que actualmente no cuenta con permiso de vertimiento para los lodos generados en el proceso de potabilización, ya que este requisito no ha sido gestionado ante la autoridad ambiental competente - Corporación Autónoma Regional del Tolima (CORTOLIMA).

Finalmente, se destaca que la PTAP tiene un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.

Imagen 6. PTAP Lérida



Fachada PTAP



Canal de ingreso caudal río Sucio y caudal adicional



Floculadores Fase B



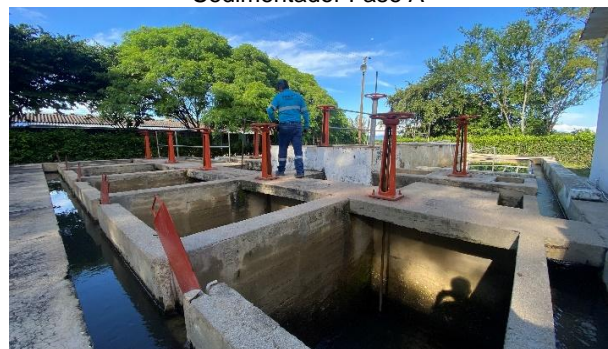
Floculadores Fase A



Sedimentador Fase A



Sedimentador Fase B



Filtros Fase B



Filtros Fase A



Respaldo eléctrico de energía PTAP



Dosificación cloro gaseoso



Stock Cloro gaseoso



Stock policloruro de aluminio (Poliquinsa)



Tanque principal de compensación y balance de caudales



Tanque secundario de compensación y balance de caudales

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Por otra parte, la planta de tratamiento de agua potable cuenta con laboratorio no certificado, donde se realizan pruebas de ensayo de calidad del agua (test de jarras, pH, color, cloro residual, turbiedad).

El laboratorio de control de calidad de la empresa realiza el monitoreo del agua durante el proceso de potabilización, registrando los parámetros medidos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para llevar a cabo sus análisis, el laboratorio cuenta con el siguiente equipamiento:

- **Fotómetro:** Este instrumento se utiliza para la determinación de parámetros esenciales de calidad del agua, incluyendo color, cloro, turbiedad y pH.
- **Equipo de Jarras:** Este dispositivo es fundamental para la simulación a pequeña escala del proceso de coagulación y floculación.
- **Equipos de Campo:** Para la toma de mediciones in situ, la empresa dispone de nuevos equipos portátiles para la determinación de color, pH, cloro y turbiedad.

La frecuencia de los ensayos realizados es cada hora. Los resultados de estos análisis se registran y documentan a través de planillas diarias, lo que permite llevar un seguimiento continuo de la calidad del agua y la eficiencia del proceso de potabilización.

El prestador aportó la información correspondiente a los soportes de mantenimientos a todos los equipos de la planta de tratamiento, realizados durante septiembre a noviembre de 2024. Durante la visita, se evidenció que los equipos estaban calibrados y funcionando con normalidad.

Imagen 7. Laboratorio de procesos PTAP Lérída



Fotometro



Medidor de pH



Laboratorio calidad de agua EMPOLERIDA

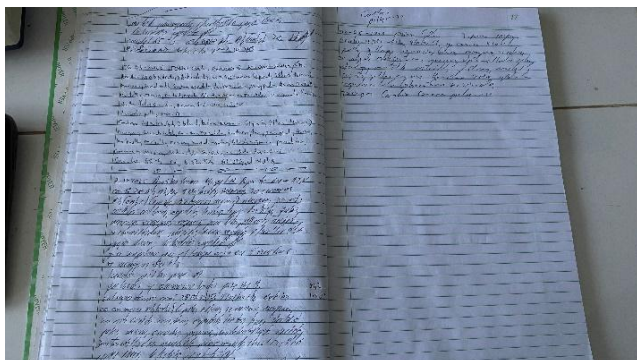


Instrumentos para realizar test de jarras

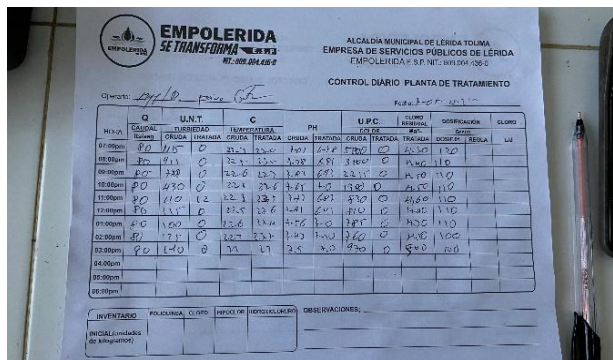
Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Durante la visita se evidenció que el prestador registra datos operativos relacionados con el proceso de coagulación-floculación mediante la prueba de jarras y el análisis de parámetros fisicoquímicos en distintos puntos de muestreo. En la sección de *Prueba de Jarras* se consignan diariamente las dosis de coagulante utilizadas, los parámetros evaluados (como color, turbiedad, pH y alcalinidad) antes y después del proceso, así como el cálculo de la dosis recomendable.

Imagen 8. Planilla control calidad del agua - laboratorio



Bitácora laboratorio calidad de agua PTAP



Registro diario de caudales, turbiedad, color aparente, dosis de sulfato, pH, cloro libre

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Tanques de almacenamiento

Con respecto a los tanques de almacenamiento del sistema de acueducto operado por el prestador Empolérída E.S.P. no cuenta con estructuras de almacenamiento; no obstante, se tiene un (01) tanque de compensación y balance de caudales denominada Tanque Las Marías, dividido en dos compartimentos y con capacidad aproximada de 1.700 m³. Según lo evidenciado en la visita, no se tienen instrumentos de medición de niveles y con respecto a mantenimiento preventivos, el último lavado fue en el año 2017. Adicionalmente, el prestador no manifestó el año de su construcción.

El tiempo aproximado de respaldo que tiene el sistema es entre 8 a 14 horas (vaciado del tanque) contemplando que se presente algún daño o problemática aguas arriba del tanque de almacenamiento. Por otra parte, desde la salida de la infraestructura hasta la válvula de control maestra, el sistema no cuenta con ningún tipo de respaldo y es altamente vulnerable.

Con respecto a los instrumentos de medición, no se cuenta con macromedidores a la entrada ni salida del tanque de almacenamiento, siendo relevante agregar que la estructura es vulnerable de manipulación por externos al prestador, teniendo en cuenta que no existe algún tipo de cerramiento o personal de vigilancia.

Red de distribución

En relación con el catastro de redes de distribución del municipio de Lérída, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Por lo tanto, el prestador no cuenta con el detalle de las longitudes de las tuberías por diámetros y su material correspondiente, y en consecuencia la red de distribución no se encuentra sectorizada hidráulicamente. Si bien es cierto, el prestador tiene identificadas dos zonas denominadas Lérída antiguo y nuevo, no existe algún instrumento de regulación de caudal y presión para controlar su distribución.

Ahora bien, durante la visita se evidenció que la cámara semienterrada donde se aloja el instrumento de medición (punto donde inicia la distribución) estaba colmatada por causa de la infiltración de aguas subterráneas y superficiales, a su vez, el macromedidor estaba fuera de operación. Ante dicha situación, se evidenció que Empolérída E.S.P. cuenta en el instrumento de medición disponible para reemplazo, no obstante, previamente debe adelantar las obras de protección y drenaje para evitar futuras infiltraciones subterráneas y superficiales en la cámara.

Cabe resaltar que en la red de distribución se encontraron 3 tanques compensadores de presión inoperativos.

Imagen 9. PTAP Lérída

Respaldo eléctrico de energía PTAP



Macromedidor a la entrada de la red de distribución

Dosificación cloro gaseoso



Macromedidor a la entrada de la red de distribución

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

5.1.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

En el marco de la visita, el prestador únicamente hizo entrega del manual de operación para la PTAP.

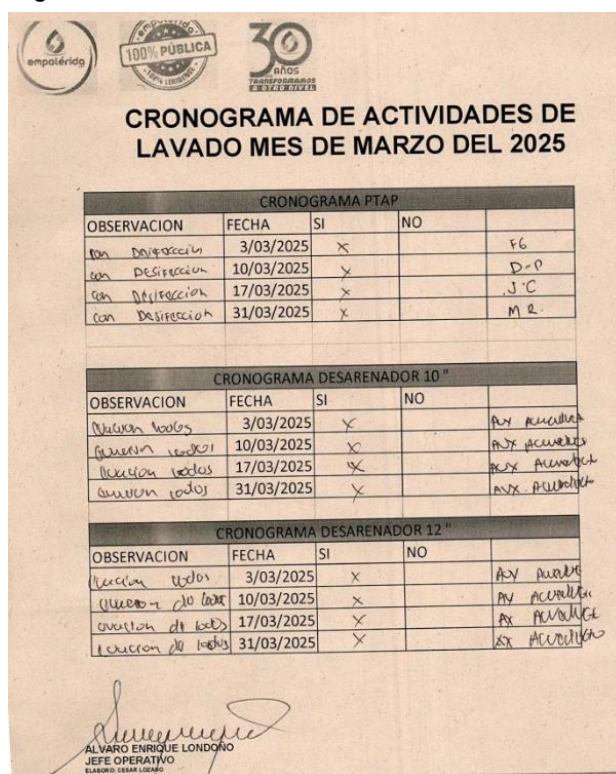
Con respecto al mantenimiento del sistema, mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador manifestó que, según el manual de operación, los mantenimientos programados para la infraestructura del sistema de acueducto incluyen:

- **Desarenadores:** Lavado cada 8 días (mantenimiento preventivo).
- **Filtros:** Lavado cada 24 horas por turno.
- **Tanque de almacenamiento (Las Marías):** Lavado cada 6 meses (último registrado en 2017) se realizó instalación de válvulas de evacuación de lodos.
- **PTAP:** Limpieza y desinfección según cronograma de lavado implementado desde septiembre del 2024.
- **Equipos:** Limpieza diaria de los equipos de laboratorio y mantenimiento preventivo cuando se realiza cambio de bala de cloro al clorador. El prestador se encuentra en proceso de cambio de fotómetro y en diciembre del 2024 se adquirió equipos de campo para la toma de muestreo.
- **Puntos de muestreo:** mensualmente se realiza la limpieza y lavado.
- **Limpieza diaria en el Punto de Captación:** el jefe operativo de EMPOLÉRIDA E.S.P. realiza limpieza diaria en el punto de captación (ubicado en el río Recio). Esta actividad es fundamental para garantizar la calidad del agua cruda que ingresa al sistema de tratamiento.
- **Redes de Distribución:** EMPOLÉRIDA E.S.P. realiza las labores de purga y desaireación de la red de acueducto del municipio de Lérída de forma rutinaria y también en situaciones específicas, tales como:
- **Roturas de tubería:** Tras la reparación de cualquier rotura en la red, se efectúa la purga para eliminar aire atrapado y sedimentos que pudieran haber ingresado al sistema durante la intervención.
- **Reparaciones al sistema:** Similar al caso de roturas, cualquier trabajo de mantenimiento o reparación que implique la apertura de la red requiere una purga posterior para garantizar la correcta operación y calidad del agua distribuida.
- **Pérdida de presión:** Cuando se detecta una disminución inusual de la presión en algún sector de la red, se realiza una purga en los puntos estratégicos para descartar la presencia de aire acumulado que pueda estar obstruyendo el flujo.
- **Después de un secado general de la red:** El prestador luego de cualquier vaciado completo o parcial de la red, lleva a cabo una purga exhaustiva para remover el aire que ingresa al sistema durante el proceso de secado.

Para facilitar estas labores, la red de distribución cuenta con 22 válvulas de lavado, las cuales permiten la evacuación del agua con sedimentos o aire. Adicionalmente, se dispone de 5 hidrantes que también pueden ser utilizados para realizar purgas en puntos específicos.

En cuanto a la desaireación del sistema, se cuenta con 3 ventosas instaladas en la tubería de entrada al tanque de almacenamiento y otras 3 ventosas ubicadas en la tubería que va desde el tanque hacia la planta de tratamiento. Estas ventosas automáticas permiten la liberación continua del aire acumulado en los puntos altos de la red, previniendo la formación de bolsas de aire que pueden afectar la eficiencia del flujo y generar inconvenientes en la operación.

Imagen 10. Cronograma de actividades de mantenimiento del sistema de acueducto



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAVADO MES DE MARZO DEL 2025

CRONOGRAMA PTAP				
OBSERVACION	FECHA	SI	NO	
con Desaireación	3/03/2025	X		FG
con Desaireación	10/03/2025	X		D-P
con Desaireación	17/03/2025	X		J.C
con Desaireación	31/03/2025	X		M.R.

CRONOGRAMA DESARENADOR 10"				
OBSERVACION	FECHA	SI	NO	
Reccion todos	3/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	10/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	17/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	31/03/2025	X		AN ACUADUCTO

CRONOGRAMA DESARENADOR 12"				
OBSERVACION	FECHA	SI	NO	
Reccion todos	3/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	10/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	17/03/2025	X		AN ACUADUCTO
Reccion todos	31/03/2025	X		AN ACUADUCTO

ALVARO ENRIQUE LONDOÑO
JEFE OPERATIVO
E.S.P.

Fuente: EMPOLÉRIDA E.S.P.

Ahora bien, durante la visita se evidenció que el prestador se encontraba realizando mantenimientos en la red de distribución por ruptura de tuberías, debido a los altos niveles de presión que se presentan en las zonas bajas.

Adicionalmente, el prestador mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, únicamente informó que existen bitácoras de información diaria en la cual se lleva un registro de cada una de las novedades registradas, visitas, eventualidades, en la PTAP. También, se lleva registro fotográfico diario de toma de muestras en la planta el cual se debe hacer cada dos horas y reportar por whatsapp en un grupo solo para esta información.

Así las cosas, el prestador no informó en que forma lleva el control del sistema ni mucho menos aportó los soportes correspondientes.

5.1.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.1.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la cobertura del servicio público de acueducto en el municipio de Lérída para las vigencias 2024 y 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Cobertura urbana acueducto

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2024	Enero	5.494	5.492	99,96
	Febrero	5.495	5.493	99,96
	Marzo	5.499	5.498	99,98
	Abril	5.502	5.501	99,98
	Mayo	5.505	5.504	99,98
	Junio	5.510	5.509	99,98
	Julio	5.524	5.521	99,94
	Agosto	5.525	5.523	99,96
	Septiembre	5.527	5.525	99,97
	Octubre	5.527	5.525	99,96
	Noviembre	5.524	5.522	99,96
	Diciembre	5.532	5.530	99,96
2025	Enero	5.533	5.531	99,96
	Febrero	5.535	5.533	99,96
	Marzo	5.544	5.542	99,96
	Abril	5.543	5.541	99,96

Fuente: Empolérída E.S.P.

De la anterior tabla, se observa que los suscriptores del servicio público de acueducto presentaron un leve aumento, pasando de 5.492 en enero de 2024 a 5.541 en abril de 2025, lo que representa un incremento de apenas 49 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 (con corte al mes de abril) oscilaron entre 99,96% y 99,98%.

5.1.2.2.2 Índice de continuidad

De conformidad con lo indicado por EMPOLÉRIDA E.S.P. y según lo evidenciado en visita, el servicio público de acueducto no se encuentra sectorizado hidráulicamente. Como se mencionó anteriormente, si bien es cierto, el prestador tiene identificadas dos zonas denominadas Lérida antiguo y nuevo, no existen instrumentos de regulación de caudal y presión para controlar su distribución.

Además, existen inconsistencias en la información entregada por el prestador con la cual realizó el cálculo del índice de continuidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que para los meses de agosto y octubre de 2024, y marzo y abril de 2025, se registraron mayor cantidad de suscriptores atendidos frente al reporte realizado líneas arriba en la cobertura. Además, la cantidad de horas de prestación mensual no guarda relación con el índice de continuidad calculado por el prestador.

Tabla 3. Índice de continuidad Lérida

Sector hidráulico	Mes	Total de horas de prestación	Total de horas de suspensión	Suscriptores atendidos	Continuidad Res. 2115 de 2007
73408000	ene-2024	740	4	3,306	2,5
73408000	feb-24	667	5	5,294	3,4
73408000	mar-24	737	7	4,937	3,4
73408000	abr-24	716	4	1,391	2,75
73408000	may-24	740	4	19,77	6,25
73408000	jun-24	716	4	748	3,25
73408000	jun-24	715	5	1480	3,4
73408000	ago-24	738	6	11,933	2,33
73408000	sep-24	716	4	1,072	3,25
73408000	oct-24	740	4	6,759	5,5
73408000	nov-24	717	3	3,378	3,33
73408000	dic-24	742	2	2,229	3,5
73408000	ene-25	741	3	1,149	1,67
73408000	feb-25	665	7	2,685	2,43
73408000	mar-25	737	7	10,429	2.86
73408000	abr-25	712	8	9,568	2,5

Fuente: Empolérída E.S.P.

De otra parte, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Empolérída E.S.P. en su cláusula 15 *Condiciones de calidad*, especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.” (Cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, en el estudio de costos y tarifas del prestador, señaló que *“Para el quinto (5°) año deberán reducir el 35% de la diferencia entre la continuidad del prestador en la entrada en vigor y la presente resolución y el valor del estándar (...)”*

Imagen 11. Metas continuidad estudio de costos y tarifas

SELECCIONADO: LERIDA- (73408000)

Continuidad %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Continuidad %	97.3	97.5	97.7	97.9	98.1	98.3	98.5	98.7	98.9	99.1

Fuente: Estudio de Costos y Tarifas

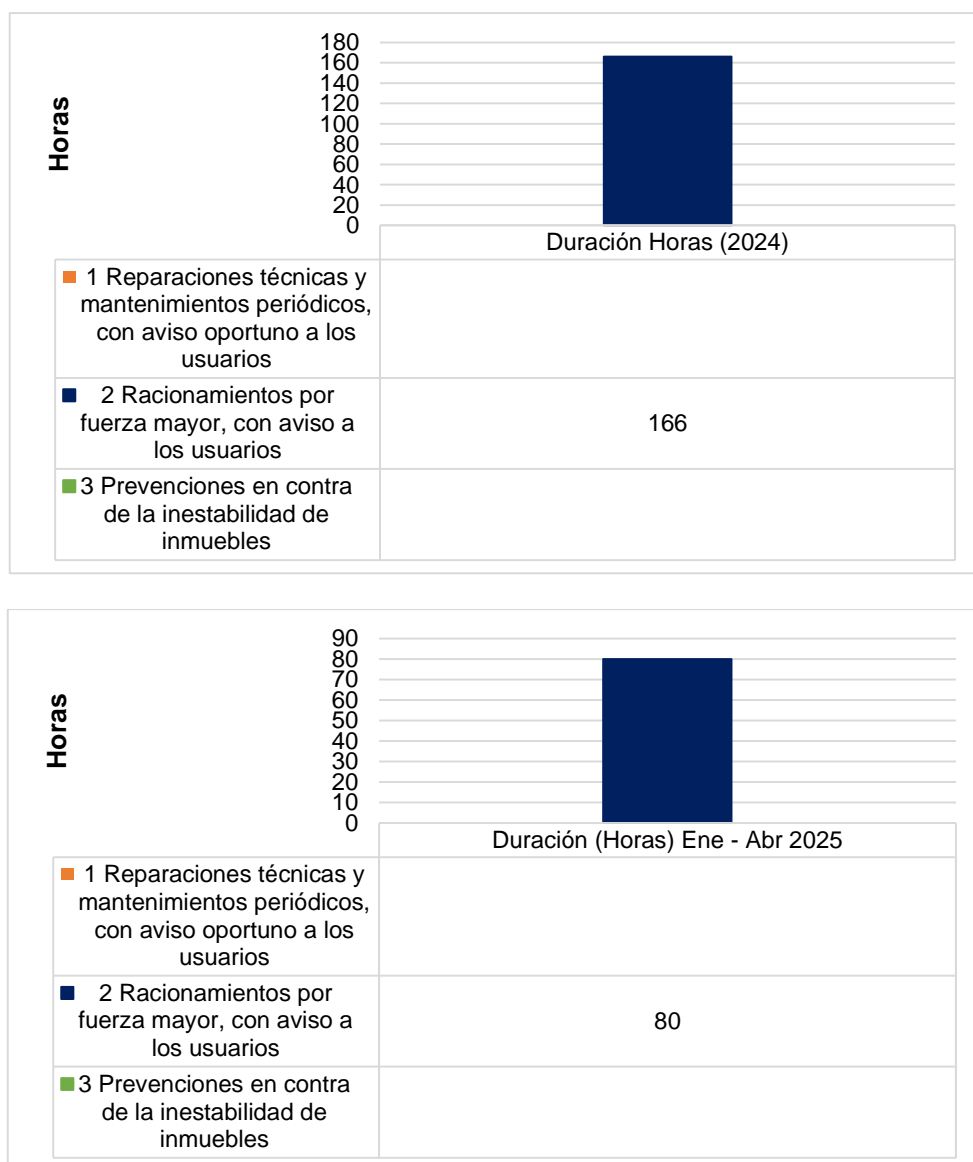
Por lo anterior, no fue posible determinar el resultado del índice de continuidad para el municipio de Lérida de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de

2007, ni mucho menos realizar la comparación frente a lo dispuesto en el CCU y las metas del estudio de costos.

5.1.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por Empolérída E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto en el municipio de Lérída:

Gráfico 1. Duración total de suspensiones vigencia 2024 y 2025 en el municipio de Lérída



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por Empolérída E.S.P.

Durante el año 2024 de enero a diciembre, se evidencia que el mayor número de horas de suspensión se debió a suspensiones por racionamientos por fuerza mayor, acumulando un total de 166 horas, lo que representa aproximadamente el 100% del total de horas de suspensión de ese año. Este comportamiento sugiere que los eventos inesperados, como fallas técnicas o daños en la infraestructura, fueron la principal causa de interrupciones en la prestación del servicio en ese periodo.

Ahora bien, para el periodo comprendido entre enero a abril de 2025, se observa una duración total de suspensiones por racionamientos por fuerza mayor, con un total de 80 horas.

Ante dicha situación y teniendo en cuenta que las suspensiones no tuvieron mayor duración de 9 horas durante el día, la empresa no implementó ninguna medida, teniendo en cuenta que no existe una alternativa de respaldo ante dichos eventos.

En términos comparativos, el total de horas de suspensión se proyecta superar considerablemente la duración de 2024 frente a 2025, teniendo en cuenta que ante la ocurrencia de los fenómenos naturales del Niño y la Niña, el servicio es intermitente en el área de prestación, ante la ausencia de control de caudales y presiones en la red de distribución que permitan predecir y prevenir dichos eventos.

5.1.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En relación con el manejo de presiones en la red de distribución, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Además, informó que no realiza el control de presiones en el área de prestación del municipio de Lérída. Adicionalmente, mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador nuevamente reiteró que no cuenta con medición de presiones.

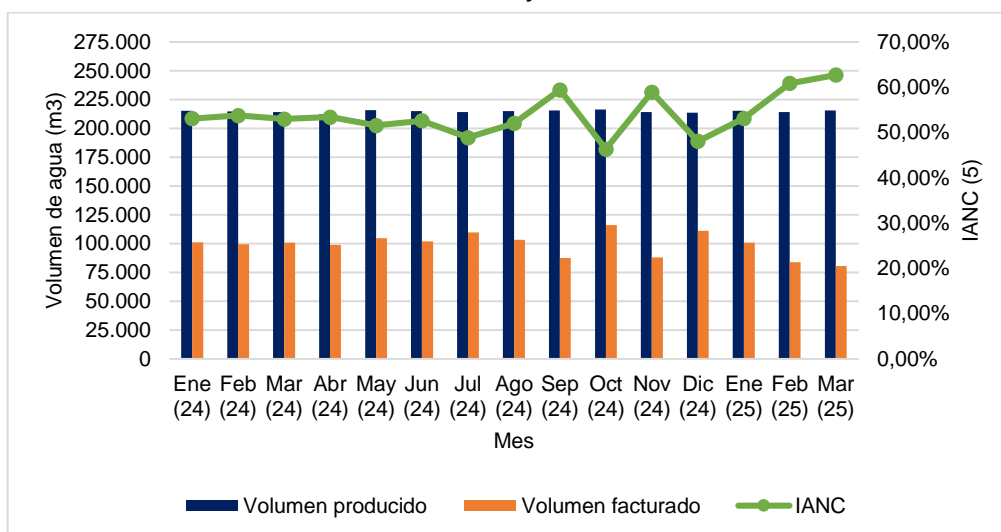
En ese sentido, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 58 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 75 de la Resolución 799 de 2021.

5.1.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.1.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Durante las vigencias 2024 y lo comprendido entre enero a marzo de 2025, el municipio de Lérída ha presentado variaciones notables en el comportamiento del Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Este índice representa la proporción de agua producida que no es facturada por la empresa prestadora del servicio y es un indicador clave para medir la eficiencia de los sistemas de acueducto. Un valor elevado puede deberse a pérdidas físicas como fugas en la red, o a pérdidas comerciales por errores de medición, conexiones ilegales o fraudes.

Gráfico 2. IANC años 2024 y enero a marzo de 2025



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por Empolérída E.S.P.

De la gráfica anterior se tiene que, para el municipio de Lérída, el porcentaje de pérdidas de agua se encuentra por encima del 30%, con una tendencia variable durante el periodo de análisis, siendo octubre de 2024 el de menor valor mientras que en marzo de 2025 se presentó el máximo porcentaje. Al observar los datos disponibles, se destaca que en todos los meses comparables entre 2024 y el primer trimestre de 2025, el IANC evidencia una deficiencia sustancial en la gestión del recurso hídrico. El IANC estuvo en un rango entre 46% y 63% durante enero de 2024 a marzo de 2025.

De otra parte, debe considerarse que el derogado artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 dispuso que el máximo nivel de agua no contabilizada aceptable para el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto sería de 30%. Es pertinente indicar que, sin perjuicio que dicho indicador se encuentra derogado, de manera internacional se ha utilizado para establecer porcentajes de pérdidas de agua aceptables por el prestador y así ajustarlos, para crear estrategias que conlleven a niveles de eficiencia mucho más altos.

Tabla 4. Porcentaje pérdidas de agua 2024 y 2025

Mes	Volumen total producida (m³)	Volumen total facturado (m³)	Volumen de agua suministrada por carro tanque (m³/mes)	Suscriptores totales acueducto	IANC (%)
Ene (24)	215.188	100.978	0	5.492	53,07%
Feb (24)	214.799	99.359	0	5.493	53,74%
Mar (24)	214.281	100.765	0	5.498	52,98%
Abr (24)	212.311	98.950	0	5.501	53,39%
May (24)	215.940	104.569	0	5.504	51,57%
Jun (24)	215.084	101.944	0	5.509	52,60%
Jul (24)	214.281	109.568	0	5.521	48,87%
Agos (24)	215.084	103.193	0	5.523	52,02%
Sept (24)	215.603	87.502	0	5.525	59,42%
Oct (24)	216.380	116.112	0	5.525	46,34%
Nov (24)	214.255	88.003	0	5.522	58,93%
Dic (24)	213.710	110.995	0	5.530	48,06%
Ene (25)	215.188	100.912	0	5.531	53,11%
Feb (25)	214.203	83.858	0	5.533	60,85%
Mar (25)	215.525	80.389	0	5.542	62,70%

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por Empolérída E.S.P.

5.1.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

El marco tarifario que actualmente aplica Empolérída E.S.P. es el estipulado en la Resolución CRA 825 de 2017, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021. De conformidad con lo anterior, el prestador no está obligado a calcular el IPUF, pero sí tiene la responsabilidad de aplicarlo correctamente si opta por actualizar sus tarifas usando la actualización de tarifas mediante el IPUF.

5.1.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

En relación con el programa de reducción de pérdidas del municipio de Lérída, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente, situación que evidencia el incumplimiento de lo estipulado en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021.

Adicionalmente, mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador nuevamente reiteró que no cuenta con un plan de reducción de pérdidas formalmente estructurado. Además, informó que se han implementado acciones concretas orientadas a la recuperación de la red de acueducto, específicamente, la intervención del tramo de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) hasta el tanque Las Marías, donde se corrigieron fugas en la red principal, equivalentes a una pérdida de 2 pulgadas de agua. También ha logrado identificar y gestionar más de 200 conexiones fraudulentas, lo que contribuye a la disminución de pérdidas no contabilizadas en el sistema.

De lo anterior, cabe resaltar que el prestador no remitió soporte alguno que permita corroborar lo indicado en el radicado mencionado anteriormente.

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

El prestador hizo entrega de la Resolución 5605 del 13 de diciembre de 2011, mediante la cual se aprobó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) para el uso y manejo de las aguas concesionadas a nombre de la Empresa de Servicios Públicos de Lérída, proveniente del Río Recio

Adicionalmente, el prestador ni durante la visita ni tampoco bajo el radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, informó que acciones se han adelantado para su actualización.

Con respecto al PUEAA elaborado por el prestador en el 2011, los principales ejes temáticos para la fuente superficial Río Recio contemplaban:

- Proyecto 1: Conservación y protección de las fuentes abastecedoras que alimentaban el sistema de acueducto, se realizaría el establecimiento y manejo de 102 Ha de plantaciones forestales protectoras productoras en la cuenca de la quebrada agua fría, Riobledo y Río Nuevo en el municipio de Lérída Tolima. Se estimó que sería necesario 1 año para su ejecución.
- Proyecto 2: Creación de la cultura del uso eficiente y ahorro del agua entre los habitantes del municipio de Lérída por medio de las brigadas de capacitación en las instituciones educativas y jornadas a la comunidad en general, para que en los hogares del municipio se generara la cultura del ahorro y uso eficiente del agua.
- Proyecto 3: Realización de un programa de instalación de micromedidores, con el fin de aumentar la micromedición del servicio de acueducto hasta llegar a un 95% de cobertura en el casco urbano y poder determinar las pérdidas reales comparando con las lecturas tomadas de los macromedidores.
- Proyecto 4: Identificación y aprovechamiento de las oportunidades de reúso o reciclaje del agua, optimizando la eficiencia de los procesos para reducir la demanda, a través de campañas de sensibilización a la ciudadanía en temas de uso eficiente de las fuentes hídricas.

- Proyecto 5: Seguimiento y control de fugas y posibles daños de la infraestructura del sistema de acueducto, por medio de revisiones permanentes a través de los operarios del acueducto y los reportes voluntarios de los usuarios.

Finalmente, cabe resaltar que el prestador no mencionó el marco de la visita de inspección y vigilancias, las acciones adelantadas para la actualización del PUEAA.

5.1.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

En relación con la estimación de oferta y demanda del municipio de Lérída, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.

Adicionalmente, mediante oficio con radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador nuevamente reiteró que no dispone de un estudio formal de oferta y demanda, únicamente tiene conocimiento de una capacidad máxima de tratamiento de 110 l/s, mientras que el consumo promedio se sitúa en 75 l/s.

5.1.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

El prestador hizo entrega del acta de actualización de concertación y materialización de los puntos de muestreo para el año 2025, caso contrario para la vigencia 2024. Realizada la verificación el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la más reciente acta reportada corresponde a la vigencia 2023.

El acta para la vigencia 2025 fue concertadas entre la autoridad sanitaria del Departamento del Tolima y Empolérída E.S.P.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, para una población atendida aproximadamente de 21.188 habitantes¹, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.001 a 100.000 habitantes es de 8. En este sentido, al verificar el acta de actualización firmada con la Secretaría de Salud Departamental del Tolima el 29 de abril de 2025, se observa un total de 6 puntos concertados y materializados en el municipio de Lérída. A continuación, se muestra la distribución de dichos puntos:

Tabla 5. Puntos de muestreo para la calidad del agua municipio de Lérída

Código del punto	Dirección	Ubicación	Observaciones
0001	Esquina Zona Industrial	Esquina Zona Industrial	En cumplimiento del Artículo 7° de la Resolución número 0811 de 2008. Con el objeto de acceder al dispositivo de recolección de la muestra las partes acuerdan que Inspeccionados los puntos de muestreo construidos en cajillas por
0002	Manz 11 casa 07	Minuto III Etapa	
0003	Calle 8 con carrera 3	Parque Principal	
0004	Calle 11 b # 3-23	Ciudadela El Jardín	

¹ Fuente: Población atendida por el prestador, según acta de actualización de puntos de muestreo de agua para el consumo humano.
Fecha: 29/04/2025

Código del punto	Dirección	Ubicación	Observaciones
0005	Carrera 8ª #14-08	Barrio 20 Julio	encima del nivel de piso en material de mampostería de bloque de cemento y concreto simple con ventana metálica de acceso y árbol domiciliario de conexión en tubería PVC con llave terminal y drenaje para eliminar los sobrantes de agua que se puedan presentar en la toma de la muestra, tal y como se muestra en las evidencias fotográficas que se identifica los seis (6) puntos de muestreo concertados previamente, igualmente cuenta con la seguridad mínima para garantizar el acceso exclusivo tanto del prestador de servicio como de la autoridad sanitaria.
0006	Industria Hocol	Via Lérída - Armero	

Fuente: Acta de materialización y recibo a conformidad 2025.

Finalmente, durante la visita de inspección se revisaron dos (2) puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, los cuales se detallan a continuación:

Imagen 12. Puntos de muestreo visitados Empolérída E.S.P.

Nombre del punto	Dirección	Fotografía
Minuto III Etapa	Manz 11 casa 07	
Ciudadela El Jardín	Calle 11 b # 3-23	

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

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

Las muestras de vigilancia de calidad del agua para este caso son tomadas por la Secretaría Departamental de Salud del Tolima, y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20255293383382 del 15 de agosto de 2025, en referencia a las

muestras tomadas en la vigencia 2024², se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Lérica:

Tabla 6. IRCA mensual Empolérída E.S.P. – Vigencia 2024 y lo corrido de 2025 (Hasta abril)

Año	Mes	N° de muestras	IRCA (%)	Nivel de Riesgo
2024	Abril	3	11,62	BAJO
	Mayo	3	6,06	BAJO
	Junio	3	17,62	MEDIO
	Julio	3	0	SIN RIESGO
	Agosto	3	0	SIN RIESGO
	Septiembre	3	6,13	BAJO
	Octubre	3	23,51	MEDIO
	Noviembre	3	18,40	MEDIO
	Diciembre	3	18,40	MEDIO
Número de muestras		27		
2025	Marzo	3	11,69	BAJO
	Abril	3	6,11	BAJO
Número de muestras		6		

Fuente: Elaboración propia a partir de información de SIVICAP y radicado SSPD No. 20255293383382 del 15 de agosto de 2025

De la tabla anterior, se encontró que el prestador durante la vigencia 2024 y lo corrido de 2025 hasta el mes de agosto, presentó niveles de IRCA por muestra por encima del valor máximo permitido (5%), que se establece en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.

Los resultados reflejan un comportamiento predominantemente desfavorable en la calidad del agua para consumo humano. La mayoría de los meses registraron valores de IRCA superiores a 0,0%, lo que refuerza esta condición crítica. Se identificaron algunos meses con valores elevados: abril (11,62%), mayo (6,06%), junio (17,62%), septiembre (6,13%), octubre (23,51%), noviembre y diciembre (18,40%), que se clasifican como de “Riesgo Bajo y Medio”.

Así las cosas, de acuerdo con los resultados de vigilancia reportados en SIVICAP, se observó que **EMPOLÉRIDA E.S.P.** presentó incumplimientos a lo establecido en la Resolución No. 2115 de 2007, de la siguiente manera:

- Durante el mes de **abril de 2024** se tienen **2** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **mayo de 2024** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **junio de 2024** se tienen **3** muestras con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **septiembre de 2024** se tiene **1** muestra con incumplimiento del

² Último año con información reportada en SIVICAP.

parámetro de Coliformes Totales.

- Durante el mes de **octubre de 2024** se tienen **2** muestras con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **octubre de 2024** se tiene **1** muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y Coliformes Totales.
- Durante el mes de **noviembre de 2024** se tienen **3** muestras con incumplimiento del parámetro de cloro residual libre.
- Durante el mes de **diciembre de 2024** se tienen 2 muestras con incumplimiento del parámetro de Coliformes Totales.
- Durante el mes de **diciembre de 2024** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad.

Por otro lado, cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para el año 2025 son parciales, entre tanto el INS remite a esta SSPD la información formalmente, por lo que no es posible verificar los parámetros incumplidos en esta vigencia.

En consecuencia, los resultados correspondientes a lo corrido de la vigencia 2025 revelan que durante marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto se suministró agua no apta para el consumo humano. En este periodo, marzo y abril, alcanzaron un IRCA de 11,69% y 6,11%, clasificándose como “Riesgo Bajo”, lo que representa una condición crítica para la salud pública y requiere atención prioritaria, toda vez que, se evidencia una tendencia negativa en la calidad del agua entre 2024 y lo corrido de 2025.

De otra parte, en el estudio de costos y tarifas del prestador, este definió lo siguiente:

Imagen 13. Metas IRCA estudio de costos y tarifas

Puntaje IRCA %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Puntaje IRCA %	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: Estudio de Costos y Tarifas

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

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio de control de calidad del prestador, el cual se encontró autorizado para las vigencias bajo análisis, para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de la Resolución 229 del 19 de febrero de 2024, del Ministerio de Salud y Protección Social.

Ahora bien, de conformidad con la Resolución 2115 de 2007 para una población entre 20.001 - 100.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 7. Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras de control del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora en la red de distribución (Lérida).

Características y/o parámetros	Frecuencia	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Cumplimiento
Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	1	El prestador no cumple con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado durante la vigencia 2024 y lo corrido del 2025 hasta el mes de abril.
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado	Quincenal	1	
COT, Fluoruros.	Anual	2	
Coliformes totales, E. Coli	Semanal	8	

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

Tabla 8. Resultado IRCA muestras de control (Lérida).

Año	IRCA 2024	N° de muestras	IRCA 2025	N° de muestras
Enero	SD	0	SD	0
Febrero	SD	0	SD	0
Marzo	SD	0	0	2
Abril	<5%	4	0	1
Mayo	<5%	5	-	-
Junio	<5%	4	-	-
Julio	<5%	6	-	-
Agosto	<5%	4	-	-
Septiembre	<5%	1	-	-
Octubre	SD	0	-	-
Noviembre	<5%	1	-	-
Diciembre	<5%	1	-	-

Fuente: Adaptada con base en la información suministrada por EMPOLÉRIDA E.S.P.

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas fueron tomadas y analizadas por el Laboratorio Laboraguas S.A.S, el cual se encontraba 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 las Resoluciones Nos. 229 del 19 de febrero de 2024 y 1598 del 30 de julio de 2025.

5.1.2.2.7.4 Muestreo de la calidad del agua distribuida por red de distribución por parte de la SSPD

De acuerdo con lo establecido en el numeral 35 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la SSPD no ha adelantado la toma de muestras de calidad del agua en el municipio de Lérida.

5.1.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución MAVDT – MPS No. 4716 de 2010, este debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los entonces Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Bajo ese entendido, el prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo. Además, informó que se encuentra en la etapa de planificación y proyección para la elaboración del mismo, no obstante, no soportó lo mencionado.

Por lo tanto, aún no se cuenta con el mapa de riesgos finalizado ni con el acto administrativo de aprobación por parte de la autoridad sanitaria.

5.1.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

En relación con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Lérida, mediante oficio con radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador nuevamente reiteró que actualmente no cuenta con un Plan Maestro de Acueducto formalmente elaborado.

5.1.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.1.3.1 Cobertura de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la cobertura del servicio público de alcantarillado en el municipio de Lérida para las vigencias 2024 y 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 9. Cobertura urbana alcantarillado

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2024	Enero	5.494	5.424	98,72
	Febrero	5.495	5.425	98,73
	Marzo	5.499	5.429	98,73
	Abril	5.502	5.432	98,73
	Mayo	5.505	5.435	98,73
	Junio	5.510	5.440	98,73
	Julio	5.524	5.452	98,70
	Agosto	5.525	5.455	98,73
	Septiembre	5.527	5.455	98,70
	Octubre	5.527	5.455	98,70

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2025	Noviembre	5.524	5.444	98,55
	Diciembre	5.532	5.451	98,54
	Enero	5.533	5.454	98,57
	Febrero	5.535	5.456	98,57
	Marzo	5.544	5.445	98,21
	Abril	5.543	5.427	97,91

Fuente: Empolérída E.S.P.

De la anterior tabla, se observa que los suscriptores del servicio público de alcantarillado presentaron un leve aumento, pasando de 5.424 en enero de 2024 a 5.445 en marzo de 2025, lo que representa un incremento de apenas 21 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 oscilan entre 97,91% y 98,73%.

5.1.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.1.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Lérída es 50% combinado (aguas residuales y pluviales) y 50% separado por gravedad. Este fue diseñado para uso sanitario, no obstante, en algunos tramos actualmente se transportan aguas lluvias y residuales.

El 90% de las aguas residuales son dirigidas por gravedad al sistema de tratamiento de aguas residuales. El 10% restante se descarga directamente en tres puntos de vertimiento en la quebrada Jordán, conocidos como Maconcito 1, 2 y 3, los cuales sí están autorizados por la Corporación Autónoma Regional del Tolima, Cortolima.

Redes de alcantarillado y catastro de redes

En relación con el catastro de las redes de alcantarillado del municipio de Lérída, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.

Por lo tanto, el prestador no cuenta con el detalle de las longitudes de las tuberías por diámetros y su material correspondiente.

Sistema de tratamiento de aguas residuales - STAR

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, el prestador tiene a cargo un sistema de tratamiento de aguas residuales construido en 1987, que a su entrada consta de 2 rejillas de cribado (gruesas y finas) para retención de sólidos, que luego se tratan con óxido de calcio (cal) para su estabilización e incineración. Según lo indicado por el prestador en visita no se cuenta con tratamiento de lodos.

Adicionalmente, el prestador mediante radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, informó que el caudal de diseño corresponde a 89 l/s.

Posteriormente, el caudal ingresa a un tren de tratamiento en paralelo, conformado por dos lagunas de oxidación (anaerobias), dos lagunas facultativas, 2 lagunas de maduración y un filtro

fitopedológico, donde se unen los caudales y finalmente se descarga al cuerpo receptor Quebrada La María. Su emisario final consta de un canal abierto en concreto.

Según lo informado por el operario, al sistema ingresa un caudal aproximado en horas pico de 40 a 42 l/s, mientras que el caudal en horas de baja demanda varía entre 35 a 48 l/s, información que no fue posible corroborar, toda vez que no se cuenta con instrumentos de medición a la entrada y salida del sistema de tratamiento.

El tránsito que realiza el caudal es Colector – Cámara de entrada – Rejillas – Laguna anaerobia – Lagunas facultativas – Lagunas de maduración – Filtro fitopedológico – Vertimiento.

Imagen 14. Sistema de tratamiento de aguas residuales



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

Puntos de vertimiento

De acuerdo con la visita, se identificaron cuatro puntos de vertimiento, los cuales reciben un caudal promedio de 46,55 l/s. A continuación, se señala el caudal promedio vertido a las fuentes hídricas receptoras:

Tabla 10. Caudal promedio vertido

Punto de vertimiento	Caudal promedio vertido (l/s)	Porcentaje del caudal vertido que es tratado	Coordenadas
Macondito 1	0,49	SD	908204.69 / 1030072.42
Macondito 2	0,45	SD	908312.19 / 1029783.51
Macondito 3	0,48	SD	908213.32 / 1030577.34
STAR	45,13	45,13	909826.14 / 1030577.34

Fuente: Empolérída E.S.P.

Para el punto de vertimiento correspondiente al sistema de tratamiento de aguas residuales se realiza en la quebrada Doña María, mientras que los puntos de vertimiento Macondito 1, 2 y 3 se descargan sobre la quebrada El Jordán.

El prestador no informó la forma en que determinó el caudal medido en los puntos de vertimiento, tampoco el año de su construcción ni la capacidad de las tuberías.

5.1.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Durante la visita desarrollada entre el 07 y 9 de mayo de 2025, el prestador únicamente hizo entrega del manual de operación para el STAR.

Por otro lado, Empolérída E.S.P. cuenta con un programa de mantenimientos mensuales. Las actividades ejecutadas son limpieza de redes y pozos, de manera manual y sondeo mecánico, también se realiza la reposición de tramos dañados (reemplazo de tuberías de gres a PVC y reparación de cámaras de inspección y pozos de inspección y mantenimiento en el STAR). Sin embargo, el prestador no hizo entrega de los programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura. De acuerdo con esto, no es posible verificar si el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis.

Aunado a lo anterior, no se cuenta con bitácoras de operación del sistema de alcantarillado, ni se diligencian planillas relacionadas con esto. El prestador manifestó que el seguimiento se realiza mediante el reporte de los registros de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado a través de PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia), disponibles en su página web oficial: <http://www.empolerida.gov.co/>.

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

EMPOLÉRIDA E.S.P. indicó en visita que el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) fue aprobado por Cortolima mediante resolución No. 1422 de 2008 dentro del cual se establecen condiciones para el control del vertimiento, que a la fecha según mencionó el prestador se han adelantado actividades de levantamiento de catastro, medición de caudales con la EDAT con el fin de interceptar varios puntos de vertimiento y conducirlos a una futura PTAR, no obstante, no se hizo entrega de soportes que confirmen lo mencionado.

Por otra parte, el prestador no informó las acciones adelantadas para su actualización.

5.1.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

En relación con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Lérída, mediante oficio con radicado SSPD No. 20255291959732 del 16 de mayo de 2025, el prestador nuevamente reiteró que actualmente no cuenta con un Plan Maestro de Acueducto formalmente elaborado.

5.1.4 Plan de emergencia y contingencia PEC

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrando que para la vigencia 2025 se encuentra cargado con fecha de certificación del 03 de septiembre de 2025, correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

5.1.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	30_1. Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización_2501 Planta de tratamiento de agua potable	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Acueducto	36. Distribución de Agua Potable	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Acueducto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Sí	Información inconsistente
Acueducto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Sí	Información inconsistente
Acueducto	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Sí	Información consistente
Acueducto	Suspensiones Servicio de Acueducto	Sí	Información consistente
Acueducto	10. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos_1922PTAR LERIDA	Sí	Información consistente
Acueducto	01. Registro de Fuentes Superficiales	Sí	Información consistente
Acueducto	04. Fuentes Superficiales	Sí	Información consistente
Acueducto	06. Registro - Captaciones de Agua Cruda	Sí	Información consistente
Acueducto	07. Captación de agua cruda	Sí	Información consistente
Acueducto	08. Registro de Aducciones	Sí	Información consistente
Acueducto	09. Aducción	Sí	Información consistente
Acueducto	12. Almacenamiento de agua potable	Sí	Información consistente
Acueducto	13. Distribución	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Acueducto	14. Registro de Conducciones de Agua	Sí	Información consistente
Acueducto	15. Conducción de agua	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	00. Encuesta componentes servicio alcantarillado presta ESP	Sí	Información consistente
Alcantarillado	01. Registro de Cuerpos Receptores	Sí	Información consistente
Alcantarillado	03. Registro de Puntos de Vertimiento	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	04. Registro de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Sí	Información consistente
Alcantarillado	06. Alcantarillado Pluvial	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			no hay información cargada
Alcantarillado	08. Alcantarillado Combinado	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	09. Puntos de Vertimiento	Sí	Si bien se encuentra certificado se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Sí	Información consistente
Alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	No	-

5.2 Aspectos comerciales

5.2.1 Sede de atención comercial

Empolérída E.S.P. cuenta con una oficina de atención presencial, ubicada en la Carrera 6 No. 5 – 25 Barrio Jordán, la cual cuenta con horarios de atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Imagen 15. Punto de atención al cliente

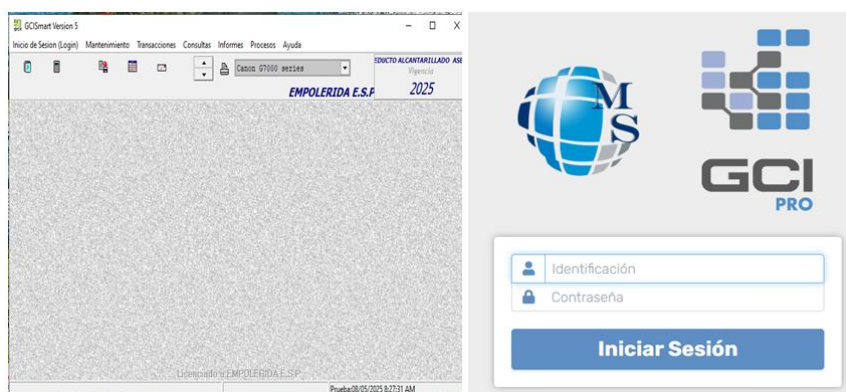


Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

5.2.2 Sistema de Información Comercial – SIC

Empolérída E.S.P. dispone del software denominado GCI, el cual permite gestionar los módulos de facturación y contabilidad de la empresa, donde se puede expedir facturas, realizar facturas para abonos, crear usuarios nuevos, hacerles modificaciones a los mismos como cambio de dirección, cambio de suscriptor, el mismo se integra con distintas áreas de la Entidad, facilitando la optimización de los procesos administrativos y operativos. El sistema se encuentra en funcionamiento desde el año 2014 y es contratado con la empresa MULTISOFTWARE S.A.S., hasta el 31 de diciembre de 2025.

Imagen 16. Software GCI



Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

5.2.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El prestador hizo entrega del CCU vigente con fecha de actualización del 26 de octubre de 2020, el cual se encuentra firmado y cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), mediante oficio con radicado CRA No. 20210120016471 del 17 de marzo de 2021. El referido contrato no se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Durante la visita, no se evidenció publicación en la cartelera, no obstante, se encontró publicación del CCU en la página web de la empresa, así:

Imagen 17. Publicación en cartelera

contrato de condiciones uniforme

Fecha de expedición: 2025/04/22 08:00:00

Compartir  

Estas normas definen nuestro funcionamiento.


Archivos para descargar



contrato-de-condiciones...

12 Mb

¿Encontraste lo que buscabas?
¿Te pareció útil este contenido?

 0 Comentarios

Escribe Aquí

Fuente: <http://www.empolerida.gov.co/normatividad/contrato-de-condiciones-uniforme>

Por lo anterior, Empolérída 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).

5.2.4 Suscriptores

Empolérída E.S.P. entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025 a corte de abril, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relacionan los suscriptores de acueducto según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 11. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

Estrato / Uso	ACUEDUCTO AÑO 2024												Participación
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
Estrato 1	1.184	1.184	1.184	1.184	1.185	1.188	1.190	1.190	1.193	1.193	1.194	1.195	23%
Estrato 2	3.617	3.617	3.621	3.625	3.629	3.632	3.641	3.644	3.649	3.649	3.643	3.649	71%
Estrato 3	253	253	252	253	253	256	256	260	261	261	264	264	5%
Estrato 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	5.054	5.054	5.057	5.062	5.067	5.076	5.087	5.094	5.103	5.103	5.101	5.108	92,4%
Industrial	35	35	36	36	36	34	37	36	36	36	35	36	9%
Comercial	372	373	374	372	370	368	367	363	355	355	354	354	84%
Oficial	31	31	31	31	31	31	30	30	31	31	32	32	8%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	438	439	441	439	437	433	434	429	422	422	421	422	7,6%
TOTAL SUSCRIPTORES	5.492	5.493	5.498	5.501	5.504	5.509	5.521	5.523	5.525	5.525	5.522	5.530	100%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Tabla 12. Suscriptores de acueducto vigencia 2025 a corte de abril.

Estrato / Uso	ACUEDUCTO AÑO 2025				Participación
	Ene	Feb	Mar	Abr	
Estrato 1	1.197	1.198	1.199	1.198	23%
Estrato 2	3.650	3.652	3.653	3.654	71%
Estrato 3	263	263	268	269	5%
Estrato 4	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	0%
Total Residencial	5.110	5.113	5.120	5.121	92,4%
Industrial	36	36	37	37	9%
Comercial	353	352	353	351	84%
Oficial	32	32	32	32	8%
Especial	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	421	420	422	420	7,6%
TOTAL SUSCRIPTORES	5.531	5.533	5.542	5.541	100%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que Empolérída E.S.P. contó con un total de 5.530 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 92,4% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 71%, seguido de los estratos uno y tres con el 23% y 5%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 7,6%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 84%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 5.541 suscriptores de acueducto con corte a abril de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con el 92,4% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 7,6%, y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 84%.

La variación del mes de abril de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 40 suscriptores (+0,0074%).

A continuación, se relacionan los suscriptores de alcantarillado según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 13. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2024												Participación
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
Estrato 1	1.148	1.148	1.148	1.148	1.149	1.152	1.154	1.154	1.157	1.157	1.157	1.158	23%
Estrato 2	3.594	3.594	3.597	3.601	3.606	3.608	3.617	3.620	3.623	3.623	3.614	3.618	72%
Estrato 3	249	249	248	249	250	252	252	256	257	257	257	257	5%
Estrato 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	4.991	4.991	4.993	4.998	5.005	5.012	5.023	5.030	5.037	5.037	5.028	5.033	92,3%
Industrial	35	35	36	36	36	34	37	36	36	36	35	36	9%
Comercial	367	368	369	367	363	363	362	359	351	351	349	350	84%
Oficial	31	31	31	31	31	31	30	30	31	31	32	32	8%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	433	434	436	434	430	428	429	425	418	418	416	418	7,7%
TOTAL SUSCRIPTORES	5.424	5.425	5.429	5.432	5.435	5.440	5.452	5.455	5.455	5.455	5.444	5.451	100%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Tabla 14. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025 a corte de abril.

CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2025				Participación
	Ene	Feb	Mar	Abr	
Estrato 1	1.160	1.161	1.153	1.147	23%
Estrato 2	3.619	3.621	3.614	3.600	72%
Estrato 3	258	258	249	246	5%
Estrato 4	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	0%
Total Residencial	5.037	5.040	5.016	4.993	92,0%
Industrial	36	36	37	36	8%
Comercial	349	348	362	367	85%
Oficial	32	32	30	31	7%
Especial	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	417	416	429	434	8,0%
TOTAL SUSCRIPTORES	5.454	5.456	5.445	5.427	100%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Empolérída E.S.P. contó con un total de 5.451 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 92,3% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 72%, seguido de los estratos uno y tres con el 23% y 5%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 7,7% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 84%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 5.427 suscriptores de alcantarillado con corte a abril de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con 92% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 8%, donde el uso comercial cuenta con mayor participación (85%).

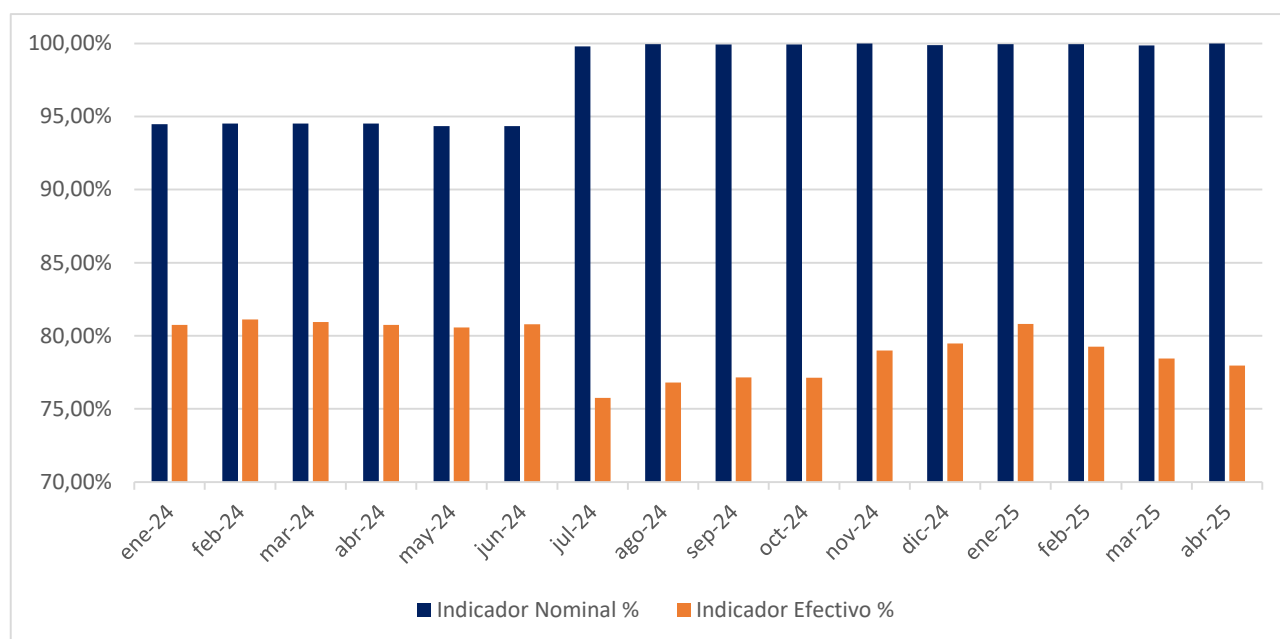
La variación del mes de abril de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa una reducción de 5 suscriptores (-0,00092%).

5.2.5 Micromedición

5.2.5.1 Indicador de micromedición

Durante la visita, el prestador entregó la relación de suscriptores con y sin micromedición como se observa a continuación:

Gráfica 12 Micromedición 2024 – abril de 2025



Fuente: Información Empolérda E.S.P., visita de inspección

Tabla 15. Micromedición 2024 - 2025

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	5.495	5.191	4.192	Opaco - posiblemente frenado - conexión directa - tapado - enterrado	999	304	94,47%	80,76%
feb-24	5.495	5.194	4.213		981	301	94,52%	81,11%
mar-24	5.499	5.198	4.208		990	301	94,53%	80,95%
abr-24	5.501	5.200	4.199		1.001	301	94,53%	80,75%
may-24	5.505	5.193	4.184		1.009	312	94,33%	80,57%
jun-24	5.509	5.197	4.199		998	312	94,34%	80,80%
jul-24	5.521	5.510	4.174		1.336	11	99,80%	75,75%
ago-24	5.524	5.521	4.241		1.280	3	99,95%	76,82%
sept-24	5.525	5.521	4.260		1.261	4	99,93%	77,16%
oct-24	5.525	5.521	4.259		1.262	4	99,93%	77,14%
nov-24	5.516	5.515	4.356		1.159	1	99,98%	78,98%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
dic-24	5.530	5.523	4.389		1.134	7	99,87%	79,47%
ene-25	5.531	5.528	4.467		1.061	3	99,95%	80,81%
feb-25	5.533	5.530	4.383		1.147	3	99,95%	79,26%
mar-25	5.542	5.534	4.341		1.193	8	99,86%	78,44%
abr-25	5.541	5.540	4.319		1.221	1	99,98%	77,96%

Fuente: Información Empolérica E.S.P., visita de inspección

Al respecto, es importante mencionar que, durante la visita, el prestador informó que, a corte del mes de abril de 2025, realiza facturación por promedio a algunos suscriptores aun cuando cuentan con micromedición con ocasión a las causales: i) Opaco, ii) posiblemente frenado, iii) conexión directa, iv) tapado y v) enterrado.

Por lo expuesto, frente a la micromedición nominal, la empresa presenta un indicador superior al 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para el periodo de julio de 2024 a abril de 2025. Ahora bien, una vez verificada la meta de micromedición establecida en su estudio de costos se evidenció que el prestador se encuentra cumpliendo con la meta establecida para el año tarifario 6, que es de 95%.

Imagen 18. Metas de micromedición SURICATA

Micromedición %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Micromedición %	82	85	88	91	95	96	97	98	99	99

Fuente: SUI

5.2.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con un laboratorio de medidores, ni tiene contratado estos servicios con un laboratorio externo.

5.2.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con un procedimiento para la calibración de medidores.

5.2.5.4 Reposición de medidores

El prestador informó que realiza los cambios de medidor de conformidad con el siguiente proceso:

1. Detección de anomalías en la medición
2. Generación de PQR
3. Pago
4. Proceso de cambio de medidor
 - a. Cambio por la empresa
 - b. compra proveedor externo
5. Actualización en el sistema

Sobre los expedientes de los suscriptores a los que se les ha realizado el cambio de medidor, el

prestador entregó copia de los expedientes de los usuarios 400, 1475, 2261, 2206, 1807 y 4011, de los cuales sólo se evidenció carta enviada al suscriptor para que se realice el cambio de medidor; por otro lado, en otro documento denominado “2.11_Anexo_Solicitud_Medidores_Por_Acuerdo”, entregó copia de acuerdos de pago para el cambio de medidor.

Por lo expuesto, vale la pena mencionar que el prestador no cuenta con soportes que den cuenta al cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, en el cual se notifique al usuario con suficiente tiempo para que cuente con participación técnica, de igual forma donde se garantice el debido proceso para el cambio de medidor, como se establece en las referidas resoluciones.

5.2.6 Facturación y Recaudo

5.2.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador, durante la visita, entregó copia del procedimiento de facturación y recaudo con fecha del 01 de mayo de 2025, en el cual se evidencian, entre otros, los siguientes acápites:

Tabla 16. Procedimientos de facturación y recaudo

ÍTEM	FACTURACIÓN	RECAUDO
Objetivo	Registrar el cobro de los servicios de acueducto según el consumo de agua por metros cúbicos, alcantarillado vertido en metros cúbicos y aseo de Empolérída E.S.P.	Recolectar y controlar los pagos que realizan los usuarios por los servicios y otros conceptos relacionados que presta Empolérída E.S.P.
Alcance	El proceso comienza con el ingreso de tarifas, consumos, novedades y la verificación de estratos socioeconómicos para liquidar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	El procedimiento abarca desde la entrega de facturas a los usuarios hasta la afectación presupuestal de los ingresos
Responsable	Técnica de Facturación y Recaudo, y el Auxiliar de recaudo y cartera	
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación: Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario. • Promedio de consumo: Cálculo que se hace sobre el histórico de consumos de los últimos seis meses. • Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación: Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, incluyendo lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario. • Recaudo: Es el acopio de recursos monetarios y la custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. • Empolérída: Sigla para Empresa de Servicios Públicos de Lérida E.S.P.
Políticas de Operación Condiciones Generales:	<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar la facturación correspondiente, se debe haber revisado de antemano toda la información sobre el consumo generado, las críticas sobre los 	<ul style="list-style-type: none"> • El recaudo de la facturación se realiza desde su entrega hasta el día 30 de cada mes.

ÍTEM	FACTURACIÓN	RECAUDO
	<p>consumos irregulares, las novedades y determinado los valores correspondientes de recargos a los usuarios que se encuentran en mora.</p> <ul style="list-style-type: none"> El periodo de facturación se realiza por 30 días calendario, teniendo en cuenta periodos para la recolección de información, análisis de la información y el periodo correspondiente para realizar el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Diariamente, los usuarios pagan en puntos como Gana-Gana, Banco de Bogotá y/o Bancolombia con la factura. Estas entidades bancarias recopilan los cupones y generan un archivo plano que es enviado a Empolérica.
Descripción del Procedimiento:	<p>El proceso de facturación incluye varios pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicio (6.1): Inicio del Procedimiento. Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo. Prefacturación (6.2): Generar libros de lectura para ser alimentados por la parte operativa con la toma de lectura por cada usuario, crear los listados de críticas, los cuales calculan la liquidación de consumos de acueducto, cobros de alcantarillado, valor de aseo, financiados, acuerdos de pago, subsidios y contribuciones de acuerdo al estrato, realizando ajustes a tener en cuenta de acuerdo a cada caso, antes de liquidar definitivamente. Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo. Registrar suscriptores (6.3): Ingresar en el Sistema Comercial de Información los nuevos suscriptores, registrando ciclo y el orden en la ruta. Generar agenda con fechas de consumo, fecha límite de pago, fecha de suspensión en el código de barras. Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo. Grabar fechas de vencimiento y suspensión (6.4): Activar el indicador de liquidación definitiva del nuevo periodo a facturar según el consumo del usuario o suscriptor y las tarifas que le apliquen por servicio, uso y estrato del inmueble correspondientes al mes a facturar. Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo. Liquidación Definitiva (6.5): Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo. Impresión, organización y asignación 	<p>El proceso de recaudo incluye las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inicio (6.1): Comienzo del procedimiento, a cargo de la Técnica de Facturación y Recaudo. Revisión diaria del recaudo y de otros conceptos (6.2, 6.3): Diariamente se descargan reportes digitales de los ingresos por pago de servicios desde las cuentas bancarias, puntos de pago y medios electrónicos (botón PSE). Se identifican los códigos de usuario y valores cancelados para obtener una relación diaria exacta de los ingresos. También se realizan recibos de caja para otros ingresos como venta de medidores o aseo especial. Es responsabilidad de la Técnica de Facturación y Recaudo, y del Auxiliar de recaudo y cartera. Aplicación del Recaudo (6.4): Se verifica y valida la información reportada por las entidades bancarias, puntos de pago y medios electrónicos, y se aplica en el sistema. En caso de inconsistencias, se informa a la entidad bancaria o puntos de pago a través de tesorería y se espera la respuesta. Esta actividad es responsabilidad de la Técnica de Facturación y Recaudo. Realizar cierre del periodo facturado (6.5): Se elabora el informe de cierre de periodo siguiendo el consecutivo por fecha, de acuerdo con los lineamientos de Gestión Documental. Es responsabilidad de la Técnica de Facturación y Recaudo. Realizar reporte mensual (6.7): A principios de cada mes, se consolidan los ingresos, generando un informe de ingresos. Esta actividad es

ÍTEM	FACTURACIÓN	RECAUDO
	<p>de rutas (6.6): Imprimir una a una y organizar las facturas de acuerdo a las rutas de entrega y delegar a la parte operativa y/o Operativo para su entrega. De presentarse alguna inconsistencia, se debe realizar la corrección correspondiente e imprimir nuevamente la factura. Es responsabilidad de la Técnica de facturación y recaudo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de facturas para su entrega (6.7): Los Auxiliares Operativos realizan la entrega de cada factura de acuerdo con la ruta indicada. • Fin (6.8): Finalización del procedimiento. 	<p>realizada por el Técnico de Facturación y Recaudo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación Mensual (6.8): La Técnica de Facturación y Recaudo, la Tesorería y el Contador verifican que las cifras de ingresos y egresos reportados en los extractos bancarios y libros auxiliares de la entidad sean consistentes, es decir, que el saldo del banco sea igual al del libro auxiliar. • Fin (6.9): Concluye el procedimiento
Documentos Relacionados	Contrato de condiciones uniformes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	
Normatividad Vigente Normograma Institucional	<p>Los procedimientos se rigen por diversas normas, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia (1991): Artículos 2 y 20, sobre los fines esenciales del estado y el derecho a informar y recibir información veraz e imparcial. • Ley 142 (1994): Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. • Decreto 302 (2000): Reglamenta la Ley 142 de 1994 en materia de prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. • Decreto 2363 (2009): Atención al Ciudadano. • Decreto 019 (2012): Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública. • Resolución CRA 720 (2015): Metodología de costos y tarifas para empresas de aseo que atienden más de 5.000 suscriptores. • Resolución CRA 688 (2014): Metodología de costos y tarifas para empresas de acueducto y alcantarillado que atienden más de 5.000 suscriptores. • Conpes 3649: Política Nacional de Servicio al Ciudadano. 	

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

5.2.6.2 Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información para la vigencia 2024 correspondiente a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 17. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	224.969	2.298.675.670	151.749.921	7%
Estrato 2	717.886	1.916.374.120	573.561.549	30%
Estrato 3	53.154	179.153.181	54.827.288	31%
Estrato 4	-	-	-	-
Estrato 5	-	-	-	-
Estrato 6	-	-	-	-
Total Residencial	996.009	4.394.202.971	780.138.758	18%
Industrial	8.974	49.593.551	10.808.215	22%

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Comercial	80.537	453.429.236	128.985.199	28%
Oficial	114.074	121.113.959	67.421.840	56%
Especial	-	-	-	-
Total No Residencial	203.585	624.136.746	207.215.254	33%
TOTAL	1.199.594	5.018.339.717	987.354.012	20%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$5.018.339.717, cuyo recaudo fue del 20%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 3 y oficial.

Tabla 18. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	217.878	372.172.124	72.011.532	19%
Estrato 2	685.571	522.963.889	273.911.149	52%
Estrato 3	49.631	48.034.588	25.771.406	54%
Estrato 4	-	-	-	-
Estrato 5	-	-	-	-
Estrato 6	-	-	-	-
Total Residencial	953.080	943.170.601	371.694.087	39%
Industrial	9.127	13.602.459	5.502.883	40%
Comercial	70.354	113.679.207	60.063.142	53%
Oficial	113.270	52.249.674	32.410.945	62%
Especial	-	-	-	-
Total No Residencial	192.751	179.531.340	97.976.970	55%
TOTAL	1.145.831	1.122.701.941	469.671.057	42%

Fuente: Información Empolérída E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$1.122.701.941, cuyo recaudo fue del 42%. Se puede observar que los estratos y uso con mejor comportamiento de pago son el 3 y 2, y el Oficial.

Por su parte, para la vigencia 2025, el prestador entregó la siguiente información para el periodo de enero, así:

Tabla 19. Facturación y recaudo de acueducto enero a marzo de 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	50.591	1.104.421.142	52.831.755	5%
Estrato 2	168.069	889.310.010	207.823.846	23%
Estrato 3	12.130	79.188.709	19.157.027	24%
Estrato 4	-	-	-	-
Estrato 5	-	-	-	-

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 6	-	-	-	-
Total Residencial	230.790	2.072.919.861	279.812.628	13%
Industrial	1.431	32.630.736	3.657.560	11%
Comercial	17.900	246.892.247	43.847.710	18%
Oficial	14.804	22.514.302	18.182.652	81%
Especial	-	-	-	-
Total No Residencial	34.135	302.037.285	65.687.922	22%
TOTAL	264.925	2.374.957.146	345.500.550	15%

Fuente: Información Empolérda E.S.P., visita de inspección

Tabla 20. Facturación y recaudo de alcantarillado enero a marzo de 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	49.855	134.783.507	25.596.653	19%
Estrato 2	169.120	174.683.492	102.100.841	58%
Estrato 3	11.877	15.674.875	9.210.512	59%
Estrato 4	-	-	-	-
Estrato 5	-	-	-	-
Estrato 6	-	-	-	-
Total Residencial	230.852	325.141.874	136.908.006	42%
Industrial	2.109	4.688.653	1.914.924	41%
Comercial	15.804	37.929.230	15.063.937	40%
Oficial	22.921	13.581.208	8.113.581	60%
Especial	-	-	-	-
Total No Residencial	40.834	56.199.091	25.092.442	45%
TOTAL	271.686	381.340.965	162.000.448	42%

Fuente: Información Empolérda E.S.P., visita de inspección

Para el periodo de enero a marzo de 2025, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado \$2.374.957.146 y \$381.340.965, respectivamente, cuyo recaudo fue del 15% y 42%, respectivamente.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para la vigencia 2024 y los servicios de acueducto y alcantarillado de 20% y 42%, respectivamente, y para el periodo de enero a marzo de 2025 de 15% y 42, respectivamente, por lo cual el prestador debe implementar acciones que mejoren su recaudo de manera inmediata.

5.2.7 Facturas

5.2.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas entregadas por el prestador durante la visita, y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 16 del CCU

del prestador, así:

Tabla 21. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LÉRIDA “EMPOLERIDA” E.S.P. del servicio 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 del servicio.	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 del servicio.	Sí
5. El período de facturación de los servicios y 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 los descuentos a aplicar por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LÉRIDA “EMPOLERIDA” cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	NA
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	Sí
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA
11. 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 deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
12. 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, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Sí
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	No factor
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No valores

Fuente: cláusula 16. CCU, Contenido mínimo de la factura

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los quince requisitos no cumple con 2 de ellos, los cuales corresponden a:

- El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

Imagen 19. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado


FACTURA ABRIL 2025 - PAGO OPORTUNO HASTA 17-05-2025

VALOR A PAGAR:
423,200

FECHA LIMITE DE PAGO:
17/04/2025

Último Pago: 246,619
20/03/2025



PERIODO DEL SERVICIO	DÍAS FACTURADOS	CÓDIGO SUScriptor	RUTA	FACTURA DE VENTA
01/03/2025 31/03/2025	30	2879	0500268800	3393045

NOMBRE DEL SUScriptor	USO	ESTRATO	ESTADO MEDIDOR	NÚMERO DE MEDIDOR
	RESI	1	BUENO	24004717

DIRECCIÓN DEL SUScriptor	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONSUMO
	373	472	99

FECHA: 25/02/2025 FECHA: 26/03/2025

VALORACIÓN DEL CONSUMO		SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
RANGO M ³	CONSUMO	VALOR \$ M ³	SUBTOTAL	CONSUMO	VALOR \$ M ³
BÁSICO	16	588.71	9,579.3	16	306.13
COMPLEMENTARIO	16	1,127.41	18,158.16	16	812.26
SUNTUARIO	67	1,127.41	80,226.67	67	812.26

FECHA LIMITE DE PAGO	
DÍA 17 MES 4 AÑO 2025	

DEUDA ANTERIOR		MESES VENCIDOS	
232,781	01/04/2025	1	

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
CTO REFERENCIA	(-)SUBSIDIO(+)CONTRIB	VALOR A PAGAR	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	9,174.91	-4588	4,587.00
CONSUMO ACUEDUCTO	118,246	-9283	108,964.0
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	6,882.03	-3441	3,441.00
VERTIMIENTO	60,613.7	-4898	55,715.00
SUBTOTAL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		172,708	


SERVICIO DE ASEO			
CTO REFERENCIA	(-)SUBSIDIO(+)CONTRIB	VALOR A PAGAR	
SERVICIO DE ASEO	26,044.3	-	13,022.0
SUBTOTAL SERVICIO DE ASEO		13,022.00	

OTROS CONCEPTOS FACTURADOS	
DEUDA ANTERIOR	232,781
INTERESES	4,656
AJUSTE A \$0\$	33
SUBTOTAL:	
237,470.00	

TOTAL A PAGAR **423,200**

FECHA LIMITE DE PAGO **17/04/2025**

 Documento generado por SOFTWARE GOPE de MULTISOFTWARE SAS 809-904-883-7 Modificación FESP Desde: 1



ubsidios solo se otorgan a los estratos 1,2 y 3

FACTURA ABRIL 2025 - PAGO OPORTUNO HASTA 17-05-2025

	01/03/2025	31/03/2025	RESIDENCI	1



CÓDIGO DE VENTA	FACTURA	CÓDIGO SUScriptor	FECHA LIMITE DE PAGO	VALOR A PAGAR
050026880000	3393045	2879	17/04/2025	423,200



JORGE RICARDO ANDRES ORTIZ CESPEDES
Gerente EMPOLÉRIDA ESP

Esta factura se asume en todos sus efectos a una letra de cambio Artículo 774 C.Co y presta efecto ejecutivo Artículo 30 Ley 142 de 1994

Carrera 6 Calle 5 Esquina B/ Jordan Lerida, Tolima
608 289 0870 317 430 7579

pqr@empolerida.gov.co
contactenos@empolerida.gov.co

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Es pertinente 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.

Así las cosas, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con los requisitos mínimos establecidos en su CCU.

5.2.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, modificó el rango de consumo 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, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

Tabla 22. Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar³, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021⁴, así:

- **Consumo básico:** es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, como se muestra a continuación:

Imagen 20. Factura N.º 3392971

³ Consulta municipio de Lérída, Tolima en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

⁴ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Página 45 de 66

Durante la visita, el prestador entregó copia del manual de cartera, documento del 20 de agosto de 2020, el cual consta de 72 folios, y que fue adoptado mediante Acuerdo 002 de 2020, el cual entre otros ítems establece el marco para el cobro persuasivo y coactivo de las deudas pendientes. A continuación, se presenta un resumen del documento:

Objeto: Definir las políticas, criterios y procedimientos para el cobro persuasivo y coactivo, así como para el otorgamiento de facilidades de pago de las obligaciones en mora.

Etapas de Cobro de Cartera:

Etapas Pre-jurídica: Aplica a la totalidad de la cartera vencida, con una mora entre 1 y 90 días. Se realizan labores preventivas y acercamiento al usuario para el recaudo voluntario, incluyendo comunicaciones, visitas y brigadas de gestión social, y se ofrecen opciones de financiación. Durante esta etapa se aplican medidas de suspensión y corte del servicio. La financiación puede ser refinanciada por una sola vez si hay incumplimiento. El Área de Facturación, con apoyo de Contabilidad y Asesoría Jurídica, es responsable de esta etapa.

Etapas de Cobro Persuasivo: Se inicia después de 90 días de mora y busca el pago voluntario de la obligación. Esta etapa no debe durar más de seis meses. Los funcionarios del Área de Facturación, con apoyo de Contabilidad y Asesoría Jurídica, son competentes para esta etapa y para acordar facilidades de pago.

Etapas de Cobro Coactivo: Se inicia si la etapa persuasiva no logra el pago de la obligación, siguiendo el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario Nacional, Título VIII, artículos 823 y siguientes. Esta gestión debe iniciarse con suficiente antelación a la prescripción de la acción de cobro.

Títulos Ejecutivos: La factura de servicios públicos, expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal, presta mérito ejecutivo. Debe ser clara, expresa y legalmente exigible.

Intereses

Interés de Financiación: Para financiaciones de deuda por prestación de servicio, la empresa fija tasas que no exceden los topes máximos permitidos. Para las clases de uso residencial, especial y multiusuario, la tasa es del 6% anual (0,5% mensual) para plazos mayores a doce meses. Para otras clases de uso, el interés de financiación será el IPC nacional del año inmediatamente anterior.

Interés de Mora: Una sanción por el retardo o incumplimiento. Para las clases de uso residencial, especial y multiusuario, la Ley 142 de 1994 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional determinan un 6% anual (0,5% mensual). Para las demás clases de uso, se aplicará la tasa de interés de mora máxima permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Planes de Financiación: Empolérída E.S.P. ofrece los siguientes sistemas de financiación:

Plan 50: Descuento de hasta el 90% de los intereses moratorios y recargos. Requiere una cuota inicial mínima del 50% y el saldo en hasta 4 cuotas mensuales. Aplica a cualquier categoría de usuario.

Súper plan: Diseñado para deudas mayores a 180 días, con exoneración de hasta el 75% de intereses de mora. Requiere una cuota inicial mínima del 30% y hasta 36 cuotas

mensuales.

Plan rapidísimo: Solo para usuarios residenciales. Requiere una cuota inicial mínima del 20% y el saldo en hasta 48 cuotas mensuales, con exoneración de intereses de mora del 50% al 70% dependiendo del número de cuotas.

Plan al día: Solo para usuarios residenciales de estratos 1. Requiere una cuota inicial mínima del 10% y el saldo en hasta 60 cuotas mensuales, con exoneración de hasta el 40% de intereses de mora.

Prescripción: El término de prescripción de las obligaciones a favor de Empolérída E.S.P. es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que la obligación se hizo legalmente exigible. La prescripción puede ser interrumpida por la notificación del mandamiento de pago, el otorgamiento de facilidad de pago o la admisión del deudor a un proceso concursal.

Reportes: Empolérída E.S.P. reporta a los deudores morosos a las Centrales de Riesgo y al Boletín de Deudores Morosos del Estado, según señala el manual siguiendo los principios de finalidad, calidad, permanencia, seguridad y diligencia de la información, no obstante, no se tienen soportes de la referida situación.

Por lo anterior, se evidencia que el prestador cuenta con política de cartera establecida para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025 (a corte de mayo).

Finalmente, el prestador hizo entrega de un informe de cartera por edades, uso y estrato para la vigencia 2024 y hasta marzo de 2025. A continuación, se relaciona la cartera separada por servicio por uso, estrato y edades:

Tabla 23. Cartera acueducto a corte de marzo de 2025

	V. DEUDA	V00DIAS	V30DIAS	V60DIAS	V90DIAS	V120DIAS	V150DIAS	V180DIAS	V360DIAS	V361DIAS
Estrato 1	107.476.080	1.809.397	1.799.671	466.533	298.363	285.646	147.535	187.791	583.534	101.897.610
Estrato 2	55.657.334	7.465.391	5.302.413	1.051.742	1.015.609	444.515	1.204.547	591.934	2.015.869	36.565.314
Estrato 3	4.610.045	755.882	478.501	116.623	369.963	-	-	-	572.560	2.316.516
Comercial	15.747.376	1.869.328	5.350.080	415.791	95.854	-	88.276	457.696	581.810	6.888.541
Industrial	2.009.202	107.670	366.761	-	-	-	-	-	643.845	890.926
Oficial	50.932	50.932	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	185.550.969	12.058.600	13.297.426	2.050.689	1.779.789	730.161	1.440.358	1.237.421	4.397.618	148.558.907

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Como se observa, el prestador tiene una cartera total para el servicio de acueducto con corte a abril de 2025 de \$185.550.969, en donde el mayor representante es el estrato 1, que alcanza un valor de \$107.476.080, seguido de los estratos 2 y 3 con \$55.657.334 y \$15.747.376, respectivamente.

Tabla 24. Cartera alcantarillado a corte de abril de 2025

	V.DEUDA	V00DIAS	V30DIAS	V60DIAS	V90DIAS	V120DIAS	V150DIAS	V180DIAS	V360DIAS	V361DIAS
Estrato 1	38.886.432	986.531	940.632	281.845	171.653	122.756	79.455	104.325	260.831	35.938.404
Estrato 2	24.183.378	4.173.819	2.964.854	614.074	507.406	228.122	613.541	280.819	921.287	13.879.456
Estrato 3	2.092.482	334.412	262.165	55.501	210.578	-	-	-	232.056	997.770
Comercial	5.946.103	1.044.925	1.112.202	242.761	42.908	-	41.587	218.978	293.649	2.949.093
Industrial	983.150	68.534	215.867	-	-	-	-	-	317.294	381.455
Oficial	28.311	28.311	-	-	-	-	-	-	-	-

	V.DEUDA	V00DIAS	V30DIAS	V60DIAS	V90DIAS	V120DIAS	V150DIAS	V180DIAS	V360DIAS	V361DIAS
Total	72.119.856	6.636.532	5.495.720	1.194.181	932.545	350.878	734.583	604.122	2.025.117	54.146.178

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Como se observa, el prestador tiene una cartera total para el servicio de alcantarillado con corte a abril de 2025 de \$72.119.856, en donde el mayor representante es el estrato 1, que alcanza un valor de \$38.886.432, seguido del estrato 2 y uso comercial con \$24.183.378 y \$5.946.103, respectivamente.

5.2.9 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo municipal 006 del 6 de julio de 2023, por medio del cual se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2023 en adelante, en donde se observan los siguientes factores:

Tabla 25. Factores de subsidio

Estrato	Servicio Público			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	50%	50%	50%	50%
2	40%	40%	40%	40%
3	15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo 006 de 2023.

Tabla 26. Factores de contribución

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

Fuente: Acuerdos 006 de 2023

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

Tabla 27. Revisión aplicación del Acuerdo 006 de 2023

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
3377470	Diciembre de 2024	1	-50%	-50%
3393045	Marzo de 2025	1	-50%	-50%
3376737	Diciembre de 2024	2	-40%	-40%
3380704	Enero de 2025	2	-40%	-40%
3377536	Diciembre de 2024	3	-15%	-15%
3381364	Enero de 2025	3	Cargo Fijo -15% Consumo Básico -14,4%	-15%
3392971	Marzo de 2025	3	Cargo Fijo -15% Consumo Básico -13,9%	-15%

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acueducto	Acuerdo Municipal Alcantarillado
3375822	Diciembre de 2024	Comercial	+50%	+50%
3394716	Marzo de 2025	Comercial	+50%	+50%
3377302	Diciembre de 2024	Industrial	+60%	+60%
3394686	Marzo de 2025	Industrial	+60%	+60%
3352299	Agosto de 2024	Oficial	0%	0%
3383445	Marzo de 2025	Oficial	0%	0%

Fuente: Información Empolérica E.S.P., visita de inspección

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en los Acuerdos 006 de 2023 para estratos 1, 2, uso comercial, industrial y oficial. No obstante, para el estrato 3, se evidenció que el prestador se encuentra aplicando un factor de subsidios inferior al aprobado en el referido acuerdo, para el consumo básico.

Sobre el cobro de subsidios al municipio, el prestador informó que remite cuenta de cobro al ente territorial, el cual realiza los respectivos pagos en los tiempos estipulados.

Así mismo, informó que, a la fecha de la visita, el municipio se encuentra pendiente del pago correspondiente a marzo de 2025, para lo cual hicieron entrega de la gestión de cobros en el mes de marzo de 2025.

La relación de subsidios se muestra a continuación:

Tabla 28. Subsidios cobrados y girados por el ente territorial 2024

AÑO	MES	CONCEPTO (GIRO DE SUBSIDIOS)			VR TOTAL	VR GIRADO	FECHA DE GIRO
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO			
2024	Enero	26.497.677	10.544.033	50.354.430	87.396.140	87.396.140	Febrero 16 2024
2024	Febrero	26.407.152	10.503.717	50.340.383	87.251.252	87.251.252	Marzo 14 2024
2024	Marzo	26.016.363	10.334.900	50.356.490	86.707.753	86.707.753	Abril 08 2024
2024	Abril	26.426.170	10.506.905	50.433.060	87.366.135	87.366.135	Mayo 03 2024
2024	Mayo	26.005.986	10.331.239	50.543.155	86.880.380	86.880.380	Junio 07 2024
2024	Junio	26.261.919	10.441.703	50.700.960	87.404.582	87.404.582	Julio 09 2024
2024	Julio	31.475.515	16.157.544	46.213.547	93.846.606	93.846.606	Agosto 09 2024
2024	Agosto	34.174.825	17.504.833	48.009.078	99.688.736	99.688.736	Septiembre 18 2024
2024	Septiembre	35.437.526	19.603.641	48.421.218	103.462.385	103.462.385	Octubre 15 2024
2024	Octubre	36.471.660	20.967.440	48.410.983	105.850.083	105.850.083	Noviembre 20 2024
2024	Noviembre	49.372.758	27.642.276	46.072.889	123.087.923	123.087.923	Diciembre 20 2024
2024	Diciembre	51.024.122	29.566.641	45.682.436	126.273.200	126.273.200	Diciembre 20 2024
Total		395.571.673	194.104.872	585.538.629	1.175.215.175		

Fuente: Información Empolérica E.S.P. visita de inspección

Tabla 29. Subsidios cobrados y girados por el ente territorial 2025

AÑO		CONCEPTO (GIRO DE SUBSIDIOS)			VR TOTAL	VR GIRADO	FECHA DE GIRO
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO			
2025	Enero	40.818.809	24.909.639	48.356.174	114.084.622	187.350.435	Febrero 18 2025
2025	Febrero	40.605.135	24.725.450	48.336.368	113.666.953	113.666.953	Marzo 19 2025
2025	Marzo	39.843.522	24.475.155	48.431.572	112.750.249	-	Radicado 1503 de abril 04 2025
Total		121.267.466	74.110.244	145.124.114	340.501.824		

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Por lo anterior, el prestador no ha tenido la necesidad de recurrir a lo dispuesto en el Decreto 073 de 2025, mediante el cual se reglamenta el giro directo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) a los prestadores de servicios públicos, ya que el municipio se encuentra realizando los giros correspondientes.

5.2.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega de las estadísticas de PQR de la siguiente manera:

Tabla 30. PQR acueducto vigencia 2024

Año	Periodo	Acueducto
2024	Enero	64
	Febrero	28
	Marzo	33
	Abril	51
	Mayo	44
	Junio	23
	Julio	51
	Agosto	58
	Septiembre	86
	Octubre	97
	Noviembre	118
	Diciembre	87
2025	Enero	169
	Febrero	157
	Marzo	143
	Abril	98

Fuente: Información Empolérída E.S.P. visita de inspección

Al respecto, se debe mencionar que el prestador sólo realizó entrega de la información de PQR del servicio de acueducto, mientras que para el servicio de alcantarillado no se entregó información.

Sobre la atención de PQR, el prestador informó que no cuentan con un procedimiento documentado. No obstante, cuentan con un punto de atención al cliente y también atienden las PQR en campo y virtual.

Con respecto a las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración, el prestador informó que se encuentra realizando las siguientes actividades:

1. Implementación tecnológica
2. Jornadas de capacitación
3. Verificación desviaciones críticas
4. Empolérída al barrio
5. Canales virtuales como interponer PQR

5.2.11 Desincentivo al consumo excesivo

Al respecto, se debe mencionar que la CRA en ejercicio de las funciones asignadas por la Ley, activó la medida para desincentivar el consumo excesivo de agua potable mediante la Resolución UAE – CRA 039 de 2024. Esta resolución rigió a partir de su publicación el 26 de enero de 2024 y estableció su aplicación en todo el territorio nacional.

La referida Resolución debía ser aplicada por las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, dirigiéndose la medida a los consumidores que sobrepasaban el consumo máximo fijado por la Ley. Posteriormente, la Resolución UAE – CRA 257 de 2024 expedida el 7 de junio de 2024, modificó el ámbito de aplicación territorial de la medida y a partir de esa fecha, la medida se mantuvo únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, dando por finalizada su aplicación en el resto del territorio nacional.

Finalmente, la Resolución UAE – CRA 1080 de 2024 publicada el 28 de noviembre de 2024, dispuso la terminación de la aplicación de las medidas. Esta Resolución rigió a partir de su publicación y puso fin a la aplicación del desincentivo en las regiones restantes (Orinoco y Amazonas), basándose en informes del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) que indicaban el cese del déficit de precipitación asociado con el Fenómeno de El Niño.

Por lo expuesto, el desincentivo dejó de cobrarse una vez finalizó el período de facturación en el cual se publicó la referida resolución de terminación.

Respecto a esto, durante la visita, el prestador informó que no aplicó el desincentivo de conformidad con la activación de la Resolución UAE – CRA 039 de 2024, debido a que se encuentra dentro de las excepciones establecidas en numeral a del artículo 5 de la Resolución 887 de 2019; no obstante, no remitieron cálculos ni la respectiva comunicación informando a la SSPD.

5.2.12 Estratificación

El prestador informó que aplica el Decreto 133 del 13 de agosto de 1998, mediante el cual el municipio de Lérida, Tolima, realizó la estratificación socioeconómica para el municipio. De igual manera, señaló que la misma se encuentra desactualizada.

Frente a su aplicación, el prestador informó que a la fecha se encuentra aplicando el decreto vigente.

Para la estratificación de nuevos usuarios, se solicita certificado de estratificación a la Oficina de Planeación Municipal.

5.2.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 31. Estado de reporte al SUI de la información del tópico comercial

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma es inconsistente toda vez que en RUPS indica que no cuenta con concepto de legalidad, cuando en visita entregó copia del oficio con radicado 20210120016471, mediante el cual la CRA otorgó concepto de legalidad.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Verificada la información, se encontró que presenta consistencia para los periodos de enero a octubre de 2024, de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información reportada en el SUI.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que la información es inconsistente con lo reportado en visita, ya que en SUI no se registraron suscriptores sin medidor para los periodos de enero a octubre de 2024 y de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información reportada en SUI.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró consistencia para los periodos reportados de enero a octubre de 2024 para el servicio de acueducto, para alcantarillado la información no es consistente, de igual forma de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información reportada en SUI.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que cumple con el reporte de información de los periodos de enero de 2024 a abril de 2025.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando consistencias, para los periodos de enero a octubre de 2024, de noviembre en adelante no se cuenta con información reportada por el prestador al SUI
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Sí	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que las PQR no coinciden con las registradas en SUI, a corte de abril se encuentra reportadas las reclamaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.3 Aspectos Tarifarios

5.3.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

De acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información (SUI), las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente en el área de prestación del municipio de Lérida, en el departamento del Tolima, fueron calculadas siguiendo las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en la Resolución 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021, ubicándose en el primer segmento de dicha metodología.

5.3.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Teniendo en cuenta los lineamientos para la divulgación de las tarifas, dispuestos en la Parte 8, Título 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras de los servicios

públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, comunicar el valor de las tarifas aprobadas a la SSPD y a la CRA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación, así mismo deben poner a disposición, los documentos y estudios que sirvieron de fundamento para el cálculo de estas.

Posteriormente, una vez aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva del prestador o quien haga sus veces, se deben publicar en un periódico que circule en el municipio en el cual se preste el servicio o en uno de circulación nacional. Adicionalmente, se deberá realizar una audiencia con los vocales de control inscritos, garantizando así la información a los usuarios.

En relación, en el aplicativo SURICATA, se encontró copia del acuerdo No. 001 de 2024 y del anexo técnico del estudio de costos y tarifas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cuyo estudio tarifario No. 1276, registra certificado con fecha 08/07/2024.

Por otra parte, durante la visita de inspección y vigilancia comprendida entre el 07 y el 09 de mayo de 2025, se requirió al prestador soportes adicionales sobre la divulgación de las tarifas a los usuarios, de tal forma que en la carpeta creada y compartida en Drive durante la visita técnica, se cargó el documento “3.3 Certificación publicación periódico El Nuevo Día”, en donde certifican la difusión de las tarifas aplicadas a los usuarios de servicios públicos de acueducto y alcantarillado a partir de julio de 2024, de igual manera se observan las invitaciones de Empolérída E.S.P. a diversas entidades y funcionarios del municipio de Lérida, Tolima, para una jornada de socialización.

5.3.3 Comparación Factura

Continuando el análisis, se seleccionó aleatoriamente una factura para contrastar las tarifas registradas en el documento vs las tarifas aprobadas por la Junta Directiva.

Imagen 21. Factura 01/03/2025 al 31/03/2025 - Suscriptor Estrato 3

VALORACIÓN DEL CONSUMO				SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
RANGO M³	CONSUMO	VALOR \$ M³	SUBTOTAL	CONSUMO	VALOR \$ M³	SUB TOTAL
BASICO	16	1,017.80	16,284.	16	520.42	8,326.72
COMPLEMENTARIO	16	1,197.41	19,158.	16	612.26	9,796.16
SUNTUARIO	41	1,197.41	49,093.	41	612.26	25,102.66

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
CTO REFERENCIA	(-)SUBSIDIO(+)CONTRIB	VALOR A PAGAR	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	9,174.91 -1376	7,799.00	
CONSUMO ACUEDUCTO	87,191.9 -2655	84,537.00	
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	6,882.03 -1032	5,850.00	
VERTIMENTO	44,694.9 -1469	43,226.00	
SUBTOTAL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			141,412

Fuente: Factura de Venta 3392971

Cotejada la información, no se observan diferencias en los valores registrados en los cargos fijos, ni en los consumos variables de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. De igual manera, el prestador reveló que durante lo corrido del periodo 2025, no se han realizado

actualizaciones por indexación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) o por ajustes particulares según lo permite la metodología tarifaria vigente.

5.3.4 Tarifas aplicadas

En su calidad de entidad tarifaria local, la Junta Directiva aprobó mediante Acto Administrativo No. 001 del 04 de julio de 2024, los siguientes valores:

Tabla 32. Costos de Referencia, \$ abr 2024.

ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
Cargo Fijo - Costo Medio de Administración - CMA	\$ 9.174,91	\$/suscriptor/mes	Cargo Fijo - CMA	\$ 6.882,03	\$/suscriptor/mes
Cargo por Consumo	\$ 1.197,41	\$/m3	Cargo por Consumo	\$ 612,26	\$/m3
Costo Medio de Operación - CMO	\$ 970,64	\$/m3	Costo Medio de Operación - CMO	\$ 326,84	\$/m3
Costo Medio de Inversión - CMI	\$ 213,38	\$/m3	Costo Medio de Inversión - CMI	\$ 269,16	\$/m3
Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT	\$ 13,39	\$/m3	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT	\$ 16,26	\$/m3

Fuente: Acto Administrativo No. 001 del 2024

Ahora bien, aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal de Lérída, Tolima, a través del Acuerdo No 006 de 2023, se tiene:

Tabla 33. Tarifas Aplicadas, \$ abr 2024.

Estrato/Uso	AC					AL				
	CF	CC*	CMO	CMI	CMT	CF	CV*	CMO	CMI	CMT
1	4.587,46	598,71	485,32	106,69	6,70	3.441,02	306,13	163,42	134,58	8,13
2	5.504,95	718,44	582,38	128,03	8,03	4.129,22	367,36	196,10	161,50	9,76
3	7.799,67	1.017,80	825,04	181,37	11,38	5.849,73	520,42	277,81	228,79	13,82
4	9.174,91	1.197,41	970,64	213,38	13,39	6.882,03	612,26	326,84	269,16	16,26
Comercial	13.762,37	1.796,12	1455,96	320,07	20,09	10.323,05	918,39	490,26	403,74	24,39
Industrial	14.679,86	1.915,86	1553,02	341,41	21,42	11.011,25	979,62	522,94	430,66	26,02

Fuente: Elaboración Propia SSPD / *CC-CV; CMO+CMI+CMT

Ahora bien, el prestador argumentó que, durante el empalme por cambio de administración, identificaron que no se estaba aplicando la metodología tarifaria establecida para las empresas de servicios públicos cuyos suscriptores no superaran los 5.000 suscriptores en el año base, por consiguiente, procedieron a actualizar la información de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, cuyos valores se aplicaron de forma progresiva durante el periodo julio a diciembre de 2024.

5.3.5 Información sobre inversiones

En actuación a lo dispuesto en la Alternativa 1. del artículo 20 de la Resolución CRA 825 de 2017, integrado y unificado en el artículo 2.1.1.1.3.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proyectar un plan de inversiones a diez (10) años para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Al respecto, Empolérída E.S.P. registró en el estudio de costos y tarifas, los siguientes valores:

Tabla 34. Plan de Inversiones propuesto. \$ dic 2016.

Acueducto	Alcantarillado
\$ 482.147.243,63	\$ 590.800.632,94

Fuente: Estudio Tarifario (PDF) – SURICATA

Sin embargo, no fue posible validar el valor de las inversiones ejecutadas durante el primer año desde de la implementación del estudio de costos (julio de 2024 a junio de 2025), a pesar de que el prestador presentó el documento “3.5 Anexo Poir Empolerida ESP”, en donde registraron una serie de proyectos encaminados a las dimensiones de Cobertura, Calidad del agua y Continuidad, pero sin identificar valores, fechas de ejecución y/o estado de las obras. De igual manera, los formatos de reporte de información ante el SUI, se encuentran desactualizados, teniendo en cuenta que el prestador venía trabajando bajo el anterior marco tarifario (Resolución CRA 287 de 2004).

5.3.6 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 35. Estado de reporte al SUI de la información del tópico tarifario

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	Sí	Cumple
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas ac/al	Parcial	Periodo 2019 al 2024: Certificados Periodo 2025: Pendiente
Plan de Inversiones	Ejecución de Proyectos Valor de la Inversiones	No	Periodo 2010 en adelante: Pendientes Periodo 2019 en adelante: Pendientes

5.4 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.4.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Lérida, a cargo de Empolérída E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones⁵, que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 36 Resultados IUS 2023 y 2024

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	3,31	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	0,00	7,06	Riesgo Alto
2024	5,81	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	8,75	18,31	Riesgo Alto

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

⁵ CS= Calidad del Servicio, EP= Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, EO= Eficiencia en la Operación, GE= Eficiencia en la Gestión Empresarial, SF= Sostenibilidad Financiera, GYT= Gobierno y Transparencia, SA= Sostenibilidad Ambiental y GT= Gestión Tarifaria.

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

- *Dimensión Calidad del Servicio – CS:*

Los indicadores *Índice de Continuidad – IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* e *Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que la fuente de información que toma la SSPD para el cálculo de los mencionados indicadores proviene de lo cargado por el prestador al SUI mediante el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 01 de abril de 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp*, el Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 35%, es decir que obtiene 65 puntos como valor normalizado (Riesgo medio). Para el caso del *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP*, el SIVICAP reportó el 100% de los datos que cumplen con el índice de riesgo menor al 5%. Con estos dos valores, se obtiene únicamente una calificación total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 5,81 puntos.

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

El prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores correspondientes a las subdimensiones *EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto* y *EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado*. Como consecuencia, no es posible determinar el porcentaje de recursos ejecutados en relación con las inversiones proyectadas dentro del plan de inversiones del prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es cero (0). Este resultado bajo en los indicadores de estas subdimensiones muestra riesgos financieros, estratégicos, de tecnología y de cumplimiento del prestador.

Respecto a la subdimensión *Planificación ante Emergencias*, el prestador reportó información sobre los componentes que conforman la evaluación de esta subdimensión lo que le otorga una calificación de 2,5.

En consecuencia, su calificación en esta dimensión es de 2,5 puntos de 12,5 posibles.

- *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:*

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

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

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de los indicadores relacionados con el personal administrativo y operativo provienen de los Formatos IUS Nivel de Sistema y Prestador, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD 20251000216935 de 2025, con datos asociados al año fiscal 2024. Una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión *Sostenibilidad Financiera*, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia - GYT:*

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

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:*

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

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

- *Dimensión Gestión Tarifaria - GT*

En lo que concierne a la Dimensión GT, se observa que el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON y GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC, en el formato “Seguimiento de metas para APS menores de 5000 suscriptores” reglamentado en la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021. Como consecuencia, estos indicadores tienen una evaluación de cero (0). Esto evidencia la presencia de riesgos operativos, de imagen, financieros, estratégicos y de cumplimiento del prestador, lo cual puede afectar la prestación del servicio y generar insuficiencia financiera debido a la falta de precisión en el volumen de agua facturado por la persona prestadora. Así mismo puede derivar en sanciones por parte de los organismos de control.

5.4.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo *Alto* reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22 de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, que cita:

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

- Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60*

puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.

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

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

5.5 Reporte y calidad de la información al SUI

5.5.1 Actualizaciones de RUPS

La SSPD profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año en los siguientes tiempos:

Tabla 37. 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 evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó actualización para la vigencia 2024 el día 13 de marzo de 2024, y para la vigencia 2025 el 25 de marzo de 2025, es decir, dentro de los tiempos establecidos en la referida Resolución.

5.5.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte al SUI por parte de Empolérída E.S.P.:

Tabla 38. Estado de cargue de información al SUI

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	767	Empresa de Servicios Públicos de Lérida E.S.P. – Empolérída E.S.P.	0	128	100 %
2003			0	143	100 %
2004			0	322	100 %
2005			0	344	100 %
2006			0	332	100 %
2007			0	415	100 %
2008			0	356	100 %
2009			0	450	100 %
2010			0	522	100 %

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2011			0	582	100 %
2012			0	574	100 %
2013			0	552	100 %
2014			0	493	100 %
2015			3	519	99 %
2016			2	535	99 %
2017			1	497	99 %
2018			0	502	100 %
2019			3	513	99 %
2020			20	497	96 %
2021			21	477	95 %
2022			23	413	94 %
2023			20	393	95 %
2024			78	342	81 %
2025			90	98	52 %
TOTAL			261	9.999	97 %

Fuente: Consulta SUI julio de 2025.

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Técnico: Manuales de operación disponibles para los operadores del sistema de alcantarillado en todas sus actividades	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con manuales de operación para el sistema de alcantarillado.	No cumple
2	Técnico: Manuales de operación disponibles para los operadores del sistema de acueducto en todas sus actividades	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con manuales de operación para el sistema de acueducto.	No cumple
3	Técnico: Macromedición	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, la cámara semienterrada donde se aloja el instrumento de medición (punto donde inicia la distribución)	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			estaba colmatada por causa de la infiltración de aguas subterráneas y superficiales. Además, el macromedidor estaba fuera de operación.	
4	Técnico: Macromedición	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, con respecto a los instrumentos de medición, no se cuenta con macromedidores a la entrada ni salida del tanque de almacenamiento.	No cumple
5	Técnico: Almacenamiento	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el sistema de acueducto no cuenta con estructuras de almacenamiento para regulación y compensación.	No cumple
6	Técnico: IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	De acuerdo con la información reportada en SIVICAP, el prestador suministró agua con riesgo en los meses de abril, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.	No cumple
7	Técnico: Control de presión	Artículo 58 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 75 de la Resolución 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no realiza control de presiones en la red de distribución.	No cumple
8	Técnico: Concesiones de agua	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994. Artículo 2.2.3.2.5.3. del Decreto 1076 de 2015.	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con concesión de aguas para la única fuente de abastecimiento.	No cumple
9	Técnico: Programa de reducción de pérdidas	Artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 23 de la	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		Resolución 799 de 2021	cuenta con un programa de reducción de pérdidas.	
10	Técnico: Catastro de redes	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con catastro de redes.	No cumple
11	Técnico: Control de calidad del agua	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	El prestador no cumple con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado durante la vigencia 2024 y lo corrido del 2025 hasta el mes de abril.	No cumple
12	Técnico: Calidad de la información reportada en SUI.	Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa y lo reportado por la misma al SUI.	No cumple
13	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No.457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento, el prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos.	No cumple
14	Comercial: Procedimiento para el cambio de medidores.	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada en visita, no se tiene procedimiento, ni soportes (expedientes) sobre el cambio de medidores	No cumple
15	Comercial: Requisitos mínimos de la factura	Cláusula 16 del CCU.	De acuerdo con las facturas emitidas durante la vigencia evaluada, no se cumple con 2 de los requisitos mínimos	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			establecidos	
16	Comercial: Subsidios y contribuciones	Aplicación de los acuerdos vigentes expedidos por el concejo municipal.	De acuerdo con las facturas emitidas durante la vigencia evaluada, se evidencia una incorrecta aplicación de los factores de subsidios a estratos 3 en el cargo de consumo básico.	No cumple
17	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de CCU, suscriptores, maestro de facturación y PQR y no reporte de información de suscriptores, micromedición, facturación y recaudo para noviembre de 2024 en adelante.	No cumple
18	Tarifario: Tarifas Aplicadas	Resolución SSPD 20211000313835 del 2021	Si bien existen cargues certificados de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas ac/al, el prestador está sujeto a mantener actualizada dicha información, puesto que en el caso del periodo 2025, no han realizado reportes de información	Cumple parcialmente
19	Tarifario: Plan de Inversiones	Resolución SSPD 20201000009605 del 2020	Son ausentes los cargues de información, relacionados con la ejecución y el valor de las inversiones ante el aplicativo SUI	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador deberá presentar a esta SSPD aquellas acciones correctivas, que permitan subsanar tanto los hallazgos como las observaciones descritas a lo largo del presente informe.

8 CONCLUSIONES

Conforme lo dispuesto en el presente documento se realizan las siguientes conclusiones:

8.1 Aspectos Técnicos Operativos

8.1.1 Servicio de Acueducto

- La captación se realiza en el canal operado por la Asociación de Usuarios del Distrito de Adecuación de Tierras del Río Recio – ASORRECIO, por lo tanto, el prestador no cuenta con concesión de aguas, poniendo en riesgo la continuidad y confiabilidad del suministro. Además, de la vulnerabilidad operativa y de mantenimiento, toda vez que no hay disponibilidad legal del recurso hídrico.
- La captación en el río Recio no cuenta con instrumentos para medir el caudal captado y en consecuencia, el prestador no determina las pérdidas técnicas en el tramo de aducción.
- El sistema de acueducto no cuenta con estructuras de almacenamiento, no obstante, el prestador Empolérída E.S.P., cuenta con un tanque de compensación y balance de caudales denominado Tanque Las Marías, cuyo tiempo aproximado de respaldo es entre 8 a 14 horas (vaciado del tanque) contemplando que se presente algún daño o problemática aguas arriba del tanque de almacenamiento. En consecuencia, el sistema no cuenta con ningún tipo de respaldo o redundancia y es altamente vulnerable, particularmente, desde la salida de los tanques hasta la válvula de control maestra.
- Con respecto a los instrumentos de medición, no se cuenta con macromedidores a la entrada ni salida del tanque de almacenamiento, siendo relevante agregar que la estructura es vulnerable de manipulación por externos al prestador, teniendo en cuenta que no existe algún tipo de cerramiento o personal de vigilancia.
- En la red de distribución se encontraron 3 tanques compensadores de presión inoperativos.
- En relación con el catastro de las redes de distribución del municipio de Lérida, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- No se cuenta con sectorización hidráulica, situación que no permite tener control de caudales y presiones en la red de distribución.
- No fue posible determinar el resultado del índice de continuidad para el municipio de Lérida de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, ni mucho menos realizar la comparación frente a lo dispuesto en el CCU y las metas del estudio de costos, por causa de la mala calidad de la información suministrada.
- El prestador no realiza la medición de niveles de presión de servicio en la red de distribución, incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.
- En relación con el programa de reducción de pérdidas del municipio de Lérida, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- En relación con la estimación de oferta y demanda del municipio de Lérida, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la

información correspondiente.

- En 2024 para los meses de abril, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se identificó un IRCA en riesgo medio, lo que implica el suministro de agua no apta para el consumo humano durante dichos meses para la vigencia señalada.
- El prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo. Sin embargo, informó que se encuentra en la etapa de planificación y proyección para la elaboración del mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano.

8.1.2 Servicio de Alcantarillado

- En relación con el catastro de las redes de alcantarillado del municipio de Lérída, Tolima, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- El prestador únicamente hizo entrega del manual de operación para el STAR.
- Al sistema ingresa un caudal aproximado en horas pico de 40 a 42 l/s, mientras que el caudal en horas de baja demanda varía entre 35 a 48 l/s, información que no fue posible corroborar, toda vez que no se cuenta con instrumentos de medición a la entrada y salida del sistema de tratamiento. Por lo tanto, el prestador no logra determinar su eficiencia.
- El prestador no informó la manera en que determina los caudales medidos en los puntos de vertimiento del Sistema de Tratamiento de aguas residuales, por lo cual, existe incertidumbre en los valores entregados en visita y, además, se expone a una posible investigación administrativa e incremento de la tasa retributiva por parte de la autoridad ambiental competente.

8.2 Aspectos Comerciales

- La empresa cuenta con oficina de atención al público, la cual funciona de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- El prestador cuenta con un sistema de información comercial, el cual le permite realizar trámites de facturación y actualización de información de sus suscriptores, entre otros, denominado GCI.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado cuenta con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 y no se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, adicionalmente, cuenta con concepto de legalidad otorgado mediante radicado CRA 20210120016471 del 17 de marzo de 2021.
- El prestador a corte de abril de 2025, cuenta con 5.541 suscriptores para el servicio de acueducto y 5.427 para alcantarillado, esta información coincide con lo reportado en SUI.
- La empresa a corte de abril de 2025 cuenta con micromedición nominal del 99,98% y efectiva de 77,96%, por lo cual a la fecha se encuentra cumpliendo con las metas establecidas en su estudio de costos y con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, al respecto se debe mencionar que no cuenta con la información para noviembre de 2024 en adelante.
- El prestador no dispone de procedimiento ni laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos. Igualmente, el prestador no realiza cambio de medidores, así las

cosas, no se encuentra cumpliendo las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

- Se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado de 20% y 42%, respectivamente, para la vigencia 2024, y para el periodo de enero a marzo de 2025 de 15% y 42, respectivamente, por lo cual el prestador debe implementar acciones que mejoren su recaudo de manera inmediata. Para noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con información reportada.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 2 requisitos de contenido mínimos de la factura, por lo que ha omitido información relevante para el usuario, con la cual no podría tener la certeza en la legalidad de los cobros realizados y, por ende, lo podría cohibir de ejercer los derechos que la ley le concede en caso de inconformismo.
- El prestador se encuentra cumpliendo con los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- Verificada la información entregada durante la visita, se encontró que la cartera del estrato 1 es la más representativa con \$185.550.969 y \$72.119.856 para los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo cual se deben adelantar acciones para la disminución de la misma de tal modo que no se afecte la suficiencia financiera del prestador.
- En las facturas entregadas por el prestador, se evidenció la incorrecta aplicación de los porcentajes de subsidios establecidos en el Acuerdo 006 de 2023. Lo anterior ya que se encuentra aplicando menos subsidios a usuarios estratos 3, en el consumo básico.
- El ente territorial a la fecha de la visita solo adeudaba el periodo de marzo de 2025, para lo cual el prestador entregó soportes del respectivo cobro.
- El prestador sólo entregó relación de PQR del servicio de acueducto. Al revisar la información reportada en SUI, se evidenciaron inconsistencias con la información entregada en visita, lo cual debe ser verificado y aclarado por el prestador.
- El prestador no aplicó el desincentivo de conformidad a la Resolución UAE – CRA 039 de 2024, toda vez que indicó que se encuentra dentro de las excepciones de la Resolución CRA 887 de 2019, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- La empresa informó que aplica el Decreto de estratificación 133 del 13 de agosto de 1998 e informó que la misma se encuentra desactualizada.
- Se evidenciaron inconsistencias en la información entregada en visita y la reportada en SUI, frente a su CCU, PQR, facturación y recaudo de alcantarillado, micromedición, las cuales deben ser revisadas por el prestador y adelantar las revisiones y reversiones a las que haya a lugar para CCU, suscriptores, maestro de facturación y PQR.
- El prestador tiene reportes pendientes de cargue para suscriptores, micromedición, facturación y recaudo, para el periodo de noviembre de 2024 en adelante, lo cual obstaculiza las funciones asignadas por la Ley 142 de 1994 a la SSPD.

8.3 Aspectos Tarifarios

- Se resalta que la entrega de información hecha durante la visita, evidencia que los valores registrados en las facturas que reciben los suscriptores, corresponde a las tarifas aprobadas

por la Junta Directiva en junio de 2024, actuando conforme a los lineamientos de la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

- Empolérída E.S.P. debe encaminar esfuerzos hacia la consistencia y la calidad de la información que certifica ante el aplicativo SUI, presto que la misma es base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de la prestación de los servicios públicos que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD.

8.4 SUI y actualización RUPS

- El prestador realizó la actualización en el RUPS para la vigencia 2024 y 2025 en los tiempos establecidos.
- El prestador cuenta con buen porcentaje de reporte al SUI, siendo del 97%, con 261 formatos y formularios pendientes.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

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

10.2 Equipo de Evaluación

Revisó: Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado – DTGAA
Eliana Ayala Escobar – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Proyectó: Juan Camilo Gómez Hernández - Profesional Universitario DTGAA
Oswaldo Samaniego Aguilar – Profesional Universitario DTGAA
Juan David Muñoz Carvajal - Profesional especializado DTGAA

11 ANEXOS

N/A

		CONTROL DE ASISTENCIA			
LOGAR: virtuaen el Link https://meet.google.com/xvf-efkn-ykn				Fecha: 30 de octubre de 2025	
ORGANIZADOR: SSPD				Hora Inicio: 9:00:00 a. m.	
TEMAS A TRATAR: Socializacion del informe concreto realizado a EMPOLERIDA 2025				Hora Fin: 11:00:00 a. m.	
<p>Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos y en la plataforma SIGME.</p>					

ASISTENTES. En la columna de asistencia, señale con una X según corresponda su tipo de asistencia: virtual (V) o presencial (P)

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Juan Camilo Gómez Hernández	Profesional		GGP - DTGAA	X		jgomezh@superservicios.gov.co	JCGH
Juan David Muñoz Carvajal	Profesional		GGP - DTGAA	X		jmunozc@superservicios.gov.co	JUAN m
Eliana Rocio Ayala Escobar	Profesional Especializada		GGP - DTGAA	X		erayala@superservicios.gov.co	Eliana Ayala
Oswaldo Samaniego Aguilar	Profesional Universitario		GGP - DTGAA	X		osamaniego@superservicios.gov.co	O.S.A.
Jorge Ricardo Andres Ortiz Cespedes	Gerente	3203064933	EMPOLERIDA E.S.P	X		gerente@empolerida.gov.co	JRA-OC-1
Yeimi Johana Romero Quezada	Subgerente Administrativo		EMPOLERIDA E.S.P	X		sagfc@empolerida.gov.co	YJRQ
Juan Jose Ramos Bello	Subgerente Operativo		EMPOLERIDA E.S.P	X		stpope@empolerida.gov.co	
Geyson Cortes Torres	Asesor AAA		EMPOLERIDA E.S.P	X		asesoraaype@empolerida.gov.co	

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
Mediante radicado 20254243261811, se remito al prestador borrador del informe de Evaluación Integral realizado durante la vigencia 2025 en donde se solicitó pronunciamiento del prestador sobre el mismo, lo anterior fue atendido por la empresa el pasado 27 de octubre de 2025, lo cual será el tema principal de la mesa de trabajo.

Por su parte frente al hallazgo 08 referente a no contar con concesión de aguas, el prestador indicó que la empresa procedió a solicitar de manera formal a la Corporación Autónoma Regional del Tolima CORTOLIMA y a la Asociación De Usuarios Del Distrito De Adecuación De Tierras Del Rio Recio ASORRECIO la copia y certificación actualizada del acto administrativo de concesión, con el propósito de remitirla posteriormente a la Superintendencia y subsanar el requerimiento. Mientras se recibe dicha documentación, la empresa dejará este aspecto incorporado dentro del Plan de Mejora, reconociendo que el sistema opera con un contrato de uso del recurso hídrico debidamente concesionado, y que se encuentra adelantando las gestiones administrativas necesarias para formalizar y evidenciar plenamente la titularidad y vigencia del permiso ante la autoridad competente. Incorrecta aplicación de subsidios y cargue al SUI, se explicó a la empresa que el detalle de la información se encuentra descrita en el informe de evaluación concreta en los acápite de subsidios y contribuciones y en el estado de cargue del SUI, por lo que para identificar las inconsistencias deberá remitirse a los mismos y verificar las acciones a realizar para cada caso.

De lo anterior, se reiteró al prestador que el hallazo se mantiene, toda vez que, fueron hechos evidenciados durante la visita y vencido el plazo de entrega de documentos faltantes en la visita no se allegó lo correspondiente a la resolución de concesión de aguas.

Por su parte frente a la incorrecta aplicación de subsidios y cargue al SUI, se explicó a la empresa que el detalle de la información se encuentra descrita en el informe de evaluación concreta en los acápites de subsidios y contribuciones y en el estado de cargue del SUI, por lo que para identificar las inconsistencias deberá remitirse a los mismos y verificar las acciones a realizar para cada caso.

Tarifarío: Hecha la lectura de los hallazgos y las observaciones allegadas por parte del prestador, queda en firme todo el contenido relacionado al componente tarifario. Adicionalmente se dan orientaciones para agilizar el trámite de la mesa de ayuda 618978 ante el SUI.

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Remisión de acciones para subsanar hallazgos	A mas tardar el 24 de Noviembre de 2025	EMPOLERIDA	Sesión Virtual

3