
 <b>Superservicios</b>	<b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b>	 <b>SIGME</b>
--	--	--

## 1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa Oficial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sampués E.S.P. - EMPASAM E.S.P.											
1.2 NIT:	823000796-1											
1.3 ID (SUI – RUPS):	905											
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:	<div>Acueducto:</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Captación.</li><li>• Aducción.</li><li>• Tratamiento.</li><li>• Conducción.</li><li>• Almacenamiento.</li><li>• Distribución.</li><li>• Comercialización.</li></ul> <div>Alcantarillado:</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recolección.</li><li>• Conducción de residuos líquidos.</li><li>• Tratamiento.</li><li>• Disposición final.</li><li>• Comercialización.</li></ul>											
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table><thead><tr><th>Actividades</th><th>Fecha inicio Actividades</th><th>Fecha final actividades</th></tr></thead><tbody><tr><td>Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento</td><td>10/12/1996</td><td>N/A</td></tr><tr><td>Comercialización, Conducción De Residuos Líquidos, Disposición Final y Recolección</td><td>10/12/1996</td><td>N/A</td></tr></tbody></table> <div>Fuente: SUI – Radicado 20253905444921 del 31 de marzo de 2025.</div>			Actividades	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento	10/12/1996	N/A	Comercialización, Conducción De Residuos Líquidos, Disposición Final y Recolección	10/12/1996	N/A
Actividades	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades										
Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento	10/12/1996	N/A										
Comercialización, Conducción De Residuos Líquidos, Disposición Final y Recolección	10/12/1996	N/A										

## 2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

<b>2.1</b> Año del programa al que pertenece la acción:	2025
<b>2.2</b> Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
<b>2.3</b> Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input checked="" type="checkbox"/> Concreta <input type="checkbox"/>
<b>2.4</b> Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/> Perfilamiento de riesgo <input type="checkbox"/>

	Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes ____ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) ____ Otros ¿cuál? _____
<b>2.5 Ubicaciones</b> físicas o virtuales objeto de la acción:	<b>Físicas:</b> Calle 26 Carrera 19 – 55 Centro, Sampedano, Sucre.  <b>Virtuales:</b> Revisión documentación entregada en visita en los aspectos tarifarios y comerciales, del 19 al 21 de marzo de 2025. Enlace de la videollamada: <a href="https://meet.google.com/bpx-xyxc-mta">https://meet.google.com/bpx-xyxc-mta</a>

### 3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

<b>3.1 Criterios</b> evaluados:	<p><b>Generales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 142 de 1994.</li> </ul> <p><b>Administrativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.</li> </ul> <p><b>Comercial y Tarifario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.</li> <li>• Contrato de Condiciones Uniformes.</li> <li>• Resolución CRA 873 de 2019.</li> <li>• Resolución 750 de 2016.</li> <li>• Acuerdo municipal de aprobación de subsidios y contribuciones.</li> </ul> <p><b>Técnico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto No. 1575 de 2007.</li> <li>• Decreto No. 1077 de 2015.</li> <li>• Resolución No. 2117 de 2007.</li> <li>• Resolución No. 811 de 2008.</li> <li>• Resolución No. 4716 de 2010.</li> <li>• Resolución No. 330 de 2017.</li> </ul> <p><b>Financiero</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.</li> <li>• Resolución SSPD 20241000125835 de 2024.</li> <li>• Resolución SSPD 202231000215345 de 2023.</li> <li>• Resolución SSPD 202100055775 de 2020.</li> </ul> <p><b>RUPS y SUI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20201000009605 de 2020.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021.</li> </ul>
------------------------------------	---

<b>3.2</b> Marco temporal de evaluación:	El periodo de análisis es: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para los aspectos administrativos y financieros se analizaron las vigencias 2023 y 2024.</li> <li>- Los aspectos técnicos operativos corresponden a la vigencia 2024 a marzo de 2025 y comerciales, vigencia 2024 a febrero de 2025.</li> <li>- Los aspectos tarifarios comprenden entre las vigencias 2019 a 2024.</li> </ul>
--	--

#### 4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

<b>4.1</b> Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none"><li>Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 19 al 21 de marzo de 2025.</li><li>Reporte al SUI de los años 2024 y 2025.</li></ul>												
<b>4.2</b> Requerimientos realizados:	<p>A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:</p> <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254240931181</td><td>17/03/2025</td><td>Anuncio de visita de inspección y vigilancia.</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20254240931181	17/03/2025	Anuncio de visita de inspección y vigilancia.						
Radicado	Fecha	Temática											
20254240931181	17/03/2025	Anuncio de visita de inspección y vigilancia.											
<b>4.3</b> Estado de respuesta de requerimientos:	<p>A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos:</p> <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20255291267332</td><td>28/03/2025</td><td>Solicitud de ampliación de plazo compromiso mesa de trabajo.</td></tr><tr><td>20255291297642</td><td>31/03/2025</td><td>Respuesta a solicitud de evaluación integral.</td></tr><tr><td>20255291308942</td><td>31/03/2025</td><td>Respuesta a solicitud de evaluación integral.</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20255291267332	28/03/2025	Solicitud de ampliación de plazo compromiso mesa de trabajo.	20255291297642	31/03/2025	Respuesta a solicitud de evaluación integral.	20255291308942	31/03/2025	Respuesta a solicitud de evaluación integral.
Radicado	Fecha	Temática											
20255291267332	28/03/2025	Solicitud de ampliación de plazo compromiso mesa de trabajo.											
20255291297642	31/03/2025	Respuesta a solicitud de evaluación integral.											
20255291308942	31/03/2025	Respuesta a solicitud de evaluación integral.											

#### 5 EVALUACIONES REALIZADAS

##### 5.1 Aspectos Generales

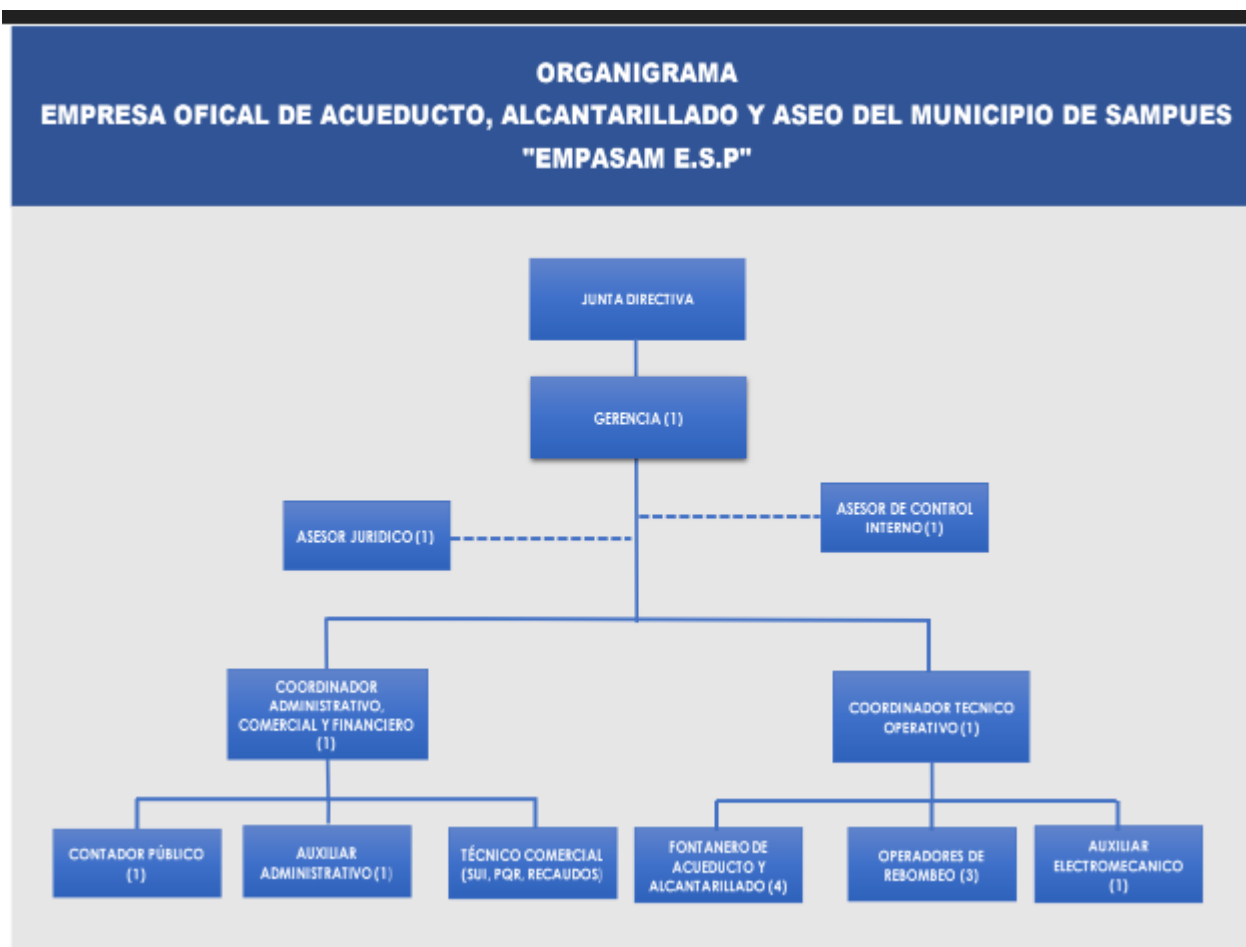
De acuerdo con la información suministrada en visita, se observó que mediante Decreto No. 104 de 1996, fue transformada la Dependencia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Alcaldía de Sampués, Sucre, en una empresa industrial y comercial del estado denominada Empresa Oficial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sampués E.S.P.

##### 5.2 Aspectos Administrativos

###### 5.2.1 Estructura organizacional

La empresa cuenta con estructura piramidal encabezada por la Junta Directiva y el Gerente, de los cuales se desprenden el Asesor Jurídico y el Asesor de Control Interno. Presenta igualmente una Coordinación Administrativa, Comercial y Financiera y, una Coordinación Técnica Operativa.

Imagen 1. Organigrama EMPASAM E.S.P.



Fuente: EMPASAM E.S.P.

### 5.2.2 Representación legal y junta directiva

La Junta Directiva está compuesta por siete (07) miembros, de los cuales cuatro (04) son designados por el Alcalde correspondiente y dos (02) se escogen entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social. En dado caso que no existan, se escogen dos (02) representantes de los Comités Comunitarios, Juntas de Acción Comunal, Asociaciones, Cooperativas y demás agremiaciones comunitarias.

### 5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

Mediante Resolución No. 355 de 2020 de la Junta Directiva, fue adoptada la planta de personal de la empresa con un total de 16 cargos distribuidos en un Gerente, un Asesor Jurídico, un contador público, un Coordinador Comercial, Administrativo y Financiero, un Coordinador Operativo, un Técnico Comercial SUI Facturación, un Auxiliar Administrativo/contrato a término indefinido y el Asesor de Control Interno nombrado por periodo fijo, cuatro (04) fontaneros de acueducto y alcantarillado, un auxiliar electromecánico y tres (03) operadores de rebombeo. Todos los cargos a la fecha de la visita se encuentran ocupados.

Por prestación de servicios para la vigencia 2025, se encuentran contratados un total de 14 personas para apoyo a la gestión, entre las cuales se encuentra recaudo, trabajo de alcantarillado y arreglo de fugas. Estos contratos suman un total de \$317,9 millones.

Por último, de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada en marzo de 2025, el personal operativo no se encuentra certificado en competencias laborales.

Con lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (Hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), por el cual se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado frente a competencias laborales, específicamente con lo señalado en el artículo 12:

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

Al igual, se evidencia un incumplimiento a lo establecido en la Resolución 330 de 2017 “Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009”, que en sus artículos 32 y 33, establece:

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

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

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

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

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

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

#### 5.2.4 Organizaciones Sindicales

La empresa no cuenta con organizaciones sindicales.

#### 5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su artículo 51, así como lo establecido en la Sentencia C 290 de 2002 de la Corte Constitucional, la EMPASAM E.S.P. por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, no tiene la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

#### 5.2.6 Informes de Control interno y externo

##### 5.2.6.1 Control interno

La empresa contó con un jefe de Control Interno hasta febrero de 2024. Sin embargo, según la información suministrada en visita, el titular renunció debido a una mejor oferta laboral. Por ende, la empresa realizó un contrato con un profesional para que adelantara dichas funciones, entre abril y diciembre de 2024. A la fecha, el alcalde municipal de Sampués realizó una convocatoria para escoger al nuevo jefe de Control Interno, la cual se cerró el 14 de marzo de 2025 y en la que se escogió a una persona quien se encuentra en proceso de contratación.

Tanto en la vigencia 2023 como en 2024, se realizaron dos auditorías internas en las que se encontraron los siguientes hallazgos:

Tabla 1. Auditorías internas y hallazgos vigencias 2023 y 2024.

PROCESO ACTIVIDAD	Hallazgo
<b>2024</b>	
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	Al revisar los estudios de conveniencia y oportunidad de estos contratos, se encontró que no se incluye los estudios de mercado que le permita a la empresa establecer el presupuesto oficial para este tipo de contratos. Es importante anotar, que la empresa puede hacer este análisis de mercado a través de tres (03) mecanismos: La solicitud de cotizaciones. Consulta de bases de datos especializadas Análisis de precios históricos.
	Al revisar los expedientes contractuales de los contratos antes relacionados, se encontró que éstos no cuentan con la totalidad de los soportes documentales de las etapas contractual y de ejecución de los contratos. No se encuentran anexos los informes de supervisión, comprobantes de pagos, soportes de ejecución y acto de liquidación. Igualmente, los documentos que reposan en los expedientes no están organizados cronológicamente ni se encuentran foliados; hecho que puede generar pérdida de documentos relacionados con estos contratos.
<b>2023</b>	
<b>COORDINADOR, COMERCIAL, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b>	Se observó que hay funcionarios con más de 6, 5, 4, 3, 2 y 1 vacaciones pendientes para disfrutar.
	Se observó que EMPASAM E.S.P. no está cumpliendo en la publicación de la gestión contractual en cumplimiento de la Circular Externa Única Código: CCE-EICP-MA-06 Versión: 02 del 15 de julio de 2022. A partir del 18 de julio de 2022, las Entidades Estatales que por disposición legal cuenten con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, deberán publicar en el SECOP II
	Se le recomienda a la alta gerencia, realizar a los funcionarios de EMPASAM E.S.P. los exámenes de salud ocupacional, capacitaciones de identificación de peligros, actos y condiciones inseguras y sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitación de patologías de enfermedades laborales, capacitación de tareas de alto riesgo (trabajo)
	La Deuda del servicio de energía de los pozos que tiene EMPASAM E.S.P. con Afinia, subió gradualmente en el segundo semestre de la vigencia 2023 en un porcentual de (51%), por un valor de

**PROCESO  
ACTIVIDAD**

**Hallazgo**

seiscientos veinte nueve millones ochocientos setenta y ocho mil trescientos cincuenta pesos m/cte (\$629.878.350.00); en el primer semestre de la vigencia 2023, seis cientos siete millones trescientos cuarenta y dos mil cuatrocientos cincuenta pesos m/cte (\$607.342.450.00), tuvo un porcentual de (49%).

Como se anotó anteriormente en apoyo a la gestión para este semestre aumentó en un cincuenta y dos (52%); y en el primer semestre fue de 48%.

Según contrato EPMS-670-033-12-2023, PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE ARCHIVO, MEDIANTE EL DISEÑO Y ELABORACION DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS BANCO TERMINOLOGICOS DE TIPOS SERIES Y SUBSERIES DOCUMENTALES TABLA DE CONTROL DE ACCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CATEGORIA ADEUDADES DE DERECHO Y RESTRICCIONES DE ACCESO Y SEGURIDAD APLICABLE A LOS DOCUMENTOS COMO EL MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL PARA GARANTIZAR LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES EMPASAM E.S.P. Contratista CESAR DAVID RAMOS DE LA BARRERA, por valor de cuarenta millones de pesos m/cte (\$40.000.000,00), tiempo de su ejecución de quince (15) días. está estipulado en el contrato. No soportan los documentos de la ejecución contractual.

Se observó que en el primer semestre de 2023 fue por valor de ciento sesenta y seis millones quinientos noventa y dos mil ochocientos setenta y cuatro pesos m/cte (\$166.592. 875.00) obtuvo un porcentual de 54%, y el primer semestre de 2022 fue de ciento cuarenta millones doscientos dieciséis mil cuarenta y ocho pesos m/cte. (\$140.216. 048.00) obtuvo un porcentual de (46%). Se observó en esta vigencia 2023 el recaudo aumento gradualmente

Se observó que EMPASAM E.S.P. en el mes de abril no se hizo la prueba de agua laboratorio de Ensayos AGUA DE LA SABANA S.A. E.S.P.

Se observó que en el contrato de prestación de servicios y apoyo a la gestión N°. EPMS-670-019-03-2023, el contratista Javier Enrique Jaguar Zomora MICROSHIF SAS Representante Legal, en las obligaciones del contrato debe hacer; Arreglos y Creación de nuevos informes y reportes, Cambios en el diseño de los Recibos; Capacitar en los funcionarios administrativos que realizara las labores en el sistema, a la fecha de este informe no han realizado estas actividades.

Según contrato EPMS-670-023-05-2023, PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE ARCHIVO MEDIANTE EL DISEÑO Y ELABORACION DE INSTRUMENTOS ARCHIVISTICOS DE PLANEACION Y ADMINISTRACION DOCUMENTAL PARA GARANTIZAR LA ORGANIZACIÓN OBSERVACION Y ACCESO A LA INFORMACION DE LA EMPRESA EMPASAM ESP, Contratista CESAR DAVID RAMOS DE LA BARRERA, por valor de (\$ 34.000.000,00), Se canceló un anticipo del (50%) por valor de (\$17.000.000.00), debe hacer entrega de lo que está estipulado en el contrato, asesorar al personal administrativo como archivar los expedientes contractuales; además como llevar en los folder los cajas que se llevan en el archivo.

Según contrato EPMS-670-029-006-2023, PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION, Nombre de CRISTIAN DEL CASTILLO HERNANDEZ CC. 1.100.694.744 de Sampués Sucre, No adjunto las actividades correspondiente y cronograma.

Teniendo en cuenta que el literal c) del artículo 3 de la ley 1150 de 2007 establece que SECOP Contara con la información oficial de la contratación realizada con dineros públicos, las entidades que se encuentran o no sometidas al régimen de contratación estatal deben publicar de conformidad con la herramienta del SECOP, Lo anterior EMPASAM E.S.P. tiene Usuario y Clave, para publicar información en el SECOP. También sucede en la plataforma de SIA OBSERVA, a la fecha no han publicado las gestiones contractuales del periodo.

Según contrato EPMS-670-026-05-2023, MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE SAMPUES; contratista MANUEL EMIRO ARRIETA GARCIA; por valor de (\$ 71.676.800, 00); este contrato se canceló el 100%, El área jurídica no entregó el expediente, a la oficina de control interno de EMPASAM E.S.P. para mirar si cumplía o no el proceso contractual con las normas vigentes.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo al artículo 151 del Decreto 403 de 2020, los servidores responsables de entregar la información requerida por la oficina de control interno de gestión, cuando este la requiera; no se hizo seguimiento de los procesos contractuales en físico porque no la suministró el área jurídica, por tal motivo dejo constancia de este hallazgo a los entes competentes tome medidas pertinentes a que haya lugar.

Fuente: EMPASAM E.S.P.



Sin embargo, debido a que se encuentra pendiente la contratación del jefe de Control Interno, no fue posible establecer el seguimiento al plan de mejoramiento suscrito.

Tabla 2. Evaluación independiente del SCI

Componente	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Primer Semestre 2024	Segundo Semestre 2024
Ambiente de Control	10	44	43	Pendiente
Evaluación de Riesgos	1	60	69	Pendiente
Actividades de Control	65	21	71	Pendiente
Información y Comunicación	73	10	73	Pendiente
Monitoreo	70	6	70	Pendiente
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>Pendiente</b>

Fuente: EMPASAM E.S.P.

De lo anterior se observa una deficiente gestión del sistema de control interno durante las vigencias 2023 y 2024.

#### 5.2.6.2 Informes de Contraloría

Para la vigencia 2019, la empresa fue objeto de auditoría por parte de la Contraloría Departamental de Sucre, en la que se establecieron en firme 33 hallazgos con una fecha prevista de cumplimiento en la vigencia de 2020. No obstante, a 31 de diciembre de 2023 persisten las falencias presentadas por dicho ente de control con los hallazgos relacionados a continuación:

11. Se observó que CARSUCRE, como autoridad ambiental del Departamento de Sucre, mediante la Resolución N°0155 del 25 de febrero de 2014, aprueba y adopta un documento como instrumento de seguimiento y control al PSMV adoptado por EMPASAM E.S.P. mediante la Resolución N°017 de 2014, el cual es un instrumento que no está en ejecución, pues los puntos de vertimientos en el municipio no cuentan con la construcción del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales, por ende, las aguas del sistema son servidas directamente a los afluentes del Arroyo Canoas y según la norma el PSMV es un instrumento de gestión ambiental que dentro de sus acciones contempla que anualmente se debe verificar las metas individuales de reducción de carga contaminante, acción esta que no se realiza. Y es de responsabilidad de las CAR la correcta ejecución de este instrumento.

12. Se evidenció por certificado emitido por la administración de EMPASAM E.S.P., que el sistema de alcantarillado del casco urbano del municipio de Sampués no cuenta con sistemas de tratamiento de aguas residuales como las PTAR y, por ende, las aguas del sistema son servidas directamente a los afluentes del Arroyo Canoas

17. No se observó planes de mejoramientos internos para hacerle seguimiento a las debilidades detectadas. Así como tampoco adopción del plan de acción y programa de auditorías internas de la empresa.

18. No se observó el informe pormenorizado cuatrimestral del SCI correspondientes a la vigencia 2017 y 2018.

19. No ha dado inicio a la implementación del MIPG.



20. Presenta debilidades en la implementación del nuevo marco normativo aplicable a las empresas industriales y comercial del estado en la Resolución 414 de 2014.

32 Se evidencia falencias en el área de presupuesto, consistentes en la falta de diligenciamiento de la totalidad de la información presupuestal, existen adiciones presupuestales que no se encuentran incorporadas.

33 Se observó que los datos reflejados en las ejecuciones tanto de ingresos como de gastos del presupuesto inicial difiere del aprobado por la junta directiva.

34. Se evidenció que la entidad no viene realizando reporte alguno al SUI durante las vigencias 2017 y 2018.

35. La administración municipal de la empresa al parecer no adelanta de manera adecuada el cobro de su cartera morosa debido al alto valor adeudado por los usuarios lo cual afecta las finanzas de la entidad.

La empresa informó que realizó el ultimo seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2023. Los anteriores incumplimientos que persisten denotan falta de acciones correctivas, así como debilidades en los procesos de control, supervisión y mejora continua. Esta situación evidencia una gestión administrativa ineficaz y un bajo compromiso institucional con el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por los entes de control, lo que puede comprometer la eficiencia, transparencia y legalidad en el uso de los recursos públicos.

#### 5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se relaciona el reporte de información administrativa reportada en el Sistema Único de Información (SUI) que fue sujeta análisis dentro de la presente evaluación.

Tabla 3. Reporte información administrativa en SUI

<b>Año</b>	<b>Nombre del formato y/o formulario</b>	<b>Certificado en SUI</b>
2023	Información Convenciones Colectivas	Certificado
2023	Personal Administrativo - IUS	Certificado
2023	Personal Operativo Acueducto - IUS	Certificado
2023	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Certificado
2023	Rotación Personal Directivo - IUS	Certificado
2024	Personal Administrativo - IUS	Certificado
2024	Personal Operativo Acueducto - IUS	Certificado
2024	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Certificado
2024	Rotación Personal Directivo - IUS	Certificado
2023	1. Convenciones Colectivas	Certificado
2024	1. Convenciones Colectivas	Certificado

Fuente: SUI

### 5.3 Aspectos Financieros

#### 5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

Dada la naturaleza jurídica de la empresa, debe aplicar lo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

### 5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

A continuación, se realiza un análisis del cumplimiento a lo establecido al marco normativo de la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

Tabla 4. Aplicación del marco normativo NIF

Norma para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos versión 2014-10 - Resolución 414 de 2014	Aplicación						
<p><b>3. CUENTAS POR PAGAR 3.1.</b> Reconocimiento 1. Se reconocerán como cuentas por pagar, las obligaciones adquiridas por la empresa con terceros, originadas en el desarrollo de sus actividades y de las cuales se espere, a futuro, la salida de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.</p>	<p>La empresa no reconoció en los pasivos las sumas adeudadas a la SSPD por valor de \$132.4 millones.</p>						
<p><b>2. CUENTAS POR COBRAR 2.1.</b> Reconocimiento Se reconocerán como cuentas por cobrar, los derechos adquiridos por la empresa en desarrollo de sus actividades, de los cuales se espere, a futuro, la entrada de un flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.</p> <p><b>2.6. Revelación:</b> 20. La empresa revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento. 21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado. 22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la empresa haya considerado para determinar su deterioro. 23. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera colectiva, se revelará la forma como se realizó la agrupación, la descripción de la metodología, los supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados. 24. Cuando la empresa haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoradas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoración.</p>	<p><b>NOTA 7. CUENTAS POR COBRAR</b></p> <p>De acuerdo con el nuevo marco normativo, las cuentas por cobrar serán reconocidas por los derechos adquiridos en desarrollo de sus actividades ordinarias, de las cuales se espera a futuro, la entrada de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento. Estas se realizan en condición de créditos normales y son clasificadas como corrientes.</p> <table border="1" data-bbox="738 1541 1422 1608"> <thead> <tr> <th>CONCEPTO</th><th>2024</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prestación de Servicios Públicos</td><td>\$ \$ 3.442.920.081</td></tr> <tr> <td>Otras Cuentas por Cobrar</td><td>\$0</td></tr> </tbody> </table> <p>De lo anterior se observa que la empresa no reveló antigüedad, plazo, estrato, entre otros aspectos, incumpliendo del marco normativo.</p>	CONCEPTO	2024	Prestación de Servicios Públicos	\$ \$ 3.442.920.081	Otras Cuentas por Cobrar	\$0
CONCEPTO	2024						
Prestación de Servicios Públicos	\$ \$ 3.442.920.081						
Otras Cuentas por Cobrar	\$0						

**Norma para el Reconocimiento, Medición,  
Revelación y Presentación de los Hechos  
Económicos versión 2014-10 - Resolución  
414 de 2014**

**Aplicación**

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

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

De lo anterior se deduce que al no reconocer de manera correcta los hechos financieros, no es posible determinar la razonabilidad de la situación financiera de la empresa.

De esta manera, se observa que la empresa presuntamente incumple con lo establecido en el marco normativo para empresas establecidas en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

### 5.3.3 Indicadores Financieros

A continuación, se realiza la medición de los indicadores financieros para las vigencias 2023 y 2024, tomando como base la información suministrada por la empresa.

Tabla 5. Indicadores financieros vigencias 2023-2024.

Indicador	Formula	2023	2024
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>	Margen Bruto	48,54%	73,20%
	Margen Operacional	-4,86%	1,08%
	Margen Neto de Utilidad	-4,86%	1,08%
	Rendimiento del Activo	-2,37%	0,55%
	Rendimiento del Patrimonio	-7,17%	1,69%
	EBITDA	115.369.813	234.114.614
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>	Razón corriente	1,21	1,22
	Capital de trabajo	559.216.164	633.030.617
	Prueba ácida	0,01	0,02
<b>INDICADORES DE ACTIVIDAD</b>	Ciclo de Cuentas por Cobrar	601,45	592,29
	Rotación de cartera	1,65	1,62
	Cubrimiento de costos y gastos		0,54
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>	Apalancamiento financiero	2,02	2,10
	Concentración del pasivo en el corto plazo	100%	100%
	Nivel de Endeudamiento	66,94%	67,76%
	Endeudamiento del EBITDA	23,44	12,20

Indicador	Formula	2023	2024
	Cobertura de Intereses	N.A.	N.A.
<b>DUPONT</b>	Rotación de activos	0,49	0,50
	Apalancamiento	3,02	3,10
	ROE	-7,17%	1,69%
	ROA	-2,37%	0,55%

Fuente: Calculado con base en la información suministrada EMPASAM E.S.P.

#### 5.3.4 Análisis de indicadores

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores financieros de la empresa, con base en la información obtenida durante la visita. Cabe resaltar que las imprecisiones detectadas en los estados financieros, así como la inadecuada aplicación del marco normativo contable, afectan la confiabilidad de las cifras analizadas.

##### 5.3.4.1 Indicadores de liquidez

Los indicadores de liquidez presentan la capacidad que tiene la empresa para dar respuesta a sus obligaciones en el corto plazo. Sin embargo, dada la alta representatividad de las cuentas por cobrar, que son el 81,70% del total de activos para la vigencia 2024, la empresa no tiene capacidad dentro de sus activos corrientes para dar cumplimiento a las deudas adquiridas en el corto plazo.

##### 5.3.4.2 Indicadores de Actividad

Los indicadores de actividad presentan gran preocupación, ya que la empresa se demora dos años en recuperar su cartera y la capacidad de recaudo es mínima. Lo que demuestra que la operación de la misma se limita exclusivamente a los ingresos recibidos por subsidios, lo que pone en riesgo la sostenibilidad operativa a largo plazo.

##### 5.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad evalúan la capacidad de la empresa para generar beneficios en relación con sus ingresos, activos y patrimonio. De acuerdo con los datos proporcionados para el 2023 y 2024, la rentabilidad de la empresa mejoró debido a la disminución sustancial de los costos de ventas y operación en un 43,92% y al incremento de los gastos de administración, operación y ventas en tan solo un 0,31%. Debido a lo anterior, la empresa pasó de tener una pérdida del ejercicio para la vigencia 2023 de \$95 millones a una utilidad de \$22,9 millones para la vigencia 2024. A pesar de esta mejora, la rentabilidad sigue siendo limitada y dependiente de factores no estructurales.

##### 5.3.4.4 Indicadores de Endeudamiento

Aunque los indicadores de endeudamiento para las vigencias 2023 y 2024 no generan alerta, se encuentran dentro del límite máximo permitido. Se aclara que la empresa no reconoció dentro de sus estados financieros, las sumas adeudadas a la SSPD por valor de \$132,4 millones por sanciones. Adicionalmente, la empresa debe por concepto de energía a 31 de diciembre de 2024, el valor de \$1.000 millones. Estas obligaciones no reconocidas distorsionan los indicadores de endeudamiento y podrían comprometer la estabilidad financiera de la empresa.

#### Conclusión:

El análisis de los indicadores financieros evidencia debilidades estructurales en la gestión de

liquidez, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera de la empresa. A pesar de una leve mejora en la rentabilidad, la dependencia de subsidios y la inadecuada gestión de cartera comprometen seriamente su viabilidad económica. Además, la omisión de pasivos relevantes afecta la transparencia y confiabilidad de la información financiera reportada, lo que impide realizar un diagnóstico certero de su situación real.

#### 5.3.5 Presupuesto

Mediante acta de Junta Directiva No. 008 de 2023, fue aprobado el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2024 por valor de \$3.107.519.427. Al respecto, en la visita realizada no fue suministrado el acto administrativo de adopción del presupuesto.

Al realizar el análisis de la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2024, se observa que sólo se recaudó el 59,70% de los ingresos proyectados, con una nula ejecución en los rubros de recuperación de la cartera y de un 23,23% de los ingresos por recaudo. Por último, en cuanto al gasto para la vigencia 2024, se comprometió el 53,66% de lo presupuestado.

Ahora bien, mediante Acuerdo No. 006 de 2024 se autorizó al gerente de EMPASAM E.S.P. para adoptar el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2025, por valor de \$3.293,9 millones.

Por otro lado, la empresa aclaró que el municipio realiza las inversiones y el pago de la tasa retributiva.

De esta manera, se concluye que la empresa presenta serias deficiencias en su proceso de planeación presupuestal y control presupuestal. Esta situación denota una falta de previsión, inestabilidad en la programación financiera y una posible ausencia de análisis técnico previo en la formulación del presupuesto, lo que compromete la eficiencia en la ejecución de los recursos y la toma de decisiones estratégicas.

#### 5.3.6 Dictamen del revisor fiscal

Conforme a lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio, EMPASAM E.S.P. no tiene la obligación de tener revisor fiscal.

#### 5.3.7 Contribuciones y sanciones

EMPASAM E.S.P. debe a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) el valor de \$132,4 millones, debido a sanciones por los siguientes conceptos:

- **CARGO PRIMERO:** presunto incumplimiento de los parámetros físicos y microbiológicos que debe cumplir el agua suministrada a la comunidad del municipio de Sampués - Sucre en las 7 muestras que se relacionan de 2018: 13 de marzo (2 muestras), 16 de octubre (3 muestras), 24 de octubre (1 muestra), 14 de noviembre (1 muestra), de conformidad con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.
- **CARGO SEGUNDO:** presunto incumplimiento de la obligación de reportar la información en el Sistema Único de Información de servicios públicos domiciliarios - SUI, conforme a los plazos establecidos en la resolución compilatoria SSPD No. 201001300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias.
- **CARGO TERCERO:** presunto incumplimiento con la obligación de actualizar anualmente el acta

de concertación de puntos y lugares de muestreo de conformidad con lo señalado en la Resolución 811 de 2008 artículo 5°.

- **CARGO PRIMERO:** presunta omisión en la obligación de reportar información en el Sistema Único de Información –SUI– correspondiente a los años 2020 y 2021 dentro de los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 (artículo 53 y artículo nuevo adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001) y en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias.
- CARGO SEGUNDO:** presunto cargue extemporáneo de información al Sistema Único de Información – SUI respecto de los servicios de acueducto y alcantarillado, años 2020 y 2021, conforme lo establecido en los artículos 53 y nuevo de la Ley 142 de 1994, y en las resoluciones SSPD Nos. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, 20161300011295 del 28 de abril de 2016 y 20161300013475 del 19 de mayo 2016.
- **CARGO PRIMERO:** presunto incumplimiento de los parámetros químicos y microbiológicos que debe cumplir el agua suministrada a la comunidad del municipio de Sampues - Sucre en las muestras tomadas los días 13 y 14 de noviembre, 09 de diciembre de 2019, de conformidad con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, respecto de las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria, así como las muestras tomadas por la SSPD.
- CARGO SEGUNDO:** presunta omisión en la obligación de reportar información en el Sistema Único de Información de servicios públicos – SUI años 2018 y 2019 respecto de los servicios de acueducto y alcantarillado, dentro de las fechas límites de reporte

Imagen 2. Sumas adeudadas a la SSPD por concepto de contribuciones y sanciones.

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.								8230007961
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (4)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2021	20220000011425	N/D	13/01/2022	27/01/2022	10.079.627,49		<a href="#">Pague Aquí</a>
SANCIONES	2022	20220000034915	N/D	01/11/2022	17/11/2022	42.000.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
SANCIONES	2022	20220000031155	N/D	19/07/2023	03/08/2023	80.332.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000022826	VALOR FIJO	02/01/2025	31/01/2025	77.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos>

### 5.3.8 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos financieros. En visita, se evidenció que la empresa no ha realizado el reporte de información financiera en el SUI, de esta manera, se realizó el respectivo licenciamiento en XBRL y se descargaron los prevalidadores con el fin de adelantar el proceso de cargue mientras se adelantaba la visita por parte de la SSPD.



Se establecieron compromisos de cargue de información financiera así:

Tabla 6. Compromiso para cargue de información financiera

Archivo	Fecha
Vigencia 2023	31 de marzo de 2025
Vigencia 2022	30 de abril 2025
Vigencia 2021	16 de mayo de 2025
Trimestral 2023	28 de junio de 2025
Trimestral 2024	31 de julio de 2025
Trimestral 2022	30 de agosto de 2025
Trimestral 2021	30 de septiembre de 2025

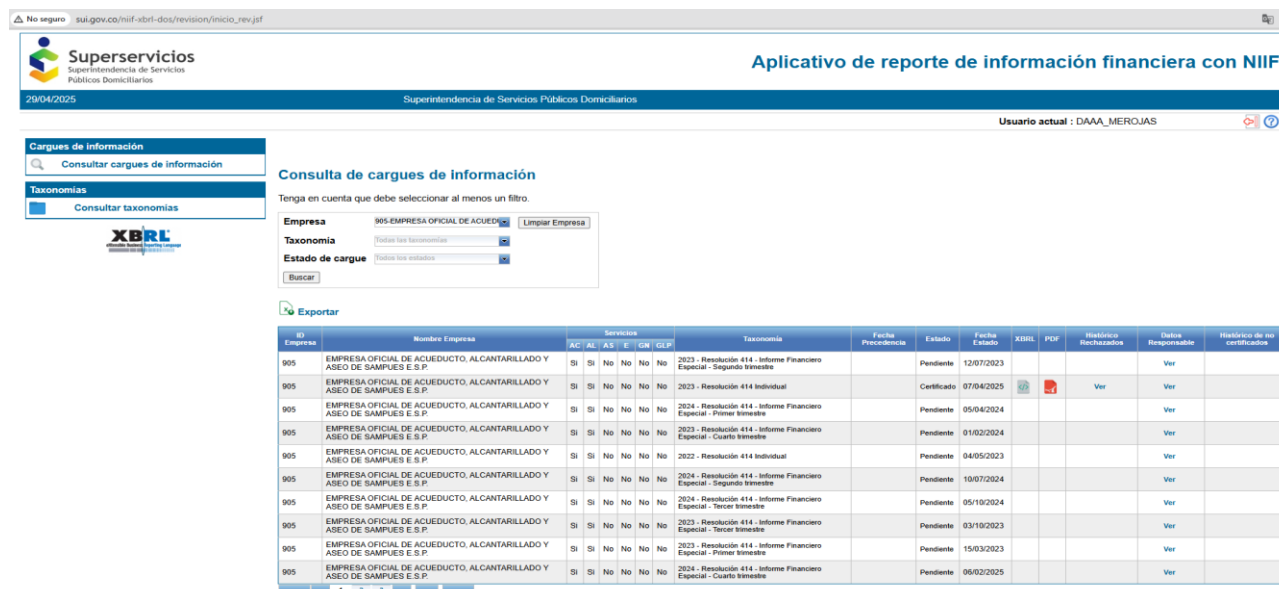
Fuente: Acta de visita EMPASAM E.S.P.

Al respecto, la empresa aclaró no tener archivos de información financiera anterior al año 2021.

Posteriormente, mediante radicado SSPD No. 20225291267232 del 28 de marzo de 2025, la empresa solicitó la ampliación de los términos para el cargue de los años 2023 y 2022 para el 30 de abril de 2025.

A la fecha de la elaboración del presente informe, se evidenció que la empresa realizó el cargue de información financiera de la vigencia 2023.

Imagen 3. Reporte de cargue de información financiera en SUI



R#	Empresa	Nombre Empresa	Servicios	Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Cebado	XBRL	PDF	Historico Rechazado	Fecha Responsable	Historico de no certificado
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	12/07/2023				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2023 - Resolución 414 Individual	Certificado	07/04/2025				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	05/04/2024				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	01/02/2024				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2022 - Resolución 414 Individual	Pendiente	04/05/2023				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	19/07/2024				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	05/10/2024				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	03/10/2023				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	15/03/2023				Ver		
905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES E.S.P.	SI SI No No No	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	06/02/2025				Ver		

Fuente: Consulta SUI 29/04/2025

En visita, se identificó que la empresa carece de equipos de cómputos adecuados y suficientes que permitan el manejo de bases de datos y de la gestión adecuada de la empresa, poniendo en riesgo la conservación de la información.

## 5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

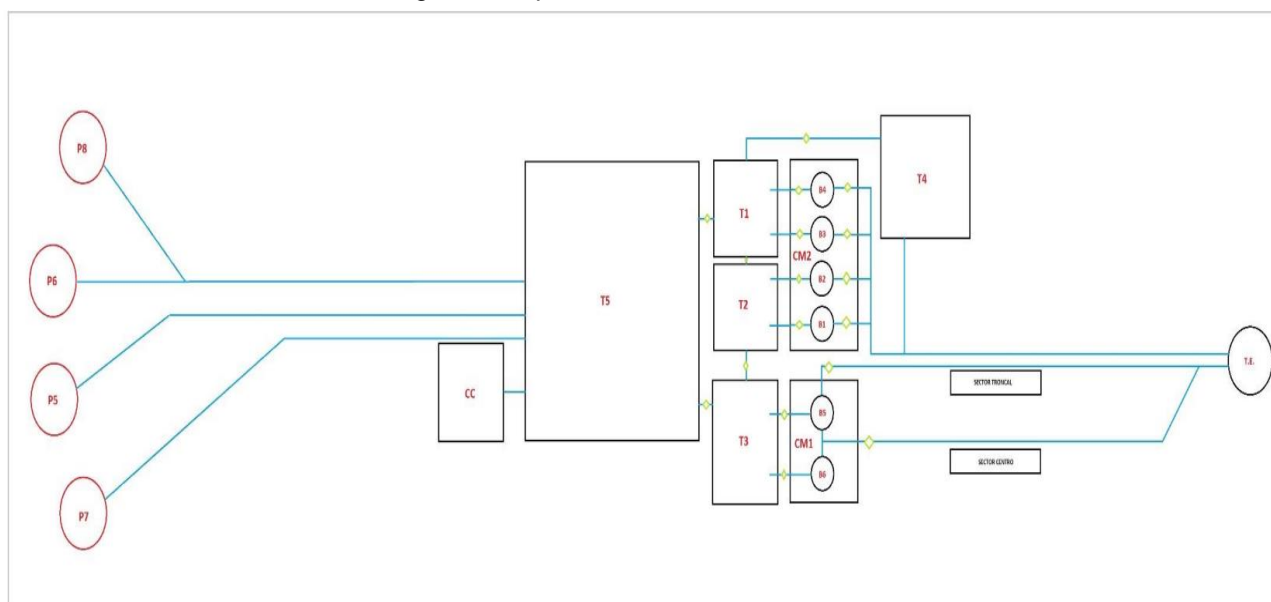
### 5.4.1 Área de prestación

EMPASAM E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el casco urbano y rural (Corregimientos de Piedras Blancas, Achiote y la vereda Los Pérez) del municipio de Sampsués, Sucre.

### 5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

En visita de inspección, se identificó para el sistema de acueducto que el agua es captada a través de cuatro (04) pozos profundos de la fuente hídrica denominada Acuífero Morroa, la cual es conducida por gravedad a la estación de Rebombío, donde se ubican los tanques de almacenamiento (5 tanques) y donde se adelanta el proceso de desinfección.

Imagen 4. Esquema del sistema de acueducto



**P5 - Pozo N° 5**  
Ø CARBURO (2) 4" C/P 42 (PISO V5)  
LÍNEA DE ADUCCIÓN: 1.5 KM, TIPO PVC 160/21 4"  
UBICACIÓN: 9°12'08.17"N, 75°21'42.08"O  
CAUDAL: 18.5 l/s  
ELEVACIÓN DE TERRENO: 113 m.s.n.m.

**P6 - Pozo N° 6**  
Ø CARBURO (2) 4" C/P 42 (PISO V5)  
LÍNEA DE ADUCCIÓN: 2 KM, TIPO PVC 160/21 4"  
UBICACIÓN: 9°12'27.02"N, 75°21'43.17"O  
CAUDAL: 11.3 l/s  
ELEVACIÓN DE TERRENO: 128 m.s.n.m.

**P7 - Pozo N° 7**  
Ø CARBURO (2) 4" C/P 42 (PISO V5)  
LÍNEA DE ADUCCIÓN: 0.42 KM, TIPO PVC 160/21 4"  
UBICACIÓN: 9°12'27.02"N, 75°21'43.17"O  
CAUDAL: 1.6 l/s  
ELEVACIÓN DE TERRENO: 125 m.s.n.m.

**P8 - Pozo N° 8**  
Ø CARBURO (2) 4" C/P 42 (PISO V5)  
LÍNEA DE ADUCCIÓN: 3.5 KM, TIPO PVC 160/21 4"  
UBICACIÓN: 9°12'34.08"N, 75°21'43.17"O  
CAUDAL: 25 l/s  
ELEVACIÓN DE TERRENO: 124 m.s.n.m.

**T1 - TANQUE ENTERRADO 1**  
CAPACIDAD: 96 M3

**T2 - TANQUE ENTERRADO 2**  
CAPACIDAD: 180 M3

**T3 - TANQUE ENTERRADO 3**  
CAPACIDAD: 207 M3

**T4 - TANQUE ENTERRADO 4**  
CAPACIDAD: 500 M3

**T5 - TANQUE SEMI-ENTERRADO 5**  
CAPACIDAD: 1,400 M3

**CM1 - CUARTO DE MÁQUINAS 1**  
DESCRIPCIÓN: INSTALACIÓN LAS BOMBAS B1 Y B6 DE 50 HP A 2 MOTORES DE 50 HP A 440V.

**CM2 - CUARTO DE MÁQUINAS 2**  
DESCRIPCIÓN: CUARTO DONDE SE ENCUENTRAN INSTALADAS LAS BOMBAS B2, B3, B4 Y B5 DE 75 HP A 4 MOTORES DE 100 HP A 440V.

**SECTOR CENTRO - RM1 - RED MATRIZ NÚMERO 1**  
CONTROLA EL SECTOR 1 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM2 - RED MATRIZ NÚMERO 2**  
CONTROLA EL SECTOR 2 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM3 - RED MATRIZ NÚMERO 3**  
CONTROLA EL SECTOR 3 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM4 - RED MATRIZ NÚMERO 4**  
CONTROLA EL SECTOR 4 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM5 - RED MATRIZ NÚMERO 5**  
CONTROLA EL SECTOR 5 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM6 - RED MATRIZ NÚMERO 6**  
CONTROLA EL SECTOR 6 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM7 - RED MATRIZ NÚMERO 7**  
CONTROLA EL SECTOR 7 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM8 - RED MATRIZ NÚMERO 8**  
CONTROLA EL SECTOR 8 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM9 - RED MATRIZ NÚMERO 9**  
CONTROLA EL SECTOR 9 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM10 - RED MATRIZ NÚMERO 10**  
CONTROLA EL SECTOR 10 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM11 - RED MATRIZ NÚMERO 11**  
CONTROLA EL SECTOR 11 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM12 - RED MATRIZ NÚMERO 12**  
CONTROLA EL SECTOR 12 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM13 - RED MATRIZ NÚMERO 13**  
CONTROLA EL SECTOR 13 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM14 - RED MATRIZ NÚMERO 14**  
CONTROLA EL SECTOR 14 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM15 - RED MATRIZ NÚMERO 15**  
CONTROLA EL SECTOR 15 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM16 - RED MATRIZ NÚMERO 16**  
CONTROLA EL SECTOR 16 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM17 - RED MATRIZ NÚMERO 17**  
CONTROLA EL SECTOR 17 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM18 - RED MATRIZ NÚMERO 18**  
CONTROLA EL SECTOR 18 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM19 - RED MATRIZ NÚMERO 19**  
CONTROLA EL SECTOR 19 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

**SECTOR TRONCAL - RM20 - RED MATRIZ NÚMERO 20**  
CONTROLA EL SECTOR 20 DE LA RED Y SUS DERIVACIONES.  
DIÁMETRO: 10"

Fuente: PEC – SUI 2023

#### 5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

##### 5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El sistema de acueducto se abastece del agua proveniente del Acuífero Morroa mediante sistemas

de pozos profundos, los cuales conducen el agua hacia el sistema de tratamiento. En visita se identificó que el municipio cuenta actualmente con cuatro (04) pozos existentes denominados No. 5, No. 6, No. 7 (Nuevo) y No. 8, los cuales se ubican en el municipio de Sampués, Sucre. Así las cosas, la autoridad ambiental correspondiente es la Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE).

Respecto a las concesiones de agua, el prestador entregó la siguiente información:

Tabla 7. Concesiones de agua.

Fuente	ID CAR SUCRE	Año construcción	Resolución No.	Fecha	Caudal otorgado	Caudal captado	Vigencia	Estado
Pozo 5	Pozo 52-II-C-PP-12 (CARSUCRE)	1987	0841	23/09/2010	10 l/s	15 l/s	5 años	Vencida
Pozo 6	52-II-A-PP-17(CARSUCRE)	1997	SD	SD	17 l/s	15 l/s	SD	SD
Pozo 7	52-II-C-PP-08	2002	1027	7/10/2002	10 l/s	NA	5 años	Vencida
Pozo 7 Nuevo	SD	2024 (pozo paralelo)	SD	SD	SD	17 l/s	SD	SD
Pozo 8	Pozo 52-II-A-PP-18 (CARSUCRE)	1999	0053	29/01/2010	30 l/s (municipio)	11 l/s	5 años	Vencida

Fuente: Anexo requerimiento de información - visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P.

En visita, se identificó que en el pozo 7 existen dos infraestructuras, el prestador informó que el pozo antiguo fue remplazado por uno nuevo, el cual fue construido en octubre de 2024 y se encuentra operativo. El prestador no presentó ningún documento de clausura o del trámite de reubicación del mismo, indicando que dicho trámite se encuentra a cargo de la administración municipal.

De la información aportada, se identifica que, a la fecha, las concesiones de agua se encuentran vencidas. Adicionalmente, en visita, el prestador no presentó ningún oficio y/o trámite que soporte la renovación ante la autoridad ambiental, por lo que se evidencia un incumplimiento de lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994:

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

(...) **ARTÍCULO 25. Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios.** Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.” (Cursiva fuera de texto original)

#### 5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

##### Captación

El municipio cuenta actualmente con cuatro (04) sistemas de captación en funcionamiento mediante pozos profundos, los cuales operan simultáneamente durante períodos continuos de aproximadamente 16 horas y permiten la captación de un caudal cercano a los 67,96 l/s, dato aproximado teniendo en cuenta que todos los pozos carecen de sistema de medición de caudal.

Durante la visita, se identificó que en ningún sistema de bombeo se dispone de alternativa de suplencia de energía, situación que hace vulnerable el sistema, ni de instrumentos de medición de caudal y presiones, a continuación, se realiza una descripción de cada uno:

Tabla 8. Captaciones

Captación	ID CAR SUCRE	Año construcción	Profundidad del pozo (m)	Profundidad equipo de bombeo (m)	No. Bombas	Capacidad Bombas	Caudal producido (l/s)	Horas de operación (horas/día)
Pozo 5	Pozo 52-II-C-PP-12	1987	132	45,18	1	40 HP	15	14
Pozo 6	52-II-A-PP-17	1997	158	77	1	40 HP	17	14
Pozo 7 Nuevo	52-II-C-PP-08 (antiguo)	2024 (pozo paralelo)	140	SD	1	40 HP	16	SD
Pozo 8	Pozo 52-II-A-PP-18	1999	178	SD	1	40 HP	20	14

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P- Plan Maestro de Acueducto - Diagnóstico

Imagen 5. Fuentes de abastecimiento



Pozo 5



Pozo 6



Pozo 7



Pozo 8

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P



### Aducción

De acuerdo con la información del Plan de Emergencias y Contingencia reportado en el SUI para la vigencia 2023 y de la entregada por el prestador en visita, se extrae la siguiente información:

Tabla 9. Aducciones

Fuente	Tramo de aducción (km)	Tipo y material	Diámetro (pulgadas)	Capacidad
Pozo No. 5	1,5	PVC RDE21	6	25 l/s
Pozo No. 7	0,42	PVC RDE21	4	12 l/s
Pozo No. 6	2,0	PVC RDE21	8	53 l/s (común para los 2 pozos)
Pozo No. 8	2,5	PVC RDE21	8	

Fuente: PEC – SUI 2023

### Tratamiento

En visita, se identificó que el proceso de tratamiento se realiza por dos métodos, dependiendo la disponibilidad en el mercado de los insumos:

- El primer método se realiza mediante un sistema de dosificación de cloro gaseoso, el cual es dosificado en el tanque de almacenamiento de 1.400 m<sup>3</sup>.
- El segundo método se realiza a través de la dosificación de una solución maestra de Hipoclorito de Calcio Granulado 70% en concentración al tanque de 107 m<sup>3</sup>, que tiene interconexión con los tanques de 100 y 96 m<sup>3</sup>.

El prestador informó que el agua captada en cada uno de los puntos presenta características fisicoquímicas y microbiológicas que respetan los parámetros establecidos por la normativa vigente, por tal motivo, solo se realiza desinfección por medio de cloración.

### Almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con seis (06) tanques de almacenamiento con las siguientes características:

Tabla 10. Tanques de almacenamiento

No. Tanque	Año construcción	Volumen (m <sup>3</sup> )	Instrumentos de medición de Caudal (Ingreso – Salida)	Observaciones
1	ND	96	No	Tanques subterráneos, contruidos en concreto reforzado, los cuales son utilizados como depósito de succión de las estaciones de bombeo contra red. Los tanques se encuentran interconectados entre sí.
2	ND	100	No	
3	ND	107	No	
4	ND	500	No	
5	2019	1.400	No	Consta de un tanque de cloración semienterrado, dividido en dos compartimientos de 700 m <sup>3</sup> cada uno. Construido en concreto reforzado.

No. Tanque	Año construcción	Volumen (m <sup>3</sup> )	Instrumentos de medición de Caudal (Ingreso – Salida)	Observaciones
Tanque Elevado	2009	500	No	Tanque elevado, 35 m de altura. Construido en concreto reforzado. Cuenta con tuberías independientes de alimentación y suministro.
<b>Volumen Total</b>		<b>2703 m<sup>3</sup></b>		

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P.- Descripción del sistema de acueducto

De acuerdo con lo evidenciado en visita, ninguno de los tanques cuenta con instrumentos de medición de caudal, incumpliendo con lo definido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017:

*“(…) **Artículo 73.** Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

*La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

- 1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*
- 2. En la salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
- 3. En la salida de las plantas de tratamiento.*
- 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*
- 5. En la salida de los tanques de almacenamiento.” (Cursiva fuera de texto original)*

Imagen 6. Tanques de almacenamiento



Tanque 1400 m<sup>3</sup>



Tanque 96 m<sup>3</sup>





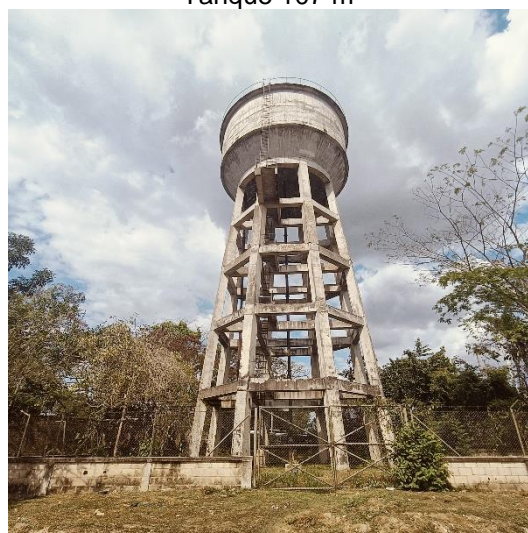
Tanque 100 m<sup>3</sup>



Tanque 107 m<sup>3</sup>



Tanque 500 m<sup>3</sup>



Tanque 500 m<sup>3</sup>

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

### Estación de Rebombeo

El Sistema de Tratamiento cuenta con dos (02) cuartos de máquinas:

- Cuarto de Máquinas N°1: se compone de cuatro (04) motores de 100HP de 3.550 rpm, 440V, 60Hz, conectados a su respectivo sistema eléctrico de arranque suave, y cuatro (04) bombas centrífugas de 75HP. Todo este sistema está conectado a la línea de conducción.
- Cuarto de Máquinas N°2: compuesto por un (01) motor de 50HP, 440V, 60Hz y una (01) bomba centrífuga de 50HP, conectado directamente a las dos líneas de distribución principales, Centro y Troncal.

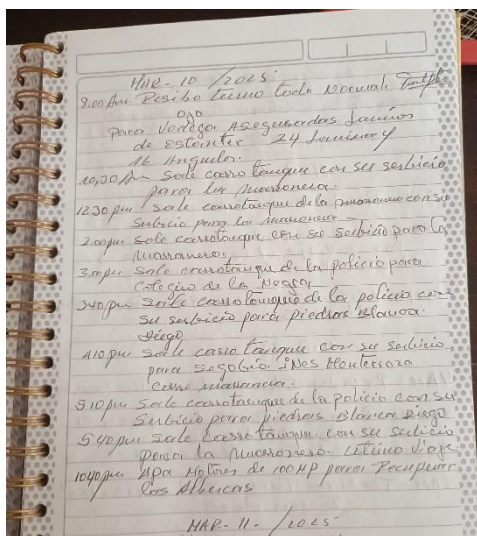
Se cuenta con un sistema eléctrico nuevo con sus respectivos sistemas de protección y tableros de control de arranque suave. El sistema no cuenta con sistema de respaldo de energía ni medición de caudales.

### Laboratorio de control de proceso de potabilización

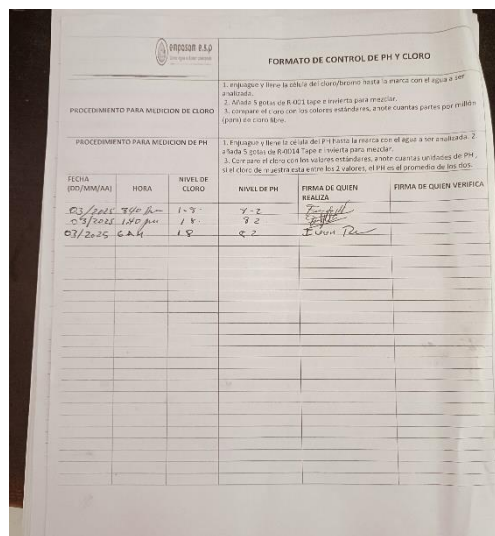
En visita, se identificó que no se cuenta con un área destinada y dotada de laboratorio de procesos para adelantar análisis fisicoquímicos y microbiológicos del agua cruda y tratada.

Respecto a los equipos para la medición de parámetros de control, la empresa cuenta solo con un kit de análisis de agua (reactivos) para la medición de pH y Cloro, el operario lleva una bitácora donde se registran los cambios de turno, ingreso y salida de carretanques, prendido y apagado de motores, cambios de cilindro de cloro. Adicionalmente, se identificó un único formato denominado “Control de pH y Cloro”, el cual presenta unos registros, sin embargo, los mismos no permiten identificar las fechas en que fueron tomados.

Imagen 7. Registros de operación



Bitacora



Formato control de pH y Cloro

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

### Tratamiento de lodos

El prestador informó que no cuenta con tratamiento de lodos, ya que el tratamiento que desarrollan no genera mayor sedimentación de arenas y/o lodos. Por tanto, no cuentan con permiso de vertimientos expedido por la autoridad ambiental competente.

### Redes de distribución

Si bien el prestador informó sobre la intervención realizada a la red de distribución del sistema de acueducto del municipio de Sampedra en el año 2019 por la empresa Aguas de Sucre S.A. E.S.P. (Gestor PDA), no hizo entrega de información detallada respecto al catastro de redes, según lo solicitado en visita.

Respecto a lo anterior, la empresa presentó la siguiente información respecto a las redes de distribución, como se muestra a continuación:

Tabla 11. Total de Redes de distribución

Material	Diámetro (mm)	Longitud (m)
Asbesto	75	760,75
Asbesto	150	127,23



Material	Diámetro (mm)	Longitud (m)
Asbesto	250	364,69
Asbesto Cemento	75	3,30
Hierro Dúctil	75	2,71
Hierro Dúctil	150	16,10
Hierro Dúctil	150	6,84
PVC	50	11.570,93
PVC	75	31.680,26
PVC	100	406,42
PVC	150	3.433,13
PVC	250	4.941,64
<b>Total</b>		<b>53.313,97</b>

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

La distribución de agua potable para el municipio de Sampués se realiza mediante dos (02) sectores hidráulicos, relacionados de la siguiente manera:

Tabla 12. Sectorización

Nombre del sector hidráulico	Barrios	Macromedición
SECTOR 1	Millán, Las Mercedes, El Campano, El Progreso, San Juan Evangelista, 12 de Noviembre, San José, El Carmen, El Recreo, 7 de Agosto, Barranquillita, Gustavo Dager, Sampumas, La Palma, El Cementerio, Las Colinas, Las Peronillas, Balcones, Sector 12 De Octubre, Sec, Sena, Los Laureles, 4 Y 5 Vientos, Calle Real, La Industria, El Tamarindo, Pueblo Nuevo, 9 De Marzo, Juan Tous, Victoria 1, Victoria 2, Villa Tule.	No
SECTOR 2	12 de Octubre, Esperanza 1, Esperanza 2, El Carmelo, La Balsa, Sec Sabor Parrilla, Nuevo Oriente, Calle Larga, Casa Azul, Achioté, Calle Nueva, Urb. Geney, El Oasis, Las Acacias, Piedras Blancas.	No

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

#### 5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

El prestador cuenta con los manuales “operación y mantenimiento en pozo profundo No. 7 y redes de acueducto y mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto del Municipio de Sampués”, en los cuales se describen las actividades de mantenimiento a realizar para los pozos profundos y equipos de bombeo, tanques semienterrados y elevados, sistemas de dosificación de cloro gaseoso y granulado, redes de aducción, conducción y distribución. Sin embargo, dentro del manual no se tienen contemplados los equipos de bombeo ubicados en los cuartos de máquinas de la Estación de Rebombeo, tableros de control ni equipos de medición existentes (no operativos).

Respecto a la programación de mantenimientos y ejecución de los mismos, el prestador no presentó un cronograma donde se registre la periodicidad de las actividades, ni documentos (formatos y/o bitácoras) que permitan evidenciar la ejecución de dichos mantenimientos, así las cosas, el prestador debe tener en cuenta que se deben realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento, de acuerdo con lo definido en los artículos 29 y 30 de

la Resolución 330 de 2017.

#### 5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio público de acueducto

##### 5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

El prestador presentó el resultado del indicador de cobertura del servicio público de acueducto sólo para el mes de marzo de 2025, así:

Tabla 13. Cobertura acueducto mes de marzo de 2025

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto urbana (%)	Cobertura acueducto rural (%)
mar-25	6.293	6.279	99,80%	Achiote (50%) - Piedras blancas (70%) - Vereda Los Pérez (45%)

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

##### 5.4.2.2.2 Índice de continuidad

El prestador no hizo entrega de las variables de cálculo mensuales que permitan verificar la evolución de dicho indicador, ni un cálculo con base en la Resolución 2115 de 2007. Al respecto, el prestador únicamente presentó la siguiente información:

Tabla 14. Continuidad Sampués

Sector	Barrio	Horas/día	Frecuencia
Sector 1- Centro	Millán	16	2 veces por semana
	Las Mercedes	16	2 veces por semana
	El Campano	16	2 veces por semana
	El progreso	16	2 veces por semana
	San Juan Evangelista	16	2 veces por semana
	12 de Noviembre	SD	SD
	San José	23	Cada 2 o 3 días
	El Carmen	23	Cada 2 o 3 días
	El Recreo	SD	SD
	7 de Agosto	18	Cada 3 día
	Barranquillita	18	Cada 3 día
	Gustavo Dager	18	Cada 3 día
	Sampumas	18	Cada 3 día
	La Palma	18	Cada 3 día
	El Cementerio	18	Cada 3 día
	Las Colinas	18	Cada 3 día
	Las Peronillas	18	Cada 3 día
	Balcones	23	Cada 3 a 4 días
	Sec. SENA	23	Cada 3 a 4 días
	Los Laureles	SD	SD
	4 y 5 Vientos	23	Cada 3 a 4 días
	Calle Real	23	Cada 3 a 4 días

Sector	Barrio	Horas/día	Frecuencia
	La Industria	SD	SD
	El Tamarindo	SD	SD
	Pueblo Nuevo	20	Cada 4 días
	9 de Marzo	20	Cada 4 días
	Juan Tous	20	Cada 4 días
	Victoria 1	14	Cada 3 días
	Victoria 2	14	Cada 3 días
	Villa Tule	14	Cada 3 días
Sector 2- Troncal	12 de Octubre	18	Cada 3 día
	Esperanza	18	Cada 3 día
	El Carmelo	18	Cada 3 día
	Las Balsa	15	Cada 4 días
	Sec. Sabor Parrilla	15	Cada 4 días
	Nuevo Oriente	15	Cada 4 días
	Calle Larga	24	Cada 4 días
	Casa Azul	24	Cada 4 días
	Achiote	24	Cada 4 días
	Calle Nueva	24	Cada 4 días
	Urb. Geney	24	Cada 4 días
	El Oasis	24	Cada 4 días
	Las Acacias	24	Cada 4 días
	Piedras Blancas	24	Cada 4 días

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

\*SD: Sin Dato

Ahora bien, la empresa entregó copia del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para los servicios públicos acueducto y alcantarillado, en el cual dentro de la Cláusula 15. Condiciones de Calidad, define:

*“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 de texto original)

Adicionalmente, el CCU establece “Cláusula 26. ESTANDARES DE EFICIENCIA La persona Prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de eficiencia:

Estándar de servicio	Unidad	Meta del Estándar	Línea base año 0	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Continuidad acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	>=98,36%	13,15%	19,72%	46,02%	69,04%	82,19%	88,76%	100%	100%	100%	100%	100%

(...)

Por otro lado, se realizó la verificación de las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas cargado en PDF en el SURICATA, teniendo en cuenta que aún no ha reportado las metas en dicho aplicativo, identificando la siguiente información:

Tabla 15. Metas establecidas en el estudio de costos y tarifas para el indicador de continuidad

Variable	Meta y gradualidad	Línea base	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 (%)	El 50% de la diferencia entre la continuidad a la entrada en vigencia de la res. CRA 825, debe lograrse en 5 años	19,51%	24,35%	29,19%	34,03%	38,87%	38,87%	No se encuentran datos para estos años. En el documento se indica "para mayor detalle ver hoja de cálculo metas de la modelación adjunta", sin embargo, no se encuentra cargado dicho anexo.				

Fuente: SURICATA

De acuerdo con lo anterior, se identifica que dentro del CCU en la Cláusula 15 se hace referencia a lo definido en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, sin embargo, dentro de la información aportada en el estudio de costos y tarifas cargado en SURICATA, se puede constatar que se encuentran aplicando la metodología de la Resolución CRA 825 de 2017.

Adicionalmente, al comparar la información entregada por el prestador respecto a lo estipulado en el CCU, se debe tener en cuenta que como se está evaluando la continuidad del servicio durante el año 2024 y lo corrido de 2025, esto corresponde a los años tarifarios 6 y 7.

Sumado a lo anterior, como las metas se encuentran definidas en porcentaje, es necesario calcular la meta equivalente en horas/día, considerando que el 100% de continuidad equivale a 24 horas/día, meta que corresponde a los años 6 y 7 en el CCU para las dos vigencias.

Con relación a la meta establecida en el estudio de costos para el año tarifario 6 y 7 no se encuentran datos para estos años.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en la información suministrada en visita respecto a las horas al día en que se suministra el servicio público de acuerdo con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, esta se considera INSUFICIENTE (0-10 horas/día). Por tanto, no se ha alcanzado las metas establecidas en el CCU, por otro lado, no se puede hacer el comparativo con las metas establecidas en el estudio tarifario teniendo en cuenta que no hay datos reportados.

#### 5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

El prestador hace entrega del documento "Respuesta cuestionario de superintendencia" a través del cual informó que no lleva registro de las suspensiones, teniendo en cuenta lo siguiente:

*"El servicio de agua potable no se suspende, ya que manejamos un sistema de distribución con continuidad cada 3 días por barrios. Detener el suministro afectaría nuestro cronograma y retrasaría el bombeo."*

*Sin embargo, en casos donde la empresa de energía realice mantenimientos y haya cortes de luz, el servicio podría verse interrumpido temporalmente, ya que nuestra planta de tratamiento no cuenta con planta eléctrica."* (Cursiva fuera de texto original)



#### 5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En visita se identificó un instrumento de medición de presión, sin embargo, el prestador informó que no realiza seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto debido a la falta de dispositivos para tal fin. Por tanto, no aportó soportes documentales al respecto.

Ahora bien, en el CCU para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, dentro de la cláusula 15 se define:

*“La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de junio 8 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o el que lo modifique, adicione o aclare.”* (Cursiva fuera de texto original)

Teniendo en cuenta lo anterior, la Resolución 0330 de 2017 en su artículo 61 indica:

*“**Artículo 61.** Presiones de servicio mínimas en la red de distribución. La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.”* (Cursiva fuera de texto original)

En ese sentido, al no contar con la medición, el registro y control de las presiones del sistema de acueducto, el prestador no puede garantizar la prestación del servicio público de acueducto acorde con los niveles de presión establecidos en el RAS.

#### 5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

##### 5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

El prestador no tiene información del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), puesto que no cuenta con instrumentos de medición de caudal en el sistema y por ende, no cuenta con ningún registro, lo cual impide hacer un control efectivo de las pérdidas técnicas y comerciales. Sin embargo, en el documento “Plan de Reducción de Pérdidas 2024-2028”, se encuentra lo siguiente:

*“El Índice de Agua No Contabilizada – IANC a diciembre 31 de 2023 en el sistema de acueducto del Municipio de Sampués, tiene un valor del 69,9%”* (Cursiva fuera de texto original)

##### 5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

La Empresa informó que no calcula el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), ya que el sistema de acueducto no cuenta con instrumentos de medición ni con micromedición en las viviendas.

Ahora bien, en el CCU para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se define lo siguiente en la cláusula 26:

Tabla 16. Metas establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes para el indicador de pérdidas

Estándar de servicio	Unidad	Meta del Estándar	Línea base año 0	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
IPUF ≤6 m³/suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³	≤6 m³

Fuente: CCU - EMPASAM E.S.P

Sin embargo, teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con registros de caudales, no se puede analizar la evolución del indicador ni comparar con las metas establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes.

#### 5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

EMPASAM E.S.P. cuenta con un Plan de Reducción de Pérdidas, el cual se encuentra establecido para los años 2024 – 2028, y establece los siguientes programas:

Tabla 17. Programas del Plan de Reducción de Pérdidas

Pérdidas Comerciales	1. Reducción de la submedición mediante la optimización de la micromedición y de la facturación.
	2. Seguimiento y reducción de los consumos no facturados.
	3. Control y optimización de la macromedición.
	4. Control activo de fugas.
Pérdidas Técnicas	5. Mejoramiento de la velocidad y calidad en las reparaciones.
	6. Mejoramiento y/o renovación de dispositivos y accesorios de medición y control, sectorizaciones y sistemas de gestión de presión.
	7. Renovación y/o reposición de redes.

Fuente: Plan de Reducción de Pérdidas 2024-2028- EMPASAM E.S.P.

El prestador no presentó ningún documento que soporte la ejecución de los programas y/o actividades encaminadas a la reducción de pérdidas del sistema. Por otro lado, se identificó que el documento presentado tiene como base la Resolución CRA 688 de 2014. Sin embargo, dentro de la información aportada en su estudio de costos y tarifas cargado en SURICATA se puede constatar que se encuentran aplicando la metodología 825 de 2017, por lo que debe ser actualizado.

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

El prestador cuenta con el PUEAA aprobado según la Resolución No. 0258 del 12 de febrero de 2020, otorgada por la autoridad ambiental CARSUCRE. En el acto administrativo presentado no se identifica fecha de vencimiento.

Dicho documento incluye diversos proyectos y actividades dentro de su plan de acción. A continuación, se presenta el avance de los mismos, teniendo en cuenta el informe de ejecución de

fecha febrero de 2025, el cual corresponde a los avances al corte del segundo semestre del año 2024, entregado por el prestador en la visita, así:

- Programa para la Reducción de Pérdidas:
  - Evolución del IANC: barrido sectorial en las zonas comerciales e institucionales, control y seguimiento a los caudales suministrados por cada sector, calibración de los macromedidores en los sectores existentes.
  - Programa de control de fugas: se continuó implementando el programa de atención de emergencias por fugas y medición; los cuales han mejorado los tiempos de respuesta ante un evento en un 14%, pasando de 760 horas en el 2023 a 688 en el 2024.
  - Programa Barridos Sectoriales: barrido sectorial, haciendo énfasis en usuarios que registran bajos consumos (0 a 4 m<sup>3</sup>), al igual que en usuarios grandes consumidores como Lavaderos, Hoteles, Restaurantes, entre otros; de los cuales se obtienen diferentes tipos de irregularidades como dobles acometidas, by pass, llenado de pozos artesanales, etc.
  - Programa de Macromedición: durante el 2025, se proyecta realizar la construcción de dos estaciones de macromedición, realizando la instalación del macromedidor de los sectores 1 y 2. A su vez indica el suministro e instalación de 3 equipos de macromedición.
  - Programa de Micromedición: durante el 2025, se realizará el proyecto de reposición de domiciliarias y micromedidores de acueducto en la zona urbana del municipio de Sampués, Sucre, el cual consiste en la instalación de 387 medidores.
- Actividades para minimizar riesgos por falla de equipos y elementos del sistema de Acueducto:

Se han desarrollado las siguientes actividades complementarias sobre los componentes del sistema de acueducto.

Tabla 18. Programas del Plan de Reducción de Pérdidas

Componente	Actividades programadas	Ejecución
Pozos profundos	Programa de mantenimientos preventivos.	Se encuentra en ejecución y monitoreo
Planta de tratamiento	Ampliar la capacidad de producción de agua a través de la puesta en funcionamiento del pozo 7, el cual tiene proyectado producir 18 l/s.	Dicha actividad se encuentra ejecutada en un 100%
	Elaboración de un manual de operación y mantenimiento	Dicha actividad se encuentra ejecutada en un 100%
	Elaboración de hoja de vida de equipos.	Dicha actividad se encuentra ejecutada en un 100%
	Optimización de los equipos de distribución de agua tratada	A la fecha, los sistemas de distribución de agua tratada se encuentran optimizados y en operación, produciendo un caudal de 150 l/s
Almacenamiento	Impermeabilización tanque semienterrado en rebombeo	Dicha actividad se encuentra ejecutada en un 100%

Fuente: Resolución No. 0258 del 12 de febrero de 2020- PUEAA

- **Optimización de las redes de Acueducto:** durante el segundo semestre del año 2024, se desarrollaron los siguientes proyectos:
  - Ampliación y optimización, primera etapa, del sistema de acueducto de los centros poblados de Segovia y Los Pérez, municipio de Sampedo, Sucre, por valor de \$1.026.976.698,12. En proceso.
  - Reposición de redes de alcantarillado en el casco urbano del municipio de Sampedo, Sucre, por valor de \$ 384,643,164.90. Aprobado.
  - Optimización del sistema de acueducto en la comunidad indígena de Bossa Navarro, municipio de Sampedo, Sucre, por valor de \$64.821.920. En proceso.
  - Construcción de tanque enterrado de 66,7 m<sup>3</sup> en el corregimiento de Piedras Blancas, municipio de Sampedo, Sucre, por valor de \$127.504.911,3. Aprobado.
- **Diseño y Actualización de proyectos con Consultoría:** durante el año 2024, se desarrolló el proyecto "Diseño de la sectorización hidráulica del sistema de acueducto de la zona urbana del municipio de Sampedo, Sucre", cuyo valor es de \$250.000.000.
- **Componente Social:** durante 2024, se trabajó con el fin de sensibilizar y capacitar a los usuarios en la sostenibilidad del recurso hídrico y ambiental, trabajos de normalización de fraudes, actividades ambientales con instituciones educativas y diferentes instituciones del municipio, toma de muestras de agua, etc.
- **Otros programas:** conservación de la fuente hídrica.

Respecto a la ejecución de las actividades en cumplimiento del PUEAA, el prestador no presentó soportes de las mismas que permitan verificar los avances presentados. Llama la atención que el prestador informó sobre la instalación de tres (03) macromedidores. Sin embargo, en visita no se identificaron dichos dispositivos.

#### 5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador remitió un estudio de oferta y demanda, de donde se extrae la siguiente información:

Tabla 19. Proyección Oferta Vs Demanda

Horiz.	Año	Q <sub>MD</sub>	Q <sub>MH</sub>	Caudal actual (l/s)	Déficit (l/s)
0	2.024	67,22	100,83	67,96	66,48
1	2.025	68,20	102,29	67,96	68,43
2	2.026	69,17	103,76	67,96	70,39
3	2.027	70,15	105,23	67,96	72,34
4	2.028	71,13	106,69	67,96	74,30
5	2.029	72,11	108,16	67,96	76,25
6	2.030	73,08	109,62	67,96	78,21
7	2.031	74,06	111,09	67,96	80,16
8	2.032	75,04	112,56	67,96	82,11
9	2.033	76,01	114,02	67,96	84,07
10	2.034	76,99	115,49	67,96	86,02

Horiz.	Año	Q <sub>MD</sub>	Q <sub>MH</sub>	Caudal actual (l/s)	Déficit (l/s)
11	2.035	77,97	116,95	67,96	87,98
12	2.036	78,95	118,42	67,96	89,93
13	2.037	79,92	119,89	67,96	91,89
14	2.038	80,90	121,35	67,96	93,84
15	2.039	81,88	122,82	67,96	95,80
16	2.040	82,86	124,29	67,96	97,75
17	2.041	83,83	125,75	67,96	99,71
18	2.042	84,81	127,22	67,96	101,66
19	2.043	85,79	128,68	67,96	103,62
20	2.044	86,77	130,15	67,96	105,57
21	2.045	87,74	131,62	67,96	107,53
22	2.046	88,72	133,08	67,96	109,48
23	2.047	89,70	134,55	67,96	111,44
24	2.048	90,68	136,01	67,96	113,39
25	2.049	91,65	137,48	67,96	115,35

Fuente: Estudio de Oferta y Demanda- EMPASAM E.S.P

De acuerdo con lo anterior y con lo evidenciado en visita, se puede concluir que actualmente el prestador no cuenta con la oferta apropiada que permita satisfacer la demanda actual del municipio, con una tendencia que va en aumento. Esta situación pone en riesgo la prestación, afectando la continuidad del servicio a los usuarios.

#### 5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se debe tener en cuenta la población atendida por el prestador, que es de aproximadamente 6.279 suscriptores. Según el censo de 2018 del DANE, el índice poblacional de personas por hogar en Sampués es de 3,83, lo que implica una población atendida de 24.048 personas.





Ahora bien, de acuerdo con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.001 y 100.000 habitantes es de 8. En este sentido, al verificar el acta de concertación y en cumplimiento del artículo 7° de la Resolución 811 de 2008, la empresa EMPASAM E.S.P. ha formalizado las actas de concertación con fecha 21 de febrero de 2025, estableciendo ocho (08) puntos de muestreo para evaluar la calidad del agua destinada al consumo humano distribuidos en el área urbana y rural. En visita se identificaron 5 puntos construidos y en funcionamiento, ante lo cual la empresa informó que por obras de alcantarillado que adelanta el municipio, se retiraron 3 puntos (puntos 2, 4 y 6), a la espera de reubicación y materialización por parte de los contratistas.

Respecto a las actas para la vigencia 2024 no hace entrega de ningún documento soporte de las mismas.


A continuación, se identifican los puntos establecidos en red, así:



Tabla 20. Puntos de muestreo en red Municipio de Sampués

Código del punto	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
670-001	Planta de Tratamiento Sampués	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, grifo metálico, no cuentan con candado, ni con el código de identificación.	
670-003	Calle 23 No. 18-32 Barrio San José	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, grifo metálico, no cuentan con candado, ni con el código de identificación.	
670-005	Dg. 30 No. 14 <sup>a</sup> -40 Barrio 12 de octubre	Estructura de protección en mampostería, grifo metálico, no cuentan con puerta, candado, ni con el código de identificación.	
670-007	Cra. 20 No. 29D-22 Barrio 11 de noviembre	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, grifo metálico, no cuentan con candado, ni con el código de identificación.	



Código del punto	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
670-008	Cra 13. No 12 B-41 Calle Larga	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, grifo metálico, no cuentan con candado, ni con el código de identificación.	

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud, se presentan a continuación los resultados para el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA):

Tabla 21. Consolidado IRCA mensual por muestra del prestador. Vigilancia 2024 y 2025 (parcial)

Año	Mes	Fecha de la toma	Número de muestra	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2024	enero	18/01/2024 09:25:00	204063	37,5	ALTO
2024	enero	18/01/2024 09:37:00	204067	37,5	ALTO
2024	enero	18/01/2024 09:50:00	204072	37,5	ALTO
2024	febrero	13/02/2024 09:15:00	206067	0	SIN RIESGO
2024	febrero	13/02/2024 09:25:00	206068	37,5	ALTO
2024	febrero	13/02/2024 09:40:00	206069	0	SIN RIESGO
2024	marzo	20/03/2024 09:47:00	209145	37,5	ALTO
2024	marzo	20/03/2024 10:45:00	209147	0	SIN RIESGO
2024	marzo	20/03/2024 10:15:00	209149	37,5	ALTO
2024	marzo	20/03/2024 10:29:00	209150	0	SIN RIESGO
2024	marzo	20/03/2024 10:40:00	209151	0	SIN RIESGO
2024	marzo	20/03/2024 10:05:00	209153	0	SIN RIESGO
2024	abril	08/04/2024 09:35:00	210823	37,5	ALTO
2024	abril	08/04/2024 09:30:00	210824	37,5	ALTO
2024	abril	08/04/2024 09:45:00	210826	0	SIN RIESGO
2024	abril	16/04/2024 09:45:00	211638	0	SIN RIESGO
2024	abril	16/04/2024 10:00:00	211640	0	SIN RIESGO
2024	abril	16/04/2024 10:20:00	211641	0	SIN RIESGO
2024	mayo	06/05/2024 08:30:00	213542	0	SIN RIESGO
2024	mayo	06/05/2024 08:45:00	213544	0	SIN RIESGO
2024	mayo	06/05/2024 09:00:00	213545	0	SIN RIESGO
2024	mayo	06/05/2024 09:30:00	213547	0	SIN RIESGO

Año	Mes	Fecha de la toma	Número de muestra	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2024	mayo	16/05/2024 08:30:00	214534	37,5	ALTO
2024	mayo	16/05/2024 08:50:00	214536	37,5	ALTO
2024	junio	11/06/2024 08:30:00	218384	0	SIN RIESGO
2024	junio	11/06/2024 08:45:00	218386	0	SIN RIESGO
2024	junio	11/06/2024 09:00:00	218387	0	SIN RIESGO
2024	junio	20/06/2024 08:35:00	219263	0	SIN RIESGO
2024	junio	20/06/2024 08:45:00	219265	0	SIN RIESGO
2024	junio	20/06/2024 09:15:00	219266	0	SIN RIESGO
2024	julio	08/07/2024 08:30:00	222339	0	SIN RIESGO
2024	julio	08/07/2024 08:45:00	222340	0	SIN RIESGO
2024	julio	08/07/2024 08:55:00	222341	0	SIN RIESGO
2024	julio	17/07/2024 08:40:00	223194	0	SIN RIESGO
2024	julio	07/07/2024 08:50:00	223196	0	SIN RIESGO
2024	julio	17/07/2024 09:05:00	223198	0	SIN RIESGO
2024	agosto	20/08/2024 08:00:00	227823	0	SIN RIESGO
2024	agosto	20/08/2024 08:30:00	227824	0	SIN RIESGO
2024	agosto	20/08/2024 09:00:00	227825	0	SIN RIESGO
2024	agosto	27/08/2024 08:30:00	228829	37,5	ALTO
2024	agosto	27/08/2024 09:00:00	228830	0	SIN RIESGO
2024	agosto	27/08/2024 09:30:00	228833	0	SIN RIESGO
2024	septiembre	03/09/2024 09:00:00	232166	0	SIN RIESGO
2024	septiembre	03/09/2024 09:30:00	232167	0	SIN RIESGO
2024	septiembre	03/09/2024 10:00:00	232169	37,5	ALTO
2024	septiembre	17/09/2024 09:30:00	233348	0	SIN RIESGO
2024	septiembre	17/09/2024 09:37:00	233352	0	SIN RIESGO
2024	septiembre	17/09/2024 09:56:00	233354	0	SIN RIESGO
2024	octubre	08/10/2024 09:16:00	237266	0	SIN RIESGO
2024	octubre	08/10/2024 09:23:00	237268	0	SIN RIESGO
2024	octubre	08/10/2024 09:40:00	237271	0	SIN RIESGO
2024	octubre	22/10/2024 09:07:00	237396	0	SIN RIESGO
2024	octubre	22/10/2024 09:17:00	237398	0	SIN RIESGO
2024	octubre	22/10/2024 09:30:00	237399	0	SIN RIESGO
2024	noviembre	12/11/2024 09:00:00	241170	0	SIN RIESGO
2024	noviembre	12/11/2024 09:16:00	241171	0	SIN RIESGO
2024	noviembre	12/11/2024 09:41:00	241173	37,5	ALTO
2024	noviembre	12/11/2024 09:31:00	241174	0	SIN RIESGO
2024	noviembre	25/11/2024 08:59:00	243478	0	SIN RIESGO
2024	noviembre	25/11/2024 09:09:00	243481	0	SIN RIESGO
2024	diciembre	02/12/2024 09:10:00	245186	0	SIN RIESGO
2024	diciembre	02/12/2024 09:20:00	245187	0	SIN RIESGO
2024	diciembre	02/12/2024 09:30:00	245189	0	SIN RIESGO
2024	diciembre	02/12/2024 09:40:00	245191	0	SIN RIESGO

Año	Mes	Fecha de la toma	Número de muestra	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2024	diciembre	05/12/2024 09:08:00	245238	0	SIN RIESGO
2024	diciembre	05/12/2024 09:16:00	245239	0	SIN RIESGO
2025	enero	14/01/2025 09:18:00	251837	0	SIN RIESGO
2025	enero	14/01/2025 09:28:00	251839	0	SIN RIESGO
2025	enero	22/01/2025 09:18:00	252821	100	INVIABLE SANITARIAMENTE
2025	enero	22/01/2025 09:07:00	252828	0	SIN RIESGO
2025	enero	22/01/2025 09:30:00	252829	0	SIN RIESGO
2025	febrero	20/02/2025 09:11:00	255127	0	SIN RIESGO
2025	febrero	20/02/2025 09:30:00	255129	0	SIN RIESGO
2025	febrero	20/02/2025 09:54:00	255130	0	SIN RIESGO
2025	febrero	26/02/2025 09:22:00	255152	0	SIN RIESGO
2025	febrero	26/02/2025 09:48:00	255153	0	SIN RIESGO
2025	febrero	26/02/2025 10:13:00	255154	0	SIN RIESGO
2025	marzo	11/03/2025 10:03:00	255984	0	SIN RIESGO
2025	marzo	11/03/2025 10:15:00	255985	100	INVIABLE SANITARIAMENTE
2025	marzo	11/03/2025 10:27:00	255986	37,5	ALTO
2025	marzo	19/03/2025 09:35:00	257770	0	SIN RIESGO
2025	marzo	19/03/2025 10:10:00	257781	0	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP 2024 y 2025 (Parcial) - Consulta 08/04/2025

Tabla 22. Consolidado mensual - muestra de vigilancia de la calidad el agua 2024 y 2025

Año	Mes	Número de muestras de vigilancia	IRCA consolidado mensual (%)	Nivel de riesgo
2024	Enero	3	37,5	Alto
	Febrero	3	12,5	Bajo
	Marzo	6	12,5	Bajo
	Abril	6	12,5	Bajo
	Mayo	6	12,5	Bajo
	Junio	6	0	Sin Riesgo
	Julio	6	0	Sin Riesgo
	Agosto	6	6,25	Bajo
	Septiembre	6	6,25	Bajo
	Octubre	6	0	Sin Riesgo
	Noviembre	6	6,25	Bajo
	Diciembre	6	0	Sin Riesgo
2025	Enero	5	20	Medio
	Febrero	6	0	Sin Riesgo
	Marzo	5	27,5	Medio

Fuente: SIVICAP 2024 y 2025 (Parcial) - Consulta 08/04/2025

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró durante los meses de enero

febrero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre y noviembre del año 2024 y, para los meses de enero y marzo de 2025, agua no apta para consumo humano en el municipio de Sampués, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, y las metas establecidas en el CCU y estudio de costos y tarifas donde se estableció el suministro de agua sin riesgo.

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

En visita se identificó que el laboratorio de agua contratado por la empresa para adelantar las muestras de control de calidad del agua, es el laboratorio de la empresa Veolia Aguas de La Sabana. Revisada la Resolución No. 229 de 2024 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la cual se autorizan unos laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para consumo humano; el laboratorio contratado por el prestador sí se encuentra autorizado.

Por otro lado, de acuerdo con la información suministrada durante la visita, el prestador presentó el registro de los resultados del IRCA para las muestras de control que toman. Para este análisis realizan los ensayos relacionados con:

- Características fisicoquímicas: pH, color, conductividad, turbiedad, cloro.
- Características microbiológicas: Coliformes y E. Coli.

Tabla 23. Consolidado IRCA por muestra de control del prestador - 2024 y 2025

Año	Mes	Numero de muestra por mes	IRCA (%)
2024	enero	1	0- Sin Riesgo
2024	febrero	1	0- Sin Riesgo
2024	marzo	2	0- Sin Riesgo
2024	abril	2	0- Sin Riesgo
2024	Mayo	1	0- Sin Riesgo
2024	Junio	1	0- Sin Riesgo
2024	Julio	1	0- Sin Riesgo
2024	Agosto	1	0- Sin Riesgo
2024	Septiembre	2	0- Sin Riesgo
2024	Octubre	2	0- Sin Riesgo
2024	Noviembre	1	1,9 -Sin Riesgo
2024	Diciembre	2	0,95 Sin Riesgo
2025	Enero	2	0- Sin Riesgo
2025	Febrero	2	0- Sin Riesgo
2025	Marzo	3	0- Sin Riesgo

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

De las muestras de control suministradas por la empresa adelantadas en la vigencia 2024 y los meses de enero a marzo de 2025, se evidencia un IRCA menor al 5%, el cual, según la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua como apta para el consumo humano.

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 24. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Cumplimiento
Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Diaria	1	Para la vigencia 2024, adelantó 17 muestras. Para los meses de enero, febrero y marzo de 2025, adelantó 7 muestras.  La empresa no cumplió con el mínimo número de muestras para la vigencia 2024 y los meses de enero a marzo de 2025
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.	Quincenal	1	En ninguna de las vigencias se muestrearon estos parámetros. Por lo tanto, no se cumplió con el mínimo de número de muestras para la vigencia 2024 y los meses de enero a marzo de 2025.
COT, fluoruros	Anual	2	
Coliformes Totales y E. Coli	Semanal	8	Para la vigencia 2024, adelantó 17 muestras. Para los meses de enero, febrero y marzo de 2025, adelantó 7 muestras  La empresa no cumplió con el mínimo número de muestras para la vigencia 2024 y los meses de enero a marzo de 2025.
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	N/A (no tienen mapa de riesgos).

Fuente: Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo anterior, y de conformidad con las muestras de control entregadas para la vigencia 2024 y los meses de enero a marzo de 2025, se observa que el prestador no está dando cumplimiento a las frecuencias y parámetros determinados en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

#### 5.4.2.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

El prestador informó no tener conocimiento de la existencia del mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario para el Acuífero Morroa. Verificada la información remitida por la autoridad sanitaria a esta SSPD, no se identifica mapa de riesgo para dicha fuente de abastecimiento.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual



debe ser enviado a la SSPD para el seguimiento de acuerdo con lo definido en el párrafo del artículo 6 de dicha norma.

#### 5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador presentó el documento PMAA con fecha del año 2010. Sin embargo, no tienen relación de las obras ejecutadas, sólo informa sobre el contrato de diseños de la sectorización hidráulica, el cual incluyó la actualización del catastro de redes. Al respecto, se aportó copia del contrato, el cual manifestaron que se encuentra en ejecución.

#### 5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

##### 5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

El prestador presentó el resultado del indicador de cobertura del servicio público de alcantarillado sólo para el mes de marzo de 2025, así:

Tabla 25. Cobertura alcantarillado mes de marzo de 2025

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado Urbano (%)
mar-25	6.293	6.279	5.811	92,34%

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

##### 5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

###### 5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El Municipio de Sampués no cuenta con tratamiento de aguas residuales, estas se vierten directamente en cuerpos de agua cercanos que fluyen sobre la zona de recarga del acuífero de Morroa.

El sistema de alcantarillado se encuentra dividido en dos grandes áreas de drenaje, que descargan hacia el noreste y suroeste del municipio. En dirección noreste drenan tres (03) colectores de 12 pulgadas en concreto, que descargan al cauce natural denominado Arroyo Canoa; dicho arroyo por lo general es un cauce seco, convirtiéndose las aguas servidas en el único caudal que fluye por el mismo durante la gran mayoría del año, con excepción de las épocas de lluvia. En dirección suroeste drenan dos (02) colectores de 12 pulgadas en concreto, los cuales drenan al cauce natural canal denominado Pasatuza.

Hace entrega del documento Estudios y Diseños para el Plan maestro de Alcantarillado Sanitario del casco urbano de Sampués, el cual contiene información de redes. Sin embargo, no entrega catastro de redes.

#### Tratamiento

Actualmente, el municipio de Sampués no posee Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Sin embargo, EMPASAM E.S.P. y la Alcaldía de Sampués realizaron la gestión ante Aguas de Sucre S.A. E.S.P. para que por medio de esta entidad, se realizaran los estudios y diseños del Plan Maestro de Alcantarillado del casco urbano del municipio de Sampués. Aguas de Sucre S.A. E.S.P. contrató dicha consultoría por medio del Contrato de Consultoría CMA-ADS-005-2020.

Actualmente, la disposición se realiza directamente a los arroyos de la cabecera municipal y a

campo abierto, originando caños de aguas residuales que posteriormente llegan a las fuentes superficiales.

#### Estaciones de bombeo de agua residual (EBAR)

El sistema cuenta con tres (03) EBAR denominadas Calle Larga, Calle Nueva y La Esperanza, con las siguientes características:

Tabla 26. Características EBAR

EBAR	Características del pozo de succión	Equipos de Bombeo	Suplencia de energía
Calle Larga	Profundidad: 4,04 metros Diámetro: 2,0 metros Periodo de diseño: 25 años Caudal de diseño: 2,02 l/s (2021)	El agua es elevada por medio de dos EQUIPOS DE BOMBEO SUMERGIBLE, TRIFÁSICO, potencia de 5,5 HP y 220 V.	No
Calle Nueva	Profundidad: 4,62 metros Diámetro: 2,0 metros Periodo de diseño: 25 años Caudal de diseño: 3,76 l/s (2021)	El agua es elevada por medio de dos EQUIPOS DE BOMBEO SUMERGIBLE, TRIFÁSICO, potencia de 5,5 HP y 220 V.	No
La Esperanza	Profundidad: 7,50 metros Diámetro: 2,0 metros Periodo de diseño: 25 años Caudal de diseño: 4,16 l/s (2021)	El agua es elevada por medio de dos EQUIPOS DE BOMBEO SUMERGIBLE, TRIFÁSICO, potencia de 5,5 HP y 220 V.	No

Fuente: Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

Imagen 8. EBARs



Calle Larga



Calle Nueva



La Esperanza

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

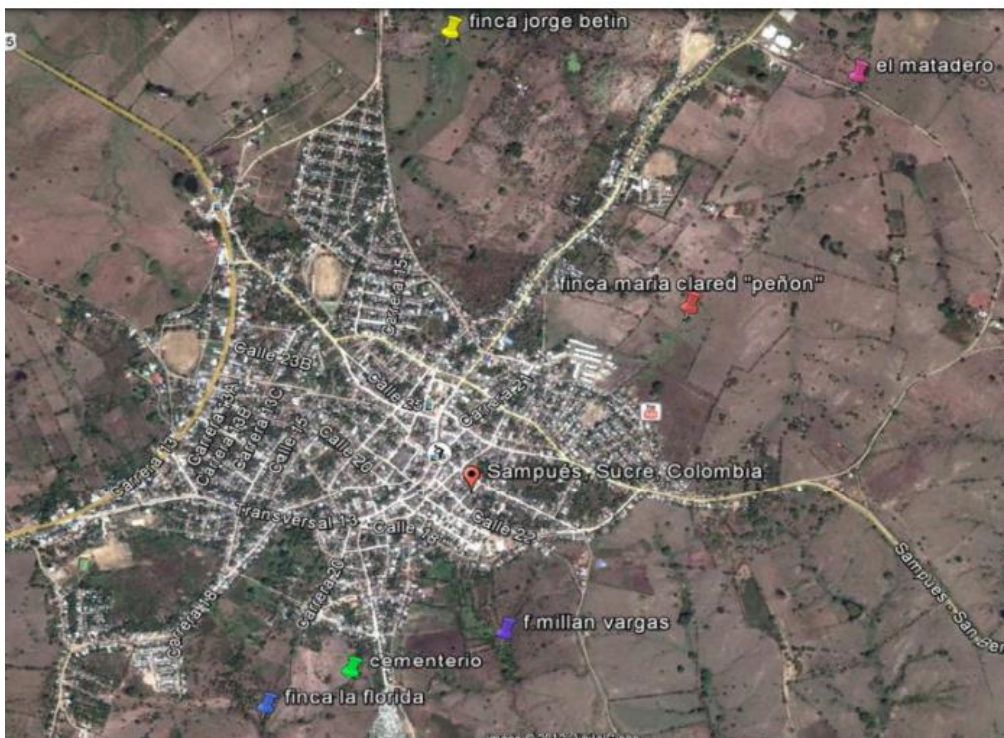
Disposición final

El municipio de Sampués cuenta con seis (06) puntos de vertimientos en la zona urbana. Los vertimientos se realizan sobre los arroyos Canoa y Pazatusa, así:

- *Vertimiento 1:* sector Las Peronillas y Las Acacias. Se encuentra ubicado en la finca La Florida, a una distancia de 493 metros de la vivienda más cercana. Las aguas residuales que fluyen hacia esta área de drenaje son provenientes de los barrios Peronillas, Acacias, Oasis, Urbanización Geney, con un caudal promedio vertido de 5 l/s.
- *Vertimiento 2:* sector 12 de octubre. Se encuentra ubicado en la finca San Antonio. Las aguas residuales que fluyen hacia esta área de drenaje son provenientes de los barrios Peralonso, Santa Marta, Santa Rita, Gustavo Dáger, 7 de agosto, La Troncal, Barranquillita, El Carmelo, La Balsa, Centro, El Carmen, Cinco Vientos, Cuatro Vientos, San José, Balcones del Río, Calle Larga, Calle Nueva, La Esperanza y 12 de octubre. La fuente receptora es el arroyo Pasatusa, con un caudal promedio vertido de 12 l/s.
- *Vertimiento 3:* sector Finca Acapulco, ubicado a 346 metros de la Estación de Bomberos Voluntarios del municipio, en la vía terciaria que conduce a la vereda Millán. Las aguas residuales que fluyen hacia esta red de drenaje son las provenientes de los barrios 12 de noviembre, Calle Real, Centro, con un caudal promedio vertido de 6 l/s.
- *Vertimiento 4:* ubicado en la finca María Clara. Abarca los barrios Pueblo Nuevo, 12 de Noviembre, Calle Real, Juan Tous, San Agatón, Urbanización La Victoria I, Urbanización La Victoria II, El Campano, La Industria y 9 de marzo, con un caudal promedio vertido de 4 l/s.
- *Vertimiento 5:* sector Cementerio. Ubicado en la finca la Fátima a una distancia de 195,68 metros de la vivienda más cercana con coordenadas, abarca los barrios San Juan de Dios, Peronillas y La Palma, con un caudal promedio vertido de 3 l/s.
- *Vertimiento 6:* ubicado en los predios de los hermanos Beltrán, a una distancia de 170 metros de la vivienda más cercana al sector, con un caudal promedio vertido de 5 l/s.



Imagen 9. Ubicación vertimientos aguas residuales



Fuente: PEC 2023

Imagen 10. Vertimientos 3 y 4



Vertimiento 3



Vertimiento 4

Fuente: Registro fotográfico SSPD, Visita 19 al 21 de marzo de 2025 EMPASAM E.S.P

### Catastro de redes

En visita, el prestador suministró el documento denominado Estudios y Diseños para el Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario del casco urbano de Sampués, el cual contiene información de redes, extrayendo la siguiente:

Imagen 11. Longitud de Tubería

Diámetro	Material	Longitud m	% Longitud
6"	PVC	493.38	1.15%
6"	CCTO	630.14	1.47%
8"	PVC	7231.22	16.86%
8"	CCTO	28053.11	65.41%
8"	HF	6.94	0.02%
10"	PVC	524.88	1.22%
10"	CCTO	3528.51	8.23%
10"	GRES	438.18	1.02%
12"	CCTO	451.33	1.05%
14"	PVC	339.94	0.79%
14"	CCTO	439.39	1.02%
16"	PVC	279.39	0.65%
16"	CCTO	470.63	1.10%
		<b>42887.04</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Estudios y Diseños para el Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario del casco urbano de Sempués

#### 5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador presentó el documento denominado "Manual de operación y mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario", el cual plantea de manera general acciones de mantenimiento preventivo y correctivo. Sin embargo, el mismo no define una programación de los mismos.

De acuerdo con lo definido en el documento "Estudios y Diseños para el Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario", se indica que *"solo se hace mantenimiento correctivo en caso de falla de los equipos y/o dispositivos hidráulicos. No se dispone de presupuesto para reponer y/o reparar dispositivos hidráulicos como las cámaras de inspección, tapas, descargas, tuberías, etc. No existen kits de seguridad industrial ni herramientas necesarias para el desarrollo de los mantenimientos requeridos. Tampoco se cuanta con el personal requerido para realizar las abundantes reparaciones que se deben hacer en las dos épocas lluviosas del año."* (Cursiva fuera de texto original)

Respecto a los registros de operación y mantenimiento, el prestador si bien manifestó que adelanta dichas actividades, las mismas no son consignadas en bitácoras y/o formatos que permitan adelantar un seguimiento y verificación de las mismas. En visita, se suministró registro fotográfico de las intervenciones adelantadas en las redes de alcantarillado por eventos de rebosamientos.

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

El prestador presentó el documento denominado Actualización y Ajuste del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento del Municipio de Sempués del año 2013 y el PSMV actualizado en el año 2023 – 2033. Sin embargo, no hizo entrega del acto administrativo de aprobación por parte de la autoridad ambiental y/o de soporte de radicado ante la misma, presuntamente incumpliendo con lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, el artículo 35 del Decreto Ley 19 de 2012 y el Decreto 1076 de 2015.

#### 5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

La empresa hizo entrega de la copia del Plan Maestro de Alcantarillado adelantado por Aguas del Sucre S.A. E.S.P. mediante el contrato de consultoría CMA-ADS-005-2020. Sin embargo, no



presentó información respecto de las obras proyectadas y/o en ejecución por parte del prestador, con impacto en la prestación del servicio.

#### 5.4.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

El prestador cuenta con reporte de PEC para las vigencias 2023 y 2024. En visita, informaron no activar el PEC durante las vigencias analizadas, así como tampoco cuentan con soporte de socialización ante el Consejo Municipal de Gestión de Riesgo, incumpliendo con lo establecido en la Resolución No. 527 de 2018.

#### 5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información cargada por el prestador en cuanto a los aspectos técnicos operativos para la vigencia 2024:

Tabla 27. Estado de reporte de la información técnica operativa.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Sistema de Acueducto	1. Registro de Fuentes	Sí	Se identifica el registro de una única fuente denominada acuífero de Morroa de tipo subterráneo. Sin embargo, en visita se identificaron 4 pozos subterráneos que son afluentes al acuífero Morroa.
	28. Registro de Aducciones de Agua	No habilitado	Se verifica que el mismo no se encuentra habilitado.
	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Sí	La información coincide con lo verificado en visita.
	32. Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable_	No	Solo se tiene certificado para las vigencias 2009 y 2022.
	56. Componentes del Sistema	Sí	La información coincide con lo verificado en visita.
Tanques de Almacenamiento	40. Registro de Tanques de Almacenamiento	Sí	Se reporta información para 5 tanques de almacenamiento. Sin embargo, en visita se identificaron 6, falta el reporte de información para el tanque de 1.400 m <sup>3</sup>
Sectores Hidráulicos	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Sí	La información coincide con lo verificado en visita.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Indicadores de prestación	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Sí	Se encuentra información parcial reportada para las vigencias 2023 y 2024, sin embargo, en visita el prestador no hizo entrega de variables de cálculo mensuales, ni un cálculo con base en la Resolución 2115 de 2007, por lo que no se tiene soporte de la información reportada.  Pendientes por certificar algunos meses de las vigencias 2009, 2010, 2016, 2017, 2018 y 2023.
	Suspensiones Servicio de Acueducto	No	Solo tiene habilitados para la vigencia 2009 y 2010, los cuales se encuentran en estado pendiente.
	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Sí	Se identifica información reportada para el mes de octubre, sin embargo, no coincide con lo verificado en visita, ya que el prestador solo cuenta con 1 instrumento de medición de presión y no lleva registro de lecturas del mismo.  Pendiente el cargue para las vigencias 2010, 2015, 2016, 2017, 2018, 2022.
	Acta de Actualización de la Concertación de Puntos de Muestreo Rango 1, 2, 3 Y 4	Sí	La información reportada no coincide con lo verificado en visita, ya que en SUI se tienen reportados 9 puntos de muestreo y en el acta actualizada el 21 de febrero de 2025 se tienen definido tan solo 8 puntos Pendiente 2010, 2011, 2014 al 2017.
	Calidad Actas de Concertación Puntos de Muestreo Rango 1	Sí	La información reportada para la vigencia 2024 coincide con la información entregada en visita.
	Calidad Agua Características Básicas - Rango 2	Sí	La información reportada para la vigencia 2024 coincide con la información entregada en visita.
	Características Especiales- Rango 2,3 y 4	Certificado No aplica	El prestador certificó el formulario como no aplica.
Sistema de Alcantarillado	Características No Obligatorias - Rango 2,3 y 4	Sí	Si bien en el estado del reporte de información certificada al SUI, este formato se encuentra en estado certificado, al verificar se identificó que el prestador reportó la información bajo la causal <i>No se analizaron Características no obligatorias en el periodo.</i>
	28. Componentes del Sistema de Alcantarillado	Sí	Si bien está certificado, el formulario no contiene ninguna información, por tanto, se debe adelantar la reversión del mismo y de los formatos y/o formularios que este desprende.
	Redes Sistema de Alcantarillado	No	Pendiente 2009 al 2012, 2017 al 2019, 2022 al 2024.
	Registro de Puntos de Vertimiento	No	Se encuentra pendiente desde el año 2009.

Fuente: Consulta SUI

## 5.5 Aspectos Comerciales

### 5.5.1 Sede de atención comercial

EMPASAM E.S.P. cuenta con oficina de atención presencial, la cual se encuentra ubicada en la calle 26 carrera 19 – 55 centro, en el municipio de Sampué, Sucre, la cual se atiende en los horarios de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Imagen 12. Punto de atención al cliente

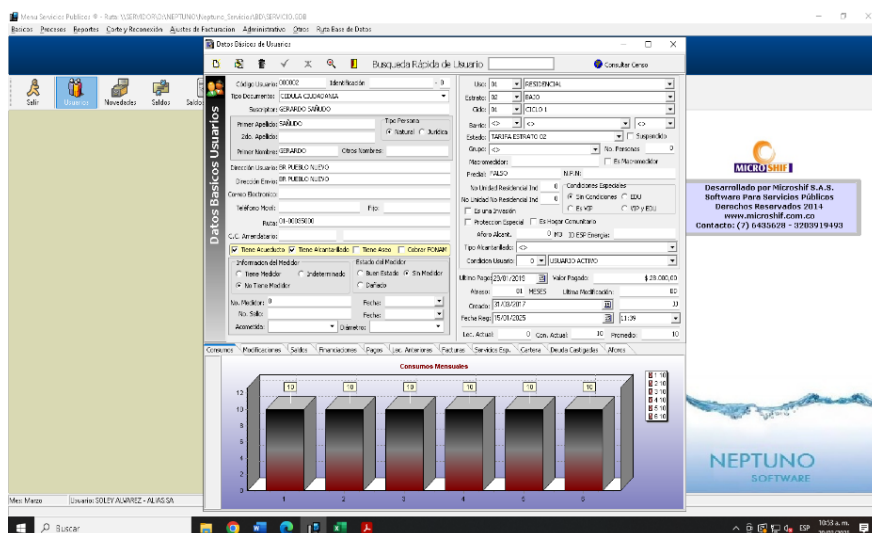


Fuente: Información EMPASAM E.S.P. visita de inspección

### 5.5.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

EMPASAM E.S.P. dispone del software denominado NEPTUNO, que 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, entre otros. El sistema fue donado por el PDA de Sucre en el año 2017.

Imagen 13. Software Neptuno



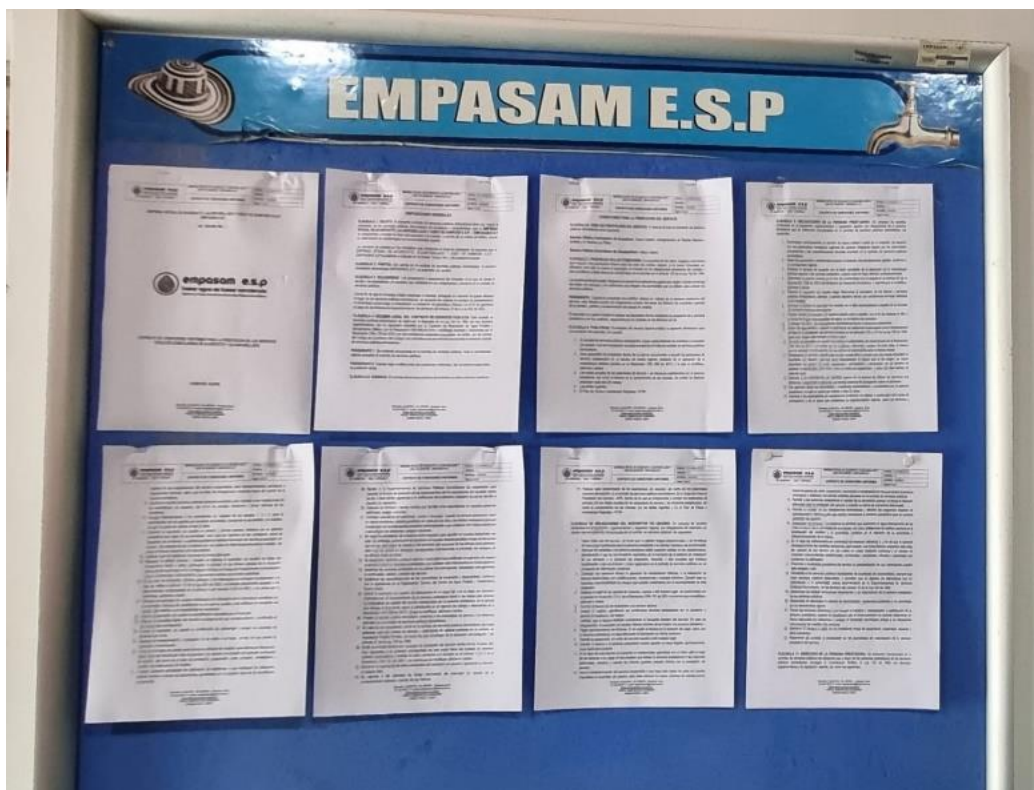
Fuente: Información EMPASAM E.S.P. visita de inspección

#### 5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

El prestador hizo entrega del CCU vigente con fecha de revisión del 13 de febrero de 2023, el cual no se encuentra firmado y no cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). No obstante, se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Durante la visita, se encontró publicación del mismo en la cartelera de la empresa, así:

Imagen 14. Publicación en cartelera



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

Por lo anterior, EMPASAM 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).

#### 5.5.4 Suscriptores

EMPASAM 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 febrero, 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 28. Suscriptores de acueducto vigencia 2024 y 2025 a corte de febrero.

Estrato / Uso	AÑO 2024												AÑO 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Estrato 1	4.119	4.119	4.119	4.133	4.133	4.133	4.134	4.134	4.134	4.136	4.139	4.151	4.170	4.181
Estrato 2	1.836	1.836	1.836	1.839	1.839	1.839	1.841	1.842	1.843	1.870	1.874	1.875	1.875	1.875
Estrato 3	148	148	148	148	148	148	148	147	147	147	147	147	147	151
<b>Total Residencial</b>	<b>6.103</b>	<b>6.103</b>	<b>6.103</b>	<b>6.120</b>	<b>6.120</b>	<b>6.120</b>	<b>6.123</b>	<b>6.123</b>	<b>6.124</b>	<b>6.153</b>	<b>6.160</b>	<b>6.173</b>	<b>6.192</b>	<b>6.207</b>
Comercial	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	51	51
Oficial	23	23	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
<b>Total No Residencial</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>6.178</b>	<b>6.178</b>	<b>6.176</b>	<b>6.193</b>	<b>6.193</b>	<b>6.193</b>	<b>6.196</b>	<b>6.196</b>	<b>6.197</b>	<b>6.226</b>	<b>6.233</b>	<b>6.246</b>	<b>6.264</b>	<b>6.279</b>

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

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que EMPASAM E.S.P. contó con un total de 6.246 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 98,8% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 67,2%, seguido del estrato dos y tres con el 30,4% y 2,4%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 1,2%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 71,2%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 6.279 suscriptores de acueducto con corte a febrero de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con el 98,8% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 1,2%, y el uso comercial tiene mayor participación con el 70,8%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 101 suscriptores (+1,6%).

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

Tabla 29. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024 y 2025

CONCEPTO	AÑO 2024												AÑO 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Estrato 1	3.761	3.761	3.761	3.766	3.766	3.766	3.767	3.767	3.767	3.767	3.770	3.782	3.801	3.812
Estrato 2	1.787	1.787	1.787	1.790	1.790	1.790	1.792	1.793	1.794	1.794	1.794	1.795	1.795	1.795
Estrato 3	148	148	148	148	148	148	148	147	147	147	147	147	147	151
<b>Total Residencial</b>	<b>5.696</b>	<b>5.696</b>	<b>5.696</b>	<b>5.704</b>	<b>5.704</b>	<b>5.704</b>	<b>5.707</b>	<b>5.707</b>	<b>5.708</b>	<b>5.708</b>	<b>5.711</b>	<b>5.724</b>	<b>5.743</b>	<b>5.758</b>
Comercial	22	22	22	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	33	33
Oficial	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	-	-
<b>Total No Residencial</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>5.751</b>	<b>5.751</b>	<b>5.751</b>	<b>5.757</b>	<b>5.757</b>	<b>5.757</b>	<b>5.760</b>	<b>5.760</b>	<b>5.761</b>	<b>5.761</b>	<b>5.764</b>	<b>5.777</b>	<b>5.796</b>	<b>5.811</b>

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

EMPASAM E.S.P. contó con un total de 5.777 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 99,1% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 66,1%, seguido del estrato dos y tres con el 31,4% y 2,6%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 0,9% y donde el uso oficial tiene mayor participación con el 62,3%.



Para la vigencia 2025, se informó un total de 5.811 suscriptores de alcantarillado con corte a febrero de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 99,1% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 0,9%, y el uso industrial con mayor participación con 62,3%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 60 suscriptores (+1,04%).

#### 5.5.5 Micromedición

##### 5.5.5.1 Indicador de micromedición

Durante la visita, el prestador indicó que sus usuarios no cuentan con micromedición. Todos los suscriptores son facturados por promedio con un consumo de 10 m<sup>3</sup>. Al respecto, el prestador informó que el PDA instaló medidores al 70% de los suscriptores, no obstante, el proyecto en ningún momento se entregó al prestador. Al respecto, se consultó sobre las razones por las que el prestador no utilizó la micromedición instalada, y el prestador no atendió a lo solicitado durante la visita.

De esta manera, se procedió a verificar las metas de micromedición establecidas por el prestador en su estudio de costos de referencia y su CCU, evidenciando que el prestador no tiene establecidas metas para micromedición.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece:

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

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

Por lo antes expuesto, el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en los citados artículos de la Ley 142 de 1994 frente al porcentaje de cobertura de micromedición.

Por último, teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con micromedición, no se realiza el cálculo mensual de los indicadores de micromedición efectiva y nominal para el periodo evaluado.

##### 5.5.5.2 Laboratorio de medidores

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

##### 5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

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

##### 5.5.5.4 Reposición de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento para cambio de medidores ni cuenta con expedientes de suscriptores a los que se les haya realizado el cambio de medidor.

Al respecto, vale la pena mencionar que el prestador no cuenta con soportes que den cuenta al

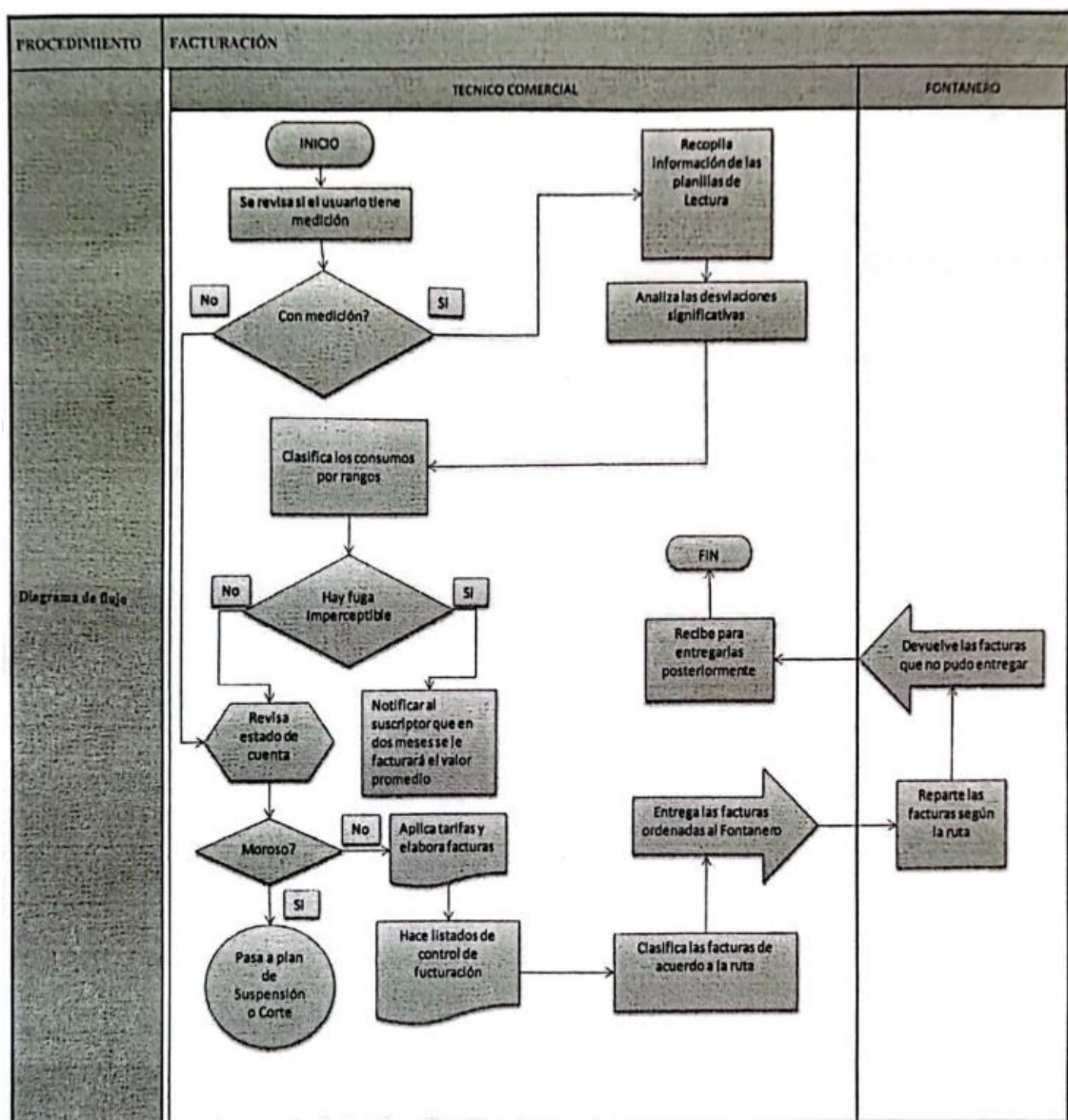
cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA Nos. 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008.

#### 5.5.6 Facturación y Recaudo

##### 5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

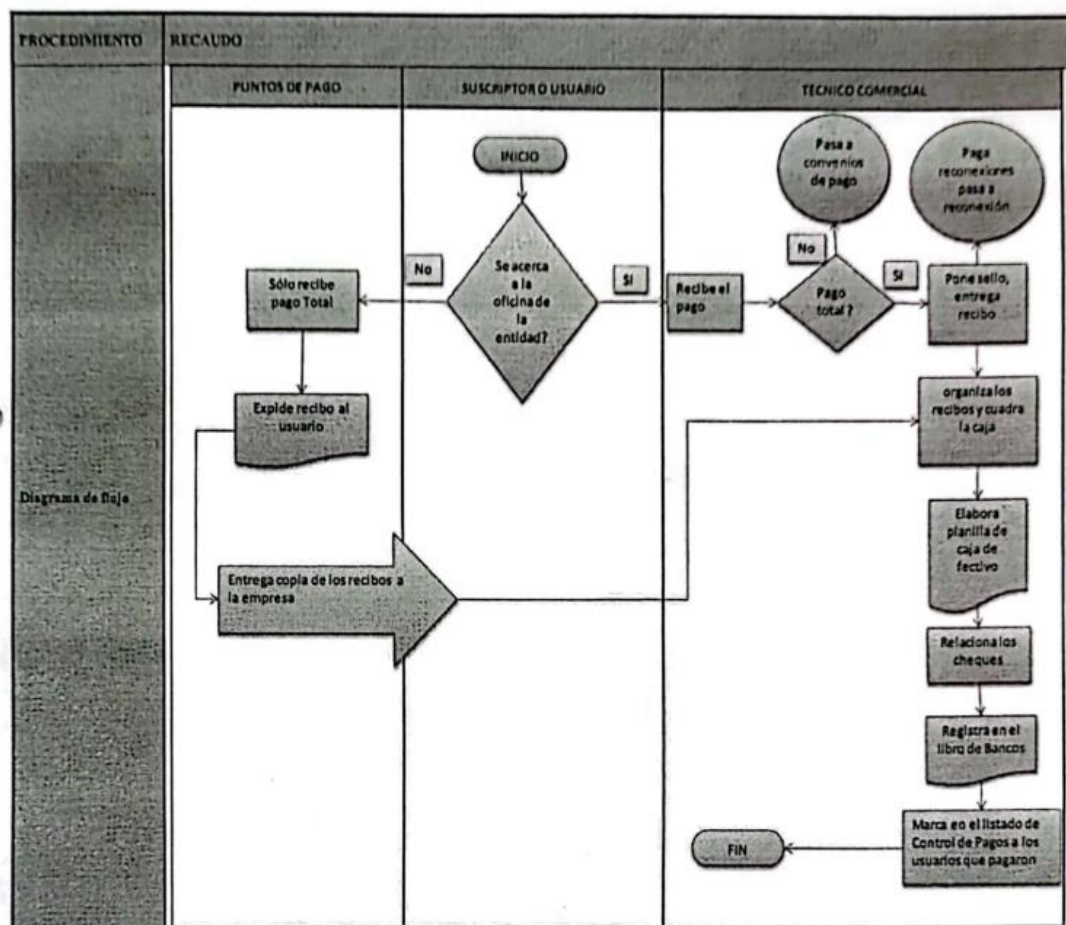
El prestador, durante la visita, entregó la Resolución 2 de 2015, mediante la cual se adopta el manual de procedimientos de EMPASAM E.S.P. Como anexo, allegó los procedimientos de facturación y recaudo, los cuales constan de 12 y 10 actividades, respectivamente, con descripción y responsable, además de diagrama de flujo, como se observa a continuación:

Imagen 15. Diagrama de flujo facturación



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

Imagen 16. Diagrama de flujo recaudo



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

#### 5.5.6.2 Facturación y recaudo

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

Tabla 30. Facturación acueducto año 2024

Acueducto Año 2024			
ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	321.980.376	153.485.404	47,67%
Estrato 2	147.720.696	66.756.595	45,19%
Estrato 3	12.024.833	5.206.222	43,30%
<b>Total Residencial</b>	<b>481.725.905</b>	<b>225.448.221</b>	<b>46,80%</b>
Comercial	4.237.324	2.015.116	47,56%
Oficial	1.761.388	829.240	47,08%
<b>Total No Residencial</b>	<b>5.998.712</b>	<b>2.844.356</b>	<b>47,42%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>487.724.617</b>	<b>228.292.577</b>	<b>46,81%</b>

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

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$487.724.617 y cuyo recaudo fue del 46,81%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 1 y Comercial.

Tabla 31. Facturación alcantarillado año 2024

Alcantarillado Año 2024			
ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	186.251.316	88.776.429	47,66%
Estrato 2	89.916.408	42.858.527	47,66%
Estrato 3	7.566.096	3.594.336	47,51%
<b>Total Residencial</b>	<b>283.733.820</b>	<b>135.229.292</b>	<b>47,66%</b>
Comercial	1.056.528	461.334	43,67%
Oficial	1.687.032	804.123	47,66%
<b>Total No Residencial</b>	<b>2.743.560</b>	<b>1.265.457</b>	<b>46,12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>286.477.380</b>	<b>136.494.749</b>	<b>47,65%</b>

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

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$286.477.380 y cuyo recaudo fue del 47,65%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 1 y 2, y Oficial.

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

Tabla 32. Facturación de acueducto enero de 2025

Acueducto enero de 2025			
ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	26.831.698	26.885.431	100%
Estrato 2	12.310.058	12.334.710	100%
Estrato 3	1.022.957	1.025.005	100%
<b>Total Residencial</b>	<b>40.164.713</b>	<b>40.245.146</b>	<b>100%</b>
Comercial	345.502	346.194	100%
Oficial	142.266	142.550	100%
<b>Total No Residencial</b>	<b>487.768</b>	<b>488.744</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>81.304.962</b>	<b>81.467.780</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 33. Facturación de alcantarillado enero de 2025

Alcantarillado enero de 2025			
ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	15.520.943	15.550.616	100%

Alcantarillado enero de 2025			
ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 2	7.493.034	7.507.359	100%
Estrato 3	643.289	644.519	100%
<b>Total Residencial</b>	<b>23.657.266</b>	<b>23.702.494</b>	<b>100%</b>
Comercial	85.204	85.367	100%
Oficial	140.586	140.855	100%
<b>Total No Residencial</b>	<b>225.790</b>	<b>226.222</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>47.766.112</b>	<b>47.857.432</b>	<b>100%</b>

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

Para el periodo de enero de 2025, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado \$81.304.962 y \$47.766.112, respectivamente, cuyo recaudo fue del 100%.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado de 46,81% y 47,65%, respectivamente, para la vigencia 2024 y para el periodo de enero de 2025 de 100% para los dos servicios, para esta última vigencia el prestador informó que se realizaron acciones para fomentar su recaudo.

#### 5.5.7 Facturas

##### 5.5.7.1 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 34. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

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




Requisitos	¿Cumple?
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.	No
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.	No valor
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.	No fecha de suspensión
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

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 7 de ellos, los cuales corresponden a:

- 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.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- 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.
- 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.
- 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.
- El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

Imagen 17. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

 **empasam e.s.p**  
tomar agua es tomar conciencia  
Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**Atención al cliente:**  
• Email: [esempasam@yahoo.com.co](mailto:esempasam@yahoo.com.co)  
• Tel. (5) 283 07 71.  
• Dlx. CL 26 CR 19-55  
• Código postal: 705070  
NIT 823000796-1 NUIR 70670000-1

FACTURA DE VENTA	USUARIO ID	FECHA DE EXPEDICIÓN	PÁGUESE ANTES DE	MESES DEUDA
<b>1236457</b>	<b>005772</b>	<b>07-ene.-2025</b>	<b>** INMEDIATO **</b>	<b>35</b>

**INFORMACIÓN GENERAL**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ RUTA: **01-2160-0000-0000-8**  
 DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ USU: **OFICIAL** ESTRATO: **S1** CICLO: **01**  
 CONSUMO DE: **Diciembre 2024** VALOR PAGO: **30-dic-2021** FECHA DE PAGO: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN DE LECTURAS Y CONSUMOS**

FECHA Y LECTURA ANI: **01-dic-2024** 0 CAUSA NO LECTURA: \_\_\_\_\_  
 FECHA Y LECTURA ACT: **31-dic-2024** 0 SERIAL: **0**  
 CONSUMOS: **24** 24

COSTO ACUEDUCTO: CMA: **5.117** COSTO CONSUMO: **1.259** CMA: **2.571** COSTO VERTIMIENTO: **640**

CONCEPTO	SERVICIO MES	SUBSIDIO/ SOBREPAGO	MES PRESENTE	SALDO A FAVOR / EN CONTRA	REFACTURADO	TOTALES
CARGO FIJO ACUEDUCTO	5.117	0	0	0	174.178	179.295
CONSUMO ACUEDUCTO	30.216	0	0	0	1.057.560	1.087.776
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	2.571	0	0	0	87.510	90.081
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	15.360	0	0	0	522.552	537.912
INTERES	18.418	0	0	0	312.982	331.400
AJUSTE A DECENA	-64	0	0	0	0	-64
<b>TOTALES</b>	<b>71.618</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.154.782</b>	<b>\$2.226.400</b>

**FINANCIACIONES**

FECHA FINANCIACIÓN	VALOR CUOTA INICIAL	CUOTAS PAGADAS	VALOR CUOTA MENSUAL	SALDO PENDIENTE	REFACTURADO
	VALOR (\$)	N° CUOTAS	VALOR (\$)	N° CUOTAS	
<b>NOTAS</b>					

SEGUN LA LEY 599 DEL CÓDIGO PENAL EN SU ARTÍCULO 254 DEFAUDACIÓN DE FLUIDOS EL QUE MEDIANTE CUALQUIER MECANISMO CLANDESTINO O ALTERANDO LOS SISTEMAS DE CONTROL O APARATOS CONTADORES, SE APROPIEN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA, GAS NATURAL O SEÑAL DE TELECOMUNICACIONES, EN PERJUICIO AJENO, INCURRIRÁ EN PRISIÓN DE UNO (1) A CUATRO (4) AÑOS Y EN MULTA DE UNO (1) A CIN (5) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES.

**\*\* Ojo... Su servicio está en proceso de CORTE \*\***

Favor dejar este espacio libre de firmas y sellos.

**TOTAL A PAGAR: \$2.226.400**

**1236457**

FACTURA DE VENTA **\*\* INMEDIATO \*\***  
 PÁGUESE ANTES DE **\$2.226.400**  
 TOTAL A PAGAR **005772**  
 USUARIO ID **01-2160-0000-0000-8**  
 RUTA **Diciembre 2024**  
 CONSUMO DE

(415)000000000000(8020)01236457(3900)0002226400(96)20250131

Impreso Por: SA

Fuente: Información EMPASAM 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.

#### 5.5.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, 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 35. 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 <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	15 m <sup>3</sup>	13 m <sup>3</sup>	11 m <sup>3</sup>
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m <sup>3</sup>	18 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>	14 m <sup>3</sup>	13 m <sup>3</sup>
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m <sup>3</sup>	19 m <sup>3</sup>	18 m <sup>3</sup>	17 m <sup>3</sup>	16 m <sup>3</sup>

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016


Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar<sup>1</sup>, 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 2021<sup>2</sup>, así:

- **Consumo básico:** es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m<sup>3</sup> y menor o igual a 32 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m<sup>3</sup> 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, como se muestra a continuación:

<sup>1</sup> Consulta municipio de Sampués, Sucre en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

<sup>2</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.



empasam e.s.p

tomar agua es tomar conciencia

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Atención al cliente:

• Email: [empasam@yahoo.com.co](mailto:empasam@yahoo.com.co)

• Tel. (5) 283 07 71.

• Dir. Cra. 19 N° 24 - 06

• Código postal. 705070

NIT 823000796-1

NUIR 70670000-1

FACTURA DE VENTA		USUARIO ID		FECHA DE EXPEDICIÓN		PÁGUESE ANTES DE		MESES DEUDA	
1219682		000624		05-nov.-2024		** INMEDIATO **		111	
INFORMACIÓN GENERAL									
NOMBRE:		USO:		RUTA:		ESTRATO:		CICLO:	
DIRECCIÓN:		RESIDENCIAL		29-jun.-2015		03		01	
CONSUMO DE:		OCTUBRE 2024		\$109.700		FECHA DE PAGO:			
INFORMACIÓN DE LECTURAS Y CONSUMOS									
FECHA Y LECTURA ANT:		01-oct.-2024		0		CAUSA NO LECTURA:			
FECHA Y LECTURA ACT:		31-oct.-2024		0		SERIAL:		0	
CONSUMO:		15		15					
COSTO ACUEDUCTO:		3.411		COSTO CONSUMO:		1.259		CMA:	
								1.714	
COSTO VERTIMIENTO:		640							
CONCEPTO		SERVICIO MES		SUBSIDIO/ SOBREPAGO		MES PRESENTE		SALDO A FAVOR / EN CONTRA	
CARGO Fijo ACUEDUCTO		3.411		0		0		0	
CONSUMO ACUEDUCTO		18.885		0		0		0	
CARGO Fijo ALCANTARILLADO		1.714		0		0		0	
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO		9.600		0		0		0	
INTERES		35.862		0		0		0	
AJUSTE A DECENA		40.228		0		0		0	
TOTALES		109.700		0		0		0	
								5.482.500	
								\$5.592.200	
FINANCIACIONES									
FECHA FINANCIACIÓN		VALOR CUOTA INICIAL		CUOTAS PACTADAS		VALOR CUOTA MENSUAL		SALDO PENDIENTE	
								REFACTURADO	
								VALOR (E)	
								N° CUOTAS	
								VALOR (E)	
								N° CUOTAS	
NOTAS									
SECON LA LEY 599 DEL CÓDIGO PENAL EN SU ARTÍCULO 256 DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS. EL QUE MEDIANTE CUALQUIER MECANISMO CLANDESTINO O ALTERANDO LOS SISTEMAS DE CONTROL, O APARATOS CONTADORES, SE APROPIEN DE ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA, GAS NATURAL O SERAL DE TELECOMUNICACIONES, EN PREJUDICIO AJENO, INCURRIRÁ EN PRISIÓN DE UNO (1) A CUATRO (4) AÑOS Y EN MULTA DE UNO (1) A CIN (5) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES.									
TIENE DEUDAS PENDIENTES (CONGELADA) POR VALOR DE:									
\$3.390.299									
** Ojo... Su servicio esta en proceso de CORTE **									
Favor dejar este espacio libre de firmas y sellos.									
TOTAL A PAGAR: \$5.592.200									
1219682									
FACTURA DE VENTA									
PÁGUESE ANTES DE									
\$5.592.200									
TOTAL A PAGAR									
000624									
USUARIO ID									
02-00070000									
RUTA									
OCTUBRE 2024									
CONSUMO DE									

Impreso Por: SA

(415)00000000000000(8020)01219682(3900)0005592200(96)02041130

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, vigentes desde el 1 de enero de 2018. Lo anterior, ya que factura por promedio a los suscriptores residenciales, por lo cual factura 10m<sup>3</sup> a suscriptores de los estratos 1 y 2, y a los suscriptores estrato 3, 15m<sup>3</sup>.

Durante la visita, el prestador señaló que no cuentan con manual de políticas de cartera documentadas, aunque entregó copia del Acuerdo 004 de 2024 aprobado por la Junta Directiva, donde se otorgan facultades al Gerente para aplicar descuentos. No obstante, este acuerdo sólo fue vigente para la vigencia 2024, como se observa a continuación:



Imagen 19. Decreto 004 de 2024

**ARTÍCULO 1:** Autorizar al gerente de la Empresa Oficial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sampedra – EMPASAM E.S.P, para conformidad con lo señalado en el presente acuerdo, implemente una política de recuperación, recaudo, descuentos y rebajas de la cartera morosa a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**PARÁGRAFO:** El gerente de EMPASAM E.S.P, queda autorizado para ofrecer los siguientes descuentos y rebajas:

1. Pago total de la deuda de usuarios entre 1 y 2 años de cartera vencida, se le practicará un descuento de hasta el 50% para el Estrato 1.
2. Pago total de la deuda de usuarios con más de dos (2) años de cartera vencida, se le practicará un descuento de hasta el 70% para el Estrato 1.
3. Pago total de la deuda de usuarios entre 1 y 2 años de cartera vencida, se le practicará un descuento de hasta el 40% para el Estrato 2.
4. Pago total de la deuda de usuarios con más de dos (2) años de cartera vencida, se le practicará un descuento de hasta el 50% para el Estrato 2

**EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUÉS - EMPASAM E.S.P.**  
NIT 823000796-1 NUIR: 1-70670000-1

5. Pago total de la deuda de usuarios con más de un (1) año de la cartera vencida, se le practicará un descuento de hasta el 30% para el Estrato 3.
6. Para los casos especiales en donde el usuario no le llega el servicio por tiempos prolongados, deficiencia en el servicio y racionamientos y aquellas viviendas que, por algún motivo hayan quedado deshabitadas, el Gerente podrá practicar hasta un 80% de descuento del valor adeudado, previo estudios y pruebas practicadas al usuario o inmueble al cuales le aplica la medida.

**ARTÍCULO 2:** La autorización concedida mediante el presente acuerdo se establece por el término de doce (12) meses contados a partir del 1° de enero de 2.024 hasta el 31 de diciembre de 2.024

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

Por lo anterior, no se evidencian políticas de cartera establecidas por el prestador para las vigencias 2024 y 2025.

Frente a las acciones realizadas por el prestador, allegó un documento el cual es anexo al referido Acuerdo 004 de 2024, donde se reitera lo establecido en el artículo 1. Adicionalmente, establece diversas acciones a implementar, donde se observa la siguiente distribución:

Tabla 36. Actividades anexo Resolución 004 de 2024

Aspecto	Actividades
1. Segmentación de la Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la cartera de clientes</li> <li>• Segmentación según tipo de usuario</li> <li>• Clasificación de la morosidad</li> </ul>
2. Fortalecimiento del Proceso de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación clara y puntual</li> <li>• Facilitar métodos de pago</li> </ul>
3. Establecimiento de Estrategias de Comunicación Efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordatorios oportunos</li> <li>• Contactos personalizados</li> <li>• Campañas de sensibilización</li> </ul>
4. Implementación de Acuerdos de Pago Flexibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de pago</li> <li>• Acuerdos de pago</li> <li>• Condonación de intereses</li> <li>• Descuentos por pronto pago</li> </ul>
5. Negociación y Recuperación Judicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación directa con grandes deudores</li> </ul>
6. Optimización de la Gestión de Morosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de servicio:</li> </ul>

Fuente: Resolución 004 de 2024



Finalmente, el prestador hizo entrega de un informe de cartera por edades, uso y estrato para la vigencia 2024 y hasta febrero de 2025. A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios por uso, estrato y edades con corte a febrero de 2025:

Tabla 37. Cartera acueducto y alcantarillado a corte de febrero de 2025

Estrato	Concepto	1 a 30 Días	30 a 60 Días	60 a 90 Días	90 a 120 Días	120 a 150 Días	150 a 180 Días	180 a 360 Días	Más de 360 Días	Total Cartera
<b>1</b>	Cargo Fijo Acueducto	94.498	88.113	51.080	34.479	33.202	47.249	151.963	3.589.647	<b>4.090.231</b>
	Consumo Acueducto	359.492	335.202	194.320	131.166	126.308	179.746	578.102	13.641.264	<b>15.545.600</b>
	Ref Cargo Fijo Acu	563.778	173.782	150.052	136.170	160.715	275.658	1.451.442	323.528.634	<b>326.440.231</b>
	Ref. Dcto Acuerdo Emp/Usu	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cuotas Pendientes	19.060	37.860	41.245	38.772	23.335	375.270	1.709.103	246.712.175	<b>248.956.820</b>
	Deuda Atrasada	-	-	-	-	-	-	-	376.634	<b>376.634</b>
<b>2</b>	Cargo Fijo Acueducto	160.832	183.449	80.416	30.156	55.286	37.695	108.059	2.090.816	<b>2.746.709</b>
	Consumo Acueducto	611.776	697.807	301.108	114.708	210.298	143.385	411.037	7.967.424	<b>10.457.543</b>
	Ref Cargo Fijo Acu	161.026	359.795	233.750	111.406	266.732	224.230	937.001	188.385.397	<b>190.679.337</b>
	Ref. Dcto Acuerdo Emp/Usu	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cuotas Pendientes	107.865	120.716	21.258	-	136.850	-	16.000	83.568.272	<b>83.970.961</b>
<b>3</b>	Cargo Fijo Acueducto	37.521	6.822	17.055	6.822	3.411	3.411	10.233	180.783	<b>266.058</b>
	Consumo Acueducto	207.735	37.770	94.425	37.770	18.885	18.885	56.655	1.000.905	<b>1.473.030</b>
	Ref Cargo Fijo Acu	37.521	6.822	50.670	26.892	16.758	20.070	90.018	21.181.662	<b>21.430.413</b>
	Ref. Dcto Acuerdo Emp/Usu	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cuotas Pendientes	-	-	-	-	-	-	-	782.481	<b>782.481</b>
<b>Comercial</b>	Cargo Fijo Acueducto	-	27.288	20.466	-	6.822	-	6.822	102.330	<b>163.728</b>
	Consumo Acueducto	-	200.576	150.432	-	50.144	-	50.144	752.160	<b>1.203.456</b>
	Ref Cargo Fijo Acu	-	54.576	40.536	-	33.516	-	78.984	11.190.907	<b>11.398.519</b>
	Ref. Dcto Acuerdo Emp/Usu	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cuotas Pendientes	-	56.166	-	-	-	-	-	738.000	<b>794.166</b>
<b>Especial</b>	Cargo Fijo Acueducto	-	-	-	-	61.404	-	-	35.819	<b>97.223</b>
	Consumo Acueducto	-	-	-	-	362.592	-	-	211.512	<b>574.104</b>
	Ref Cargo Fijo Acu	-	-	-	-	301.656	-	-	1.219.246	<b>1.520.902</b>

Estrato	Concepto	1 a 30 Días	30 a 60 Días	60 a 90 Días	90 a 120 Días	120 a 150 Días	150 a 180 Días	180 a 360 Días	Más de 360 Días	Total Cartera
Total		1.424.319	2.332.264	1.162.802	519.112	1.726.048	1.281.759	4.833.113	883.915.986	897.195.403

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

Como se observa, el prestador tiene una cartera total con corte a febrero de 2025 de \$897.195.403, en donde el mayor representante es el estrato 1, que alcanza un valor de \$ 581.544.610, seguido de los estratos 2 y 3 con \$278.726.328 y \$ 21.801.357, respectivamente.

#### 5.5.9 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega de los Acuerdos 006 del 29 de noviembre de 2023 y 019 del 27 de noviembre de 2024, por medio de los cuales se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones para las vigencias 2024 y 2025, respectivamente, en donde se observan los siguientes factores:

Tabla 38. Factores de subsidio

Estrato	Servicio Público			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	60%	60%	60%	60%
2	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdos 006 de 2023 y 019 de 2024

Tabla 39. Factores de contribución

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

Fuente: Acuerdos 006 de 2023 y 019 de 2024

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

Tabla 40. Revisión aplicación de los Acuerdos 006 de 2023 y 019 de 2024

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
1200123	Junio de 2024	1	-69%	-69%
1232379	Diciembre de 2024	1	-69%	-69%
1238917	Enero de 2025	1	-69%	-69%
1245626	Febrero de 2025	1	-69%	-69%
1225735	Noviembre de 2024	2	-39%	-39%
1232307	Diciembre de 2024	2	-39%	-39%
1238925	Enero de 2025	2	-39%	-39%
1245616	Febrero de 2025	2	-39%	-39%

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acueducto	Acuerdo Municipal Alcantarillado
1194596	Junio de 2024	3	0%	0%
1234232	Diciembre de 2024	3	0%	0%
1239533	Enero de 2025	3	0%	0%
1249792	Febrero de 2025	3	0%	0%
1205067	Julio de 2024	Comercial	0%	0%
1231943	Noviembre de 2024	Comercial	0%	0%
1242922	Enero de 2025	Comercial	0%	0%
1249122	Febrero de 2025	Comercial	0%	0%
1206217	Julio de 2024	Oficial	0%	0%
1230312	Noviembre de 2024	Oficial	0%	0%
1241307	Enero de 2025	Oficial	0%	0%
1248093	Febrero de 2025	Oficial	0%	0%


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

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas no cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en los Acuerdos 006 de 2023 y 019 de 2024, ya que aplica más subsidios a los estratos 1 y 2, y no aplica aporte solidario al uso comercial.

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, el municipio se encuentra al día en el pago de subsidios, para lo cual hicieron entrega de la gestión de cobros del mes de enero de 2025. Para el periodo de febrero no se entregó información:

Imagen 20. Subsidios cobrados y girados enero de 2025



**CUENTA DE COBRO N° 02- 2.025**  
LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAMPUES – SUCRE,  
CON NIT 892280055-1  
DEBE A:  
**LA EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE  
SAMPUES E.S.P. EMPASAM E.S.P.**  
NIT.823.000.798-1  
POR CONCEPTO DE PAGO DE SUBSIDIOS CORRESPONDIENTES AL MES  
DE ENERO DE 2.025, DE LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1 y 2 DE ESTA  
EMPRESA.

	MES DE ENERO DEL 2025	NUMERO USUARIOS	CARGO FUE MENSUAL	CONSUMO MENSUAL	SUBSIDIO	TOTAL A PAGAR CIUDADANOS
1	TOTAL USUARIOS SERVICIO DE ACUEDUCTO	6264				
1.1	USUARIOS ESTRATO 1	4170	\$ 7.079,00	\$ 16.929,00	60%	\$ 60.068.016,00
1.2	USUARIOS ESTRATO 2	1875	\$ 7.079,00	\$ 16.929,00	30%	\$ 13.504.500,00
1.3	USUARIOS ESTRATO 3	147	\$ 7.079,00	\$ 51.106,00	0%	\$ 0,00
1.4	OFICIAL	21			0%	\$ 0,00
1.5	COMERCIAL	51	\$ 7.079,00	\$ 51.106,00	-50%	(\$ 1.483.717,50)
	TOTAL SUBSIDIO ACUEDUCTO					\$ 72.088.798,50
	TOTAL USUARIOS SERVICIO DE ALCANTARILLADO	5796				
2.1	USUARIOS ESTRATO 1	3801	\$ 4.474,00	\$ 10.574,00	60%	\$ 34.318.468,80
2.2	USUARIOS ESTRATO 2	1795	\$ 4.474,00	\$ 10.574,00	30%	\$ 8.103.348,00
2.3	USUARIOS ESTRATO 3	147	\$ 4.474,00	\$ 10.574,00	0%	\$ 0,00
2.4	OFICIAL	20			0%	\$ 0,00
2.5	COMERCIAL	33	\$ 4.474,00	\$ 31.920,00	-50%	(\$ 600.501,00)
	TOTAL SUBSIDIOS ALCANTARILLADO					\$ 61.821.315,80
	TOTAL A PAGAR MUNICIPIO					\$ 113.910.114,30

LA SUMA DE: CIENTO TRECE MILLONES NOVECIENTOS DIEZ MIL CIENTO CATORCE PESOS CON TREINTA CENTAVOS M/CTE (\$113.910.114,30)

Fuente: Información EMPASAM 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.

#### 5.5.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega de las estadísticas de PQR separadas por servicio, causal y periodo de la siguiente manera:

Tabla 41. Estadísticas de PQR acueducto y alcantarillado vigencia 2024

Causal 2024 pqr	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Juli	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Petición	Queja	Facturación	Prestación
Afectación ambiental 314	4	1		5	1	2	3	6	1	2	4	1		30		X
Cobro múltiple / acumulado 107	1		1											2	X	
Cobro por Servicios No Prestado 105					1	1					1			3	X	
Cobros por Conexión 109	3	9	1	4	2		3	1	2	3	3	13	44		X	
Cobros por Reinstalación. 109						1							1		X	
Descuento por Predio Desocupado 114		3		1									4		X	
Entrega Inoportuna o No Entrega De La Factura 108	1												1		X	
Estado de la infraestructura 316		1	1	4		1		1	1	1	2		11	1		X
Estrato incorrecto 117	1	1											2			X
Fallas en la conexión del servicio 401	4	2	2	4	2	1					2	3	20			X
Suspensión Del servicio 309	1													1	X	
Tarifa incorrecta 119		1												1	X	
Terminación de contrato 308	3				1				1	2	2		9			X
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio. 304	7	2												9		X
<b>Total</b>	25	20	5	18	7	6	6	8	5	8	14	17	92	47		

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

De lo anterior, se tiene que la petición de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial, corresponde a la causal de *cobros por conexión*, mientras que la queja más reiterativa es por *afectación ambiental*.

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 a través otros canales de atención.

Con respecto a las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración, se precisó lo siguiente:

*“se habilitaron los canales de recepción de PQR Correo electrónico, Instagram, celular, Facebook, WhatsApp. Para atender de forma oportuna y así reducir Los tiempos de espera en la solución Dándole respuesta oportuna a los requerimientos obtenidos por los usuarios.*

*Concientización a los usuarios, en la importancia del uso Eficiente y ahorro del agua, y el buen uso que se le debe realizar a los alcantarillados ya que también se presentan quejas de rebosamiento esto con el fin De disminuir las PQRS presentadas , sin embargo, la PQRS que más presenta el usuarios era la no prestación del servicio continuo, por el cual en el año 2024 en el mes de agosto se realizó la nueva perforación del pozo N°7 y entro en funcionamiento el mes de octubre del 2024 el cual brinda 16l/s por lo que se ha regulado el servicio y su prestación es más continua a cada 3-4 días por barrios.*

*Se realiza reposición de tramos de tubería con el Fin de suministrar un mejor servicio a si se reducen Las PQR por servicio deficiente”. (Cursiva fuera del texto original)*

#### 5.5.11 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 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 al desconocimiento de la normatividad aplicable.

#### 5.5.12 Estratificación

El prestador informó que aplica el Decreto 136 del 5 de diciembre de 1994 del municipio de Sampedra, Sucre, mediante el cual se adoptó la estratificación única en el municipio de Sampedra. 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.



#### 5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 42. Estado de reporte de la información 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 cuenta es inconsistente frente a las fechas de expedición y actualización del CCU
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI y no cumple con el reporte de información de los periodos de enero, febrero y marzo de 2025.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que la información es consistente con lo reportado en visita, ningún suscriptor cuenta con micromedición.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI y no cumple con el reporte de información desde enero, febrero y marzo de 2025
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de información de los periodos de mayo de 2024 y enero, febrero y marzo de 2025.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	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 inconsistencias y de igual forma que esta no se encuentra conforme a lo indicado en los Acuerdos Municipales 006 de 2023 y 019 de 2024.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	No	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que el prestador ha certificado como no aplica, aun cuando cuenta con información.

#### 5.6 Aspectos Tarifarios

##### 5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Tabla 43. APS Vs. Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Sampúes	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 1	Acueducto
			Alcantarillado

Fuente: SURICATA

Las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente por parte de EMPASAM E.S.P. para el APS en el municipio de Sampués, Sucre, fueron calculadas con la metodología tarifaria

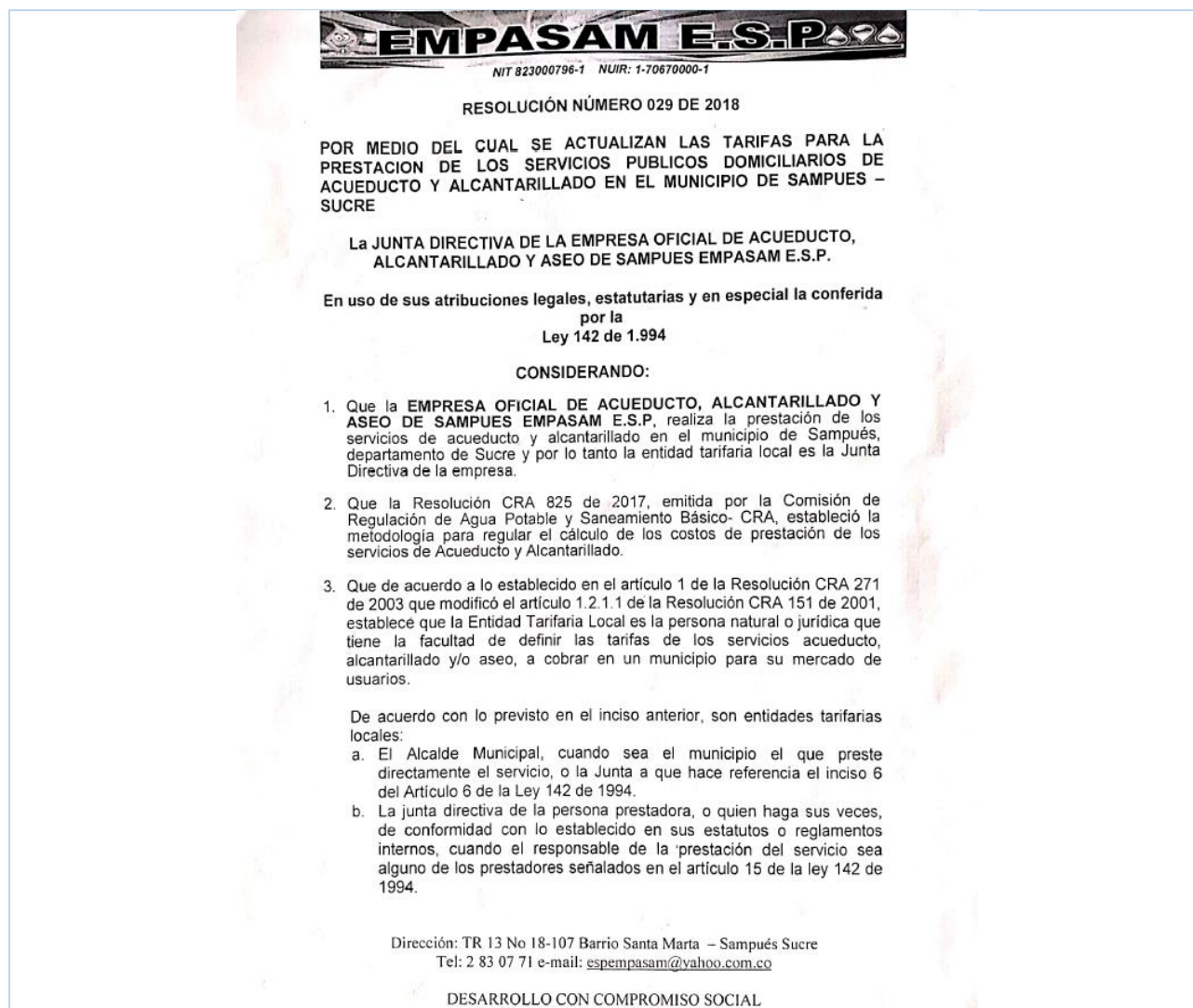
establecida por la CRA en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada por la Resolución CRA 844 de 2018 y unificada y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

#### 5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Conforme a los registros hallados en el Sistema de Gestión Documental de esta entidad y lo informado durante la visita realizada a la empresa EMPASAM E.S.P., esta no presentó evidencia de haber dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en su artículo 1.8.6.1., relacionada con la información a la SSPD y a la CRA, luego de la aprobación de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de EMPASAM E.S.P. aprobó el estudio de costos y tarifas mediante Resoluciones No. 29 y No. 30 del 20 de diciembre de 2018. Las resoluciones fueron aportadas por la empresa como evidencia de cumplir con lo definido en el artículo 1.2.1. por parte de la Entidad tarifaria local quien tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, a cobrar en el municipio de Sampués, Sucre.

Imagen 21. Resolución de Junta Directiva No. 029 de 2018





NIT 823000796-1 NUIR: 1-70670000-1

4. Que en ejecución del contrato CM-ADS- 002-2018, celebrado entre **AGUAS DE SUCRE S.A E.S.P** y **MARY CRUZ MUÑOZ RANGEL**, se calculó la nueva estructura tarifaria para el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Sampués, departamento de Sucre por parte de la **EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES EMPASAM E.S.P.**
5. Que los estudios de costos de referencia, reflejan la realidad de la prestación de los servicios y están ajustadas a la normatividad vigente.
6. Que en Mérito de lo expuesto, la junta directiva de la **EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUES EMPASAM E.S.P.**

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1º.** Aprobar el estudio tarifario, el cálculo y la determinación de los costos de referencia de los cargos fijos y consumos para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y alcantarillado, para ser aplicados por "EMPASAM E.S.P". Así:

Expresados a pesos de junio de 2018

**TARIFAS PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO**

ESTRATO / USO	CARGO: FIJO	BASICO	COMPLEMENTARIO	SUNTUARIO
Estrato 1	3.105	496	1.417	1.417
Estrato 2	5.767	921	1.417	1.417
Estrato 3	8.872	1.417	1.417	1.417
Estrato 4	8.872	1.417	1.417	1.417
Industrial	11.533	1.843	1.843	1.843
Comercial	13.308	2.126	2.126	2.126
Oficial	8.872	1.417	1.417	1.417

**TARIFAS PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

ESTRATO / USO	CARGO : FIJO	BASIC O	COMPLEMENTARI O	SUNTUARI O
---------------	-----------------	------------	--------------------	---------------

Dirección: TR 13 No 18-107 Barrio Santa Marta – Sampués Sucre  
Tel: 2 83 07 71 e-mail: [espempasam@yahoo.com.co](mailto:espempasam@yahoo.com.co)

**DESARROLLO CON COMPROMISO SOCIAL**





Estrato 1	1.089	270	770	770
Estrato 2	2.022	501	770	770
Estrato 3	3.110	770	770	770
Estrato 4	3.110	770	770	770
Comercial	4.665	1.156	1.156	1.156
Industrial	4.043	1.002	1.002	1.002
Oficial	3.110	770	770	770

**PARAGRAFO 1:** Las tarifas del artículo primero de la presente resolución están afectadas por los porcentajes de subsidio y aporte solidario vigente a la fecha para el municipio de Samped, es decir subsidios del 65% y 35% para los estratos 1 y 2 respectivamente, contribuciones para el estrato 5 y el estrato 6 del 50% y 60% respectivamente y para el uso industrial y comercial del 30% y 50% respectivamente.

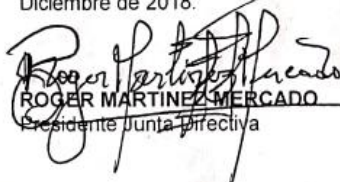
**ARTICULO 2º.** A las tarifas establecidas en el artículo anterior se le aplicarán los porcentajes de indexación para contrarrestar el efecto inflacionario de acuerdo con la Resolución CRA 543 de 2011, a partir del mes de enero de 2019.

**ARTICULO 3º.** Las tarifas se aplicarán a partir del mes de enero de 2019 una vez se dé cumplimiento con lo dispuesto por la Resolución 543 de 2011 y la Resolución 403 de 2006, expedidas por la CRA., especialmente en lo relativo a aprobación, información a organismos de vigilancia y control y a la publicidad de las tarifas.

**ARTICULO 4º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚPLASE**

Dada en Samped, departamento de Sucre a los veinte (20) días del mes de Diciembre de 2018.

  
**ROGER MARTINEZ MERCADO**  
Presidente Junta Directiva

  
**NESTOR GALLEGO GAVIRIA**  
Secretario Junta Directiva

Dirección: TR 13 No 18-107 Barrio Santa Marta – Samped Sucre  
Tel: 2 83 07 71 e-mail: [espempasam@yahoo.com.co](mailto:espempasam@yahoo.com.co)

**DESARROLLO CON COMPROMISO SOCIAL**

Fuente: SURICATA - SUI

Durante la visita, la empresa también aportó el Acta No. 006 de 2018, en la cual realizó la socialización del estudio de costos y tarifas. Lo anterior, según lo establecido en el artículo 1.8.6.2. de comunicar a los usuarios las nuevas tarifas con los vocales de Control Social y las autoridades municipales. Sobre la información a los Usuarios, la empresa precisó que hicieron la publicación de las tarifas en cartelera de la empresa.

### 5.6.3 Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información reportada en el SUI por EMPASAM E.S.P. para el APS en el municipio de Samped, Sucre, las tarifas aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado son las siguientes desde enero de 2019 hasta noviembre de 2024, en el reporte se puede ver que no han tenido ajustes.

Tabla 44. Tarifas Aplicadas SUI desde enero de 2019 a noviembre de 2024

Estrato / Uso	Acueducto		Alcantarillado		Justificación
	Cargo Fijo	Cargo por consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento	
Estrato 1	3.105	496	1.089	268	No se aplicó ajuste
Estrato 2	5.767	921	2.022	497	No se aplicó ajuste
Estrato 3	8.887	1.417	3.110	765	No se aplicó ajuste
Estrato 4	8.887	1.417	3.110	765	No se aplicó ajuste
Industrial	11.533	1.843	4.043	995	No se aplicó ajuste
Comercial	13.308	2.126	4.665	1.148	No se aplicó ajuste
Oficial	8.887	1.417	3.110	765	No se aplicó ajuste

Fuente: SUI

Para la visita de inspección y vigilancia, se requirió a EMPASAM E.S.P. entregar toda la información relacionada con los cambios, modificaciones, variaciones y/o actualizaciones realizadas sobre las tarifas de acueducto y alcantarillado desde el inicio de aplicación del Estudio de costos y tarifas hasta febrero de 2025, indicando la normatividad aplicada, la fecha de aplicación de la variación y el número radicado de la SSPD (si aplica) por medio del cual informó la variación. Sin embargo, la empresa solamente entregó la información que se presenta a continuación, dispuesta en el archivo “Anexo Requerimiento información superintendencia tarifas” del radicado 20255291297642 del 31 de marzo de 2025:

Tabla 45. Tarifas Visita

Mes/ Año	Es tra to	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO					Fecha	Observa ción
		Cargo fijo	CC	CARGO VARIABLE			Carg o Fijo	CV	CARGO VARIABLE				
				CMO	CMI	CMT			CMO	CMI	CMT		
2016	1	8.104,36	1.341,64	1209,02	129,02	3,6	2.916	719,36	511	173,32	35,04	N.D.	N.D.
2018	1	8.644	1.431,84	1290	138	3,84	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2019	1	8.903,32	1.474,79	1.328,70	142,14	3,95	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2020	1	8.903,32	1.474,79	1.328,70	142,14	3,95	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2021	1	8.903,32	1.474,79	1.328,70	142,14	3,95	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2022	1	8.903,32	1.474,79	1.328,70	142,14	3,95	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2023	1	8.903,32	1.474,79	1.328,70	142,14	3,95	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.
2024	1	8.903,32	1.519,03	1.368,56	146,40	4,07	2.916	731,04	511	185	35,04	N.D.	N.D.

Fuente: Radicado 20255291297642. \*N.D.: No diligenciado por el prestador

Revisada la información de tarifas reportada por la empresa al SUI y la enviada en el archivo Excel llamado “Anexo Requerimiento información superintendencia tarifas”, se encuentra que el cargo fijo y cargo por consumo para ambos servicios no es coincidente. Asimismo, al revisar en la columna “Observación” no indica los motivos de la variación de la tarifa y el radicado con el que fue comunicado a la SSPD, en particular en 2016 y 2018. Por lo anterior, y con el fin de poder establecer cuáles son las tarifas que está aplicando a sus suscriptores, la empresa debe manifestarse al respecto y explicar a qué se deben las diferencias en las tarifas que reportó al SUI frente a las de su archivo Excel, indicar claramente cuáles son las tarifas de acueducto y alcantarillado que aplica en el municipio de Sampués a sus suscriptores, y si es del caso corregir la información cargada en el SUI (siguiendo lo establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 de 18 de octubre de 2017).



#### 5.6.4 Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1<sup>3</sup> de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario y de manera periódica en los años subsiguientes. Asimismo, les corresponde informar a la SSPD el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Entidad.

Así las cosas, la empresa EMPASAM E.S.P. no está dentro de este efecto, por pertenecer su APS en el municipio de Sampedra, Sucre, al segmento 1 de la Resolución CRA 825 del 2017. Por lo anterior, no debe presentar cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR.

No obstante, de acuerdo con lo señalado por el artículo 2.1.1.1.3.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, las personas prestadoras hasta 5.000 suscriptores que pertenecen al primer segmento de la metodología tarifaria para pequeños prestadores, podrán utilizar la fórmula establecida en la alternativa 1 para calcular el CMI (Costo Medio de Inversión), proyectando un plan de inversiones a diez (10) años, contados a partir de la vigencia de la fórmula tarifaria. Para el caso de EMPASAM E.S.P. en la APS de Sampedra, Sucre es el siguiente, desde el año 2019:

Tabla 46. Valor de las Inversiones en acueducto. Expresada a precios del año 2016

Nombre Activo	Valor (\$dic2016)	Valor (\$dic2018)
<b>Acueducto</b>	<b>430.352.474</b>	<b>459.000.000</b>
Pozos subterráneos	139.700.476	149.000.000
Laboratorio	37.503.484	40.000.000
Red de Distribución	253.148.514	270.000.000
<b>Alcantarillado</b>	<b>264.399.559</b>	<b>282.000.000</b>
Actualización del PSMV	56.255.225	60.000.000
Trámites Ambientales del PSMV	8.438.284	9.000.000
Diseño PTAR	213.000.000	199.706.050

Fuente: SURICATA – Estudio en PDF

En acueducto incluyó un total de \$459.000.000 y en alcantarillado \$282.000.000 a precios de diciembre de 2018. Esto supone que las mismas deben ser ejecutadas por EMPASAM E.S.P., sin embargo, el prestador no suministró información al respecto, y al revisar en SUI no ha reportado información de formulación y ejecución de proyectos de inversión, aunque si los incluyó en su estudio de costos.

#### 5.6.5 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 tarifarios:

<sup>3</sup> Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

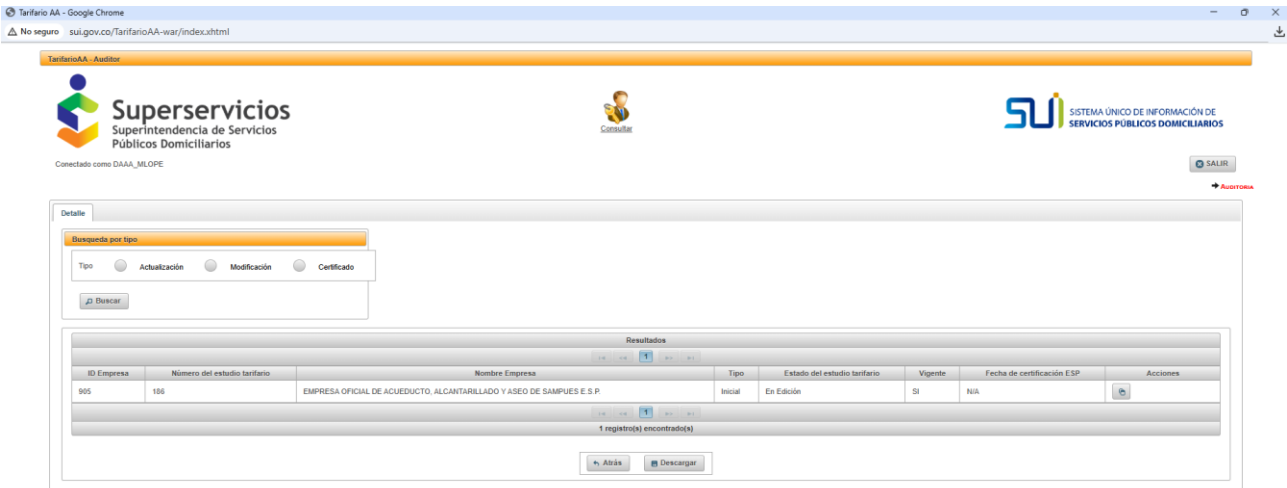
Tabla 47. Estado de reporte de la información tarifaria.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Costos y Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información de marzo, abril y mayo de 2025.
	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información de enero a mayo de 2025.
Proyectos de Inversión	Ejecución de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encuentran reportados como no aplica desde el año 2019 hasta 2023 y no ha reportado la información desde segundo semestre del año 2023 hasta el año 2025.
	Formulación de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encuentran reportados como no aplica desde el año 2019 hasta 2023 y no ha reportado la información desde segundo semestre del año 2023 hasta el año 2025.

Fuente: SUI corte 7 mayo 2025

Ahora bien, mediante la Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020, se establecieron los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la SSPD para el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado y el cumplimiento de su reporte se verifica a continuación.

Imagen 22. Estado de reporte en SURICATA del Estudio de Costos y Tarifas



Fuente: SURICATA – SUI al 7 de mayo de 2025

Como se evidencia en la imagen anterior, la empresa no ha certificado su estudio de costos en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA), donde las empresas prestadoras tienen la obligación de reportar sus estudios de costos de referencia en aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 825 de 2017, unificada y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. Por lo anterior, a mayo de 2025, se encuentra en estado En Edición por parte de la empresa EMPASAM E.S.P.

## 5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

### 5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

#### 5.7.1.1 Resultados IUS 2022-2023

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Sampués, a cargo de EMPASAM E.S.P., con el resultado de las ocho (08) dimensiones<sup>4</sup>, que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 48. Resultados Indicador Único Sectorial

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	4,16	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	9,16	Riesgo Alto
2023	3,33	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,83	Riesgo Alto

Fuente: SSPD

El resultado muestra un nivel de *Riesgo Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2022 y 2023). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al SUI.

#### 5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2023

- *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 (0,00) 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 mencionados indicadores provienen de los datos cargados por el prestador al SUI, entre ellos se encuentra el formato *IUS Nivel de Análisis por APS*, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 1 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 34%, ahora para el caso del *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP*, el SIVICAP reportó la mitad de los 12 meses 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 3,33.

- *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

<sup>4</sup> **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.

lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es cero (0).

Respecto a la subdimensión *Planificación ante Emergencias*, el prestador no reportó información sobre los componentes de registro de eventos e inventario para ninguno de los dos servicios. En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es de 1,5 puntos de 12,5 posibles. Esta situación sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante eventos naturales y contingencias, lo que podría afectar los procesos asociados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Como resultado, existe un riesgo de interrupción del servicio, dado que el prestador, ante la omisión de reporte, presuntamente no cuenta con los medios adecuados para gestionar una emergencia en caso de ocurrencia.

- *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 1 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 personal administrativo y operativo provienen de los formatos *IUS Nivel de Sistema y Prestador*, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 1 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 20241000125835 de 2024, con datos asociados con el año fiscal 2023. 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 2023 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*, *Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL*, tienen como resultado cero (0,00) 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 1 de abril de 2022.

• *Dimensión Gestión Tarifaria (GT):*

El prestador no reportó información para ninguno de los indicadores de la Dimensión *Gestión Tarifaria*, por lo que su calificación en esta dimensión es de cero (0) puntos. En consecuencia, no existen elementos para evaluar la aplicación del marco tarifario vigente, lo que podría derivar en diversas problemáticas, tales como:

- Insuficiencia financiera, impidiendo la prestación de un servicio con calidad.
- Aumento en quejas y reclamos por parte de los usuarios.
- Imposición de sanciones por parte de la SSPD.

Asimismo, la falta de información impacta la evaluación del cumplimiento de las metas de cobertura, micromedición, reducción de pérdidas y continuidad, lo que podría resultar en sanciones adicionales por parte de la SSPD en caso de que se presenten incumplimientos en la ejecución de dichas metas.

#### 5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su 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, que cita:

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

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

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

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 SSPD.

#### 5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

##### 5.8.1 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 49. 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



Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
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 4 de marzo de 2024, es decir, en tiempos, mientras que para la vigencia 2025, el prestador realizó la actualización el día 31 de marzo, es decir, fuera de los tiempos establecidos en la referida Resolución.

#### 5.8.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 50. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	905	EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUÉS E.S.P.	0	126	100 %
2003			0	146	100 %
2004			1	301	99 %
2005			1	318	99 %
2006			43	222	83 %
2007			73	255	77 %
2008			65	224	77 %
2009			142	230	61 %
2010			297	192	39 %
2011			274	140	33 %
2012			106	242	69 %
2013			124	156	55 %
2014			186	102	35 %
2015			245	61	19 %
2016			239	52	17 %
2017			215	76	26 %
2018			199	87	30 %
2019			19	300	94 %
2020			18	309	94 %
2021			18	296	94 %
2022			30	268	89 %
2023			39	231	85 %
2024			43	238	84 %
2025			59	13	18 %
Total			2.436	4.585	65 %

Fuente: Consulta SUI abril de 2025.

## 6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1570 de 2004 “Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”	De acuerdo con la información suministrada en visita, el personal operativo no se encuentra certificado en competencia laboral alguna.	No cumple
2	Administrativo: Control interno	Ley 87 de 1994.	La empresa presenta serias falencias en la adopción y mantenimiento del SCI. Resultado de evaluación independiente con deficiencias.	No cumple
3	Financiero: Marco conceptual para la presentación de la información financiera	Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, normas para la presentación de estados financieros y revelaciones.	Notas a los estados financieros vigencias 2023-2024.	No Cumple
4	Financiero: Normas presupuestales	Decreto 111 de 1996 Artículo 12 Los principios del sistema presupuestal son la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, inembargabilidad, la coherencia macroeconómica y la homeostasis (Ley 38/89, artículo 8o. Ley 179/94, artículo 4o.).	Presupuesto vigencia 2024 y 2025.	No Cumple
5	Técnico Operativo: Permisos ambientales (concesiones y permisos de vertimiento)	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
6	Técnico Operativo: Macromedición	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
7	Técnico Operativo: Manuales de operación y mantenimiento	Artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
8	Técnico Operativo: Continuidad del servicio de acueducto	CCU, estudio de costos y tarifas y Resolución 2115 de 2007.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
9	Técnico Operativo: Presiones	Artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, CCU.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
10	Técnico Operativo: IPUF	CCU.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
11	Técnico Operativo: Control calidad de agua – frecuencias	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	Información entregada durante la visita de inspección y vigilancia.	No Cumple
12	Comercial: Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Según la información suministrada por la empresa en la visita, no se cuenta con micromedición de conformidad con la normatividad vigente.	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 7 de los requisitos mínimos establecidos	No cumple
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 1 y 2 y contribuciones al uso comercial.	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	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			por la misma al SUI en los datos de CCU, suscriptores, facturación y recaudo, factores de subsidios y contribuciones y no reporte de información en el maestro de facturación y PQR.	
18	Tarifario: Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	Título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en su artículo 1.8.6.1.	No se evidencia en el sistema documental de la SSPD, así como tampoco se presentó durante la visita a la empresa, evidencia de haber informado a la SSPD y a la CRA el estudio de costos y tarifas aprobadas por la Junta Directiva.	No cumple
19	Tarifario: Información de tarifas aplicadas	Resolución SSPD 20211000313835 del 14 de julio de 2021.	No hay coincidencia entre la información cargada al SUI y la entregada en Excel por la empresa.	No cumple
20	Tarifario: Información de formulación y ejecución de proyectos	Anexo Resolución SSPD 20101300048765 de 14 diciembre de 2010.	El prestador no ha reportado información de ejecución de inversiones, aunque sí las incluyó en su estudio de costos.	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

### 8.1 Aspectos Administrativos

- La empresa presenta serias deficiencias en el sistema de control interno, no fue posible evidenciar si la empresa suscribió plan de mejoramiento producto de la auditoria interna y externa realizada a la misma. El resultado de evaluación del sistema de control interno para las vigencias evaluadas es deficiente. Todo lo que denota una debilidad institucional en los mecanismos de seguimiento, autocontrol, autogestión y autorregulación, afectando negativamente la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante riesgos administrativos y financieros.
- El personal operativo no se encuentra certificado en competencias laborales, lo que representa una debilidad en cuanto a la cualificación técnica del recurso humano encargado de ejecutar los servicios misionales de la entidad.

## 8.2 Aspectos Financieros

- Las notas a los estados financieros no guardan coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos.
- Es incierta la situación financiera de la EMPASAM. E.S.P., los montos contabilizados en los estados financieros presentan diferencias, ausencia de racionalidad y revelación como en el caso de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- El flujo de caja de la empresa depende exclusivamente de los subsidios que le gira el municipio.

## 8.3 Aspectos Técnicos – Operativos

- El prestador no cuenta con permisos de concesiones vigentes para las 4 fuentes de abastecimiento ni con acto administrativo de aprobación del PSMV y/o permiso de vertimientos, de acuerdo a lo contenido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- En lo relacionado con la medición de caudales, no posee mecanismos de macromedición, por lo que estaría incumpliendo con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- Los resultados del estudio de oferta vs. demanda indican que la demanda de agua en el municipio es superior a la oferta disponible.
- El prestador no suministró la programación y/o cronograma de mantenimiento para las vigencias bajo análisis que defina las actividades programadas, su frecuencia anual, fecha estimada de ejecución, responsable, tipo de mantenimiento, para los diferentes componentes del sistema de acueducto. Por lo anterior, no se pudo establecer si el prestador cumplió con la programación establecida.
- Con base en la información suministrada en visita frente a las horas al día en que se suministra el servicio de acuerdo con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, esta se considera insuficiente (0-10 horas/día), por tanto, no se ha alcanzado las metas establecidas en el CCU y estudio tarifario.
- La empresa no cuenta con instrumentos de medición de presión, por lo que no se puede hacer un seguimiento a lo definido en la Resolución MVCT 330 de 2017 y el CCU.
- La empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución, lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Frente al IPUF, se tiene que para el municipio de Sampués no se puede analizar la evolución del indicador ni comparar con las metas establecidas en el CCU, teniendo en cuenta que no se cuenta con equipos de medición de caudales.
- El municipio de Sampués no cuenta con un sistema de tratamiento de agua residual.

## 8.4 Aspectos Comerciales

- La empresa cuenta con oficina de atención al público, la cual funciona de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 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.
- 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 se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.
- El prestador, a corte de febrero de 2025, cuenta con 6.279 suscriptores para el servicio de acueducto y 5.811 para alcantarillado. No obstante, esta información no coincide con lo reportado en SUI.
- La empresa indica que no cuenta con micromedición, por lo cual se evidencia incumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- 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.
- Se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado de 46,81% y 47,65%, respectivamente, para la vigencia 2024. Para la vigencia 2025, la eficiencia del recaudo es del 100% de acuerdo con la información entregada en visita, el prestador informo que realizó acciones que permitieran mejorar el recaudo. No obstante, verificado SUI para la vigencia 2024 es de 36% y 17% para acueducto y alcantarillado y para 2025 no se cuenta con información reportada.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 7 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.
- Verificada la información entregada durante la visita, se encontró que la cartera del estrato 1 es la más representativa con \$581.544.610, 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.
- El ente territorial se encuentra al día con el pago de subsidios, para lo cual el prestador entregó soportes a corte de enero de 2025.
- En las facturas entregadas por el prestador, se evidenció la incorrecta aplicación de los porcentajes de subsidios y aportes solidarios establecidos en los Acuerdos 006 de 2023 y 019 de 2024. Lo anterior ya que se encuentra aplicando más subsidios a usuarios estratos 1 y 2, y al uso comercial no les está facturando contribuciones.
- La PQR de mayor reiteración son las peticiones para la vigencia 2024. Sin embargo, verificada la información reportada en SUI, se evidenciaron inconsistencias con la información entregada en visita, ya que el prestador está reportando certificado no aplica como si no se presentaran reclamaciones, pero en visita sí entregó información.
- El prestador no aplicó el desincentivo de conformidad a la Resolución UAE – CRA 039 de 2024 por desconocimiento de la normatividad.

- La empresa informó que aplica el Decreto de estratificación 136 del 5 de diciembre de 1994 e informó que la misma se encuentra desactualizada.
- El prestador tiene reportes pendientes de cargue para suscriptores, facturación, recaudo y facturas. Además, la información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI, y se observaron diferencias que deben ser revisadas por el prestador y adelantar las revisiones a las que haya a lugar para CCU, suscriptores, maestro de facturación y PQR.

#### 8.5 Aspectos Tarifarios

- EMPASAM E.S.P. aplica la metodología establecida por la CRA en la Resolución CRA 825 de 2017, unificada y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, para el APS en el municipio de Sampués, Sucre.
- La empresa no presentó evidencias de cumplimiento de la información a la SSPD y a la CRA, luego de la aprobación de la Junta Directiva del estudio de costos y tarifas.
- Las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado de la empresa EMPASAM E.S.P. no coinciden en SUI con las entregadas por la empresa en visita.
- En consideración a que la empresa EMPASAM E.S.P. en su APS en el municipio de Sampués, Sucre, pertenece al segmento 1 de la Resolución CRA 825 del 2017, no debe presentar cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR.
- Los formatos de Formulación y Ejecución de Proyectos de Acueducto y Alcantarillado se encuentran reportados como no aplica desde el año 2019 hasta 2023 y no ha reportado la información desde segundo semestre del año 2023 hasta el año 2025, los cuales deben ser revisados toda vez que la empresa sí incluyó en su estudio de costos y tarifas inversiones, lo cual supone que las mismas deben ser ejecutadas por EMPASAM E.S.P.
- Asimismo, se encuentra pendiente de reporte el SURICATA, lo que supone un incumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.

#### 8.6 SUI y actualización RUPS

- El prestador realizó la actualización en el RUPS para la vigencia 2025 de manera extemporánea.
- El prestador cuenta con bajo porcentaje de reporte al SUI, 65% con 2.436 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.

## **10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN**

### **10.1 Responsable General**

María Stella Garzón Barrera – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

### **10.2 Equipo de Evaluación**

Revisó: Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado – DTGAA

Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Proyectó: Eliana Rocío Ayala Escobar - Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Mery Constanza Rojas Fierro - Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Marta Lucía López Sánchez - Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Juan Camilo Gómez Hernández – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

## **11 ANEXOS**

N/A.

<b>LUGAR:</b> Sesion Virtual: <a href="https://meet.google.com/azf-mrdu-cgr">https://meet.google.com/azf-mrdu-cgr</a>			<b>Fecha:</b>	29/05/2025
<b>ORGANIZADOR:</b> Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores			<b>Hora Inicio:</b>	8:00:00 a.m.
<b>TEMAS A TRATAR:</b> Socializacion resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa Oficial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sampedú E.SP. (EMPASAM E.S.P.)			<b>Hora Fin:</b>	8:52:00 a.m.

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](mailto: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.

**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		
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores.	6913005 ext. 2248	SSPD / DTGAA	X		<a href="mailto:vhernandez@superservicios.gov.co">vhernandez@superservicios.gov.co</a>	VHD
Mery Constanza Rojas Fierro	Profesional Especializado		SSPD-DTGAA	X		<a href="mailto:merojas@superservicios.gov.co">merojas@superservicios.gov.co</a>	MEROJAS
Marta Lucía López Sánchez	Profesional Especializado	Ext 2170	SSPD-DTGAA	X		<a href="mailto:mlope@superservicios.gov.co">mlope@superservicios.gov.co</a>	MLLS
Willian perez Geney	Contador	3105907874	EMPASAM	X		<a href="mailto:contabilidad@empasam.gov.co">contabilidad@empasam.gov.co</a>	
Rosaisela Martelo Arrieta	Coordinadora Operativa	3004572605	EMPASAM	X		<a href="mailto:operativo@empasam.gov.co">operativo@empasam.gov.co</a>	
Juan Camilo Gómez Hernández	Profesional Comercial	5210	SSPD - DTGAA	X		<a href="mailto:jgomezh@superservicios.gov.co">jgomezh@superservicios.gov.co</a>	JCGH
Alex gutierrez h	Asesor externo - SUI	3005115368	EMPASAM	X		<a href="mailto:alexgh0316@gmail.com">alexgh0316@gmail.com</a>	alex
Soley Alvarez Rivero	Auxiliar Administrativo	3186618131	EMPASAM	X		<a href="mailto:espempasam@yahoo.com.co">espempasam@yahoo.com.co</a>	
Lorena Vergara Vergara	Jefe control Interno	3013329643	EMPASAM	X		<a href="mailto:controlinterno@empasam.gov.co">controlinterno@empasam.gov.co</a>	
Eliana Rocio Ayala Escobar	Profesional Especializado	3118794734	SSPD-DTGAA	X		<a href="mailto:erayala@superservicios.gov.co">erayala@superservicios.gov.co</a>	Eliana Ayala
Ines monterrosa Lazo	Coordinadora Administrativa, comercial y financiera	3205539139	EMPASAM	X		<a href="mailto:tesoreria@empasam.gov.co">tesoreria@empasam.gov.co</a>	
Baldomero Diaz Rodriguez	Tecnico Comercial SUI	3162515222	EMPASAM	X		<a href="mailto:espempasam@yahoo.com.co">espempasam@yahoo.com.co</a>	
Jaime Anaya Anaya	Juridico	3022555865	EMPASAM	X		<a href="mailto:juridica@empasam.gov.co">juridica@empasam.gov.co</a>	
Jorge Emilio Lazaro Chima	Gerente	3205590694	EMPASAM	X		<a href="mailto:Gerencia@empasam.gov.co">Gerencia@empasam.gov.co</a>	

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
<p>DESARROLLO:</p> <p>1. Apertura de la mesa de trabajo virtual, realizando la presentación de los asistentes.</p> <p>2. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma. Bajo ese entendido se procedió a presentar los hallazgos que quedaron relacionados en la evaluación, así:</p> <p><b>Componente Administrativo:</b> en la respeusta al informe de evaluación, la empresa informa que tiene contratada una persona responsable de SCI. La respuesta dada no da a lugar a la modificación del informe.</p> <p><b>Componente Financiero:</b> el prestador no dio respuesta por escrito a los hallazgos, sin embargo, manifestó que no cuenta con información de años anteriores a la vigencia 2021.</p> <p><b>Componente Técnico:</b> al respecto, se dio lectura a los hallazgos identificados: permisos ambientales, macromedicion, manuales de operación y mantenimiento, continuidad del servicio de acueducto, presiones, IPUF, control de la calidad de agua- frecuencias y calidad de información reportada al SUI. De igual forma, se mencionó que mediante radicado 20255292103722, el prestador informó que la información plasmada en el informe coincide con lo entregado en visita, por lo cual, los referidos hallazgos quedan en firmes y no se requiere realizar ajustes al Informe.</p> <p><b>Componente Comercial:</b> durante la mesa de trabajo se dio lectura a los hallazgos identificados: micromedición, verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados, procedimiento para el cambio de medidores, requisitos mínimos de la factura, subsidios y contribuciones y, calidad de información reportada al SUI. Asimismo, se indicó que mediante radicado 20255292103722, el prestador manifestó que la información plasmada en el informe coincide con lo entregado en visita, por lo cual los referidos hallazgos quedan en firmes y no se requiere realizar ajustes al mismo.</p> <p><b>Componente Tarifario:</b> frente al componente tarifario se presentaron hallazgos relacionados con el cumplimiento de información a la CRA y a la SSPD al aprobar el estudio de costos y tarifas, la inconsistencia de la informacion de Tarifas Aplicadas reportada al SUI y la informacion entregada en visita y, el reporte de proyectos de inversion al SUI. Mediante radicado 20255292103722, la empresa se pronunció indicando que lo plasmado en el informe coincide con la información entregada en visita, por lo cual los referidos hallazgos, las conclusiones y los analisis realizados quedan en firme y no se realizan ajustes a la Evaluación Integral.</p> <p>3. Fin de la reunión.</p>

3. Fin de la reunión.

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Una vez culminada la presente reunión se realizará el trámite desde la SSPD para la publicación del Informe de Vigilancia Detallada en la página web de la Entidad.	Del 29 al 30 de mayo	SSPD	
Remisión de las observaciones remitidas por la EMPRESA OFICIAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAMPUÉS E.S.P. (EMPASAM E.S.P.)	Del 29 al 30 de mayo	SSPD	



OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa Oficial de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sampedro E.SP. (EMPASAM E.S.P.)

Próxima Reunión:  
N/A

