



**Superservicios**

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



**1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR**

<b>1.1</b> Nombre o razón social:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COPEY E.S.P. – EMCOPAY E.S.P.																																									
<b>1.2</b> NIT:	800.095.352 – 7																																									
<b>1.3</b> ID (SUI – RUPS):	1380																																									
<b>1.4</b> Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado																																									
<b>1.5</b> Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <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> <p>Alcantarillado:</p> <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>																																									
<b>1.6</b> Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Aducción.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Distribución.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Recolección.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Disposición final.</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>01/06/1990</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación.	01/06/1990	N/A	Aducción.	01/06/1990	N/A	Tratamiento.	01/06/1990	N/A	Conducción.	01/06/1990	N/A	Almacenamiento.	01/06/1990	N/A	Distribución.	01/06/1990	N/A	Comercialización.	01/06/1990	N/A	Recolección.	01/06/1990	N/A	Conducción de residuos líquidos.	01/06/1990	N/A	Tratamiento.	01/06/1990	N/A	Disposición final.	01/06/1990	N/A	Comercialización	01/06/1990	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																								
Captación.	01/06/1990	N/A																																								
Aducción.	01/06/1990	N/A																																								
Tratamiento.	01/06/1990	N/A																																								
Conducción.	01/06/1990	N/A																																								
Almacenamiento.	01/06/1990	N/A																																								
Distribución.	01/06/1990	N/A																																								
Comercialización.	01/06/1990	N/A																																								
Recolección.	01/06/1990	N/A																																								
Conducción de residuos líquidos.	01/06/1990	N/A																																								
Tratamiento.	01/06/1990	N/A																																								
Disposición final.	01/06/1990	N/A																																								
Comercialización	01/06/1990	N/A																																								
Fuente: Consulta RUPS-10/04/2025																																										

**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 <u>X</u>



**Superservicios**

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



	Inspección _____ Especial _____ Detallada <input checked="" type="checkbox"/> X Concreta _____
<b>2.3 Motivo de la acción:</b>	Clasificación de nivel de riesgo _____ Perfilamiento de riesgo _____ Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> X Monitoreo de planes _____ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) _____ Otros ¿cuál?
<b>2.4 Origen causal de la acción:</b>	<b>Físicas:</b> Calle 10 # 23 – 45 Barrio San Carlos, El Copey, Cesar.  <b>Virtuales:</b> Apertura y cierre de visita: <a href="https://meet.google.com/mck-raqv-mdb?authuser=0">https://meet.google.com/mck-raqv-mdb?authuser=0</a> Revisión documentación entregada en visita y otros requerimientos tarifarios: martes, 11 de marzo. 3:00 – 4:00 pm Enlace de la video llamada: <a href="https://meet.google.com/hoj-pmox-hwf">https://meet.google.com/hoj-pmox-hwf</a>

### **3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN**

<b>3.1 Criterios evaluados:</b>	<b>Generales</b> Ley 142 de 1994. Título 2 del Decreto MVCT 1077 de 2015.
	<b>Administrativo</b> Resolución 330 de 2017 Ley 87 de 1993
	<b>Comercial y Tarifario</b> Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Contrato de condiciones uniformes
	<b>Técnico</b> Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004. Decreto 1575 de 2007 Resolución 2115 de 2007 Resolución 811 de 2008 Resolución 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Decreto 1077 de 2015 Resolución 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019
	<b>Financiero</b> Ley 1314 del 2009 Resolución 414 del 2014 CGN Resolución SSPD No.20161300013475 de 2016



**Superservicios**

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



	<p>Resolución SSPD No. 20221000154665 de 2022, modificada por la Resolución SSPD No. 20221000362095 de 2022          Resolución SSPD No. 20231000215345 de 2023          Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006          Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020</p> <p><b>RUPS y SUI</b></p> <p>Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 de 2018, 20184000056215 de 2018, 20201000014555 de 2020 y 20201000034455 de 2020.          Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016.          Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016.          Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.          Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016.          Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017.          Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018.          Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.</p>
<b>3.2</b> Marco temporal de evaluación:	<p>El periodo de análisis es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos administrativos y financieros: 2023 y 2024.</li> <li>- Aspectos comerciales y técnicos operativos: 2024 y el primer bimestre de 2025.</li> <li>- Aspectos tarifarios: 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 10, 11 y 12 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 border="1" data-bbox="425 1410 1426 1500"> <thead> <tr> <th data-bbox="425 1410 616 1444">Radicado</th> <th data-bbox="616 1410 806 1444">Fecha</th> <th data-bbox="806 1410 1429 1444">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="425 1444 679 1500">20254240829921</td> <td data-bbox="679 1444 806 1500">06/03/2025</td> <td data-bbox="806 1444 1429 1500">Requerimientos de Visita Integral.</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20254240829921	06/03/2025	Requerimientos de Visita Integral.
Radicado	Fecha	Temática					
20254240829921	06/03/2025	Requerimientos de Visita Integral.					
<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 border="1" data-bbox="425 1612 1426 1718"> <thead> <tr> <th data-bbox="425 1612 616 1646">Radicado</th> <th data-bbox="616 1612 806 1646">Fecha</th> <th data-bbox="806 1612 1429 1646">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="425 1646 679 1718">20255291159972</td> <td data-bbox="679 1646 806 1718">21/03/2025</td> <td data-bbox="806 1646 1429 1718">Información No entregada en Visita.</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20255291159972	21/03/2025	Información No entregada en Visita.
Radicado	Fecha	Temática					
20255291159972	21/03/2025	Información No entregada en Visita.					

#### 5 EVALUACIONES REALIZADAS

##### 5.1 Aspectos Generales

Mediante el Acuerdo del Concejo Municipal No. 14 de 1989, se creó la Empresa de Servicios Públicos de El Copey E.S.P. (EMCOPEY E.S.P.), como un organismo autónomo y descentralizado, con personería jurídica y patrimonio propio; su objetivo social principal es garantizar la prestación efectiva y eficiente de los servicios públicos en todo el territorio municipal.



El patrimonio inicial de la empresa está conformado por los bienes muebles e inmuebles, enseres, elementos y créditos coactivos asociados con los servicios de aseo, mercados, mataderos, plazas de mercado y plazas de ferias, también lo integran los instrumentos y tributos legalmente establecidos para la financiación de dichos servicios; este patrimonio se incrementa con los bienes que adquiera durante su funcionamiento, con las utilidades que se capitalicen y con los aportes o auxilios (en dinero o en especie) que reciba de entidades oficiales o semioficiales.

Su composición patrimonial es 100% capital público y los miembros de la Junta Directiva están conformados por el Alcalde Municipal quien la preside, por el Personero Municipal, por dos representantes con sus respectivos suplentes, elegidos por el Concejo Municipal y dos representantes de los usuarios elegidos a través de la Junta de Acción Comunal o por elección directa.

Por lo anterior, EMCOPAY E.S.P. se configura jurídicamente como una empresa industrial y comercial del Estado, sujeta a las normas del derecho privado, con autonomía administrativa y financiera, cuenta con un capital independiente, constituido en su totalidad por bienes o fondos públicos de carácter común.

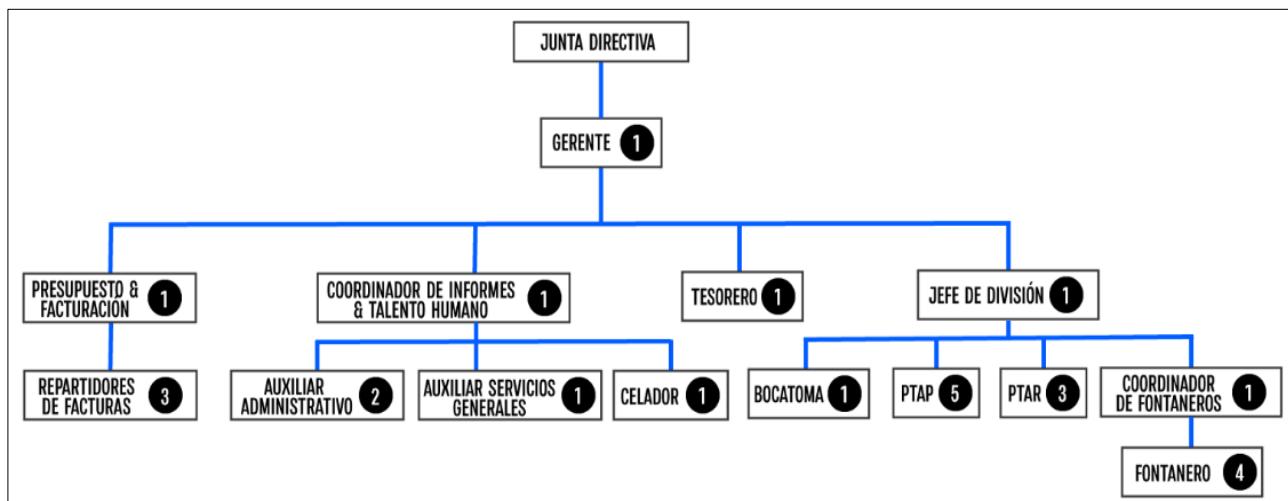
## 5.2 Aspectos Administrativos

### 5.2.1 Estructura organizacional

El máximo órgano de decisión de la empresa es la Junta Directiva, responsable de supervisar las acciones y decisiones del Gerente. Este último tiene a su cargo las siguientes áreas: i) Presupuesto y Facturación; ii) Coordinación de Informes y Talento Humano; iii) Tesorería; y iv) Jefatura de División.

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de EMCOPAY E.S.P.:

Imagen 1. Organigrama EMCOPAY E.S.P.



Fuente: Información entregada por la empresa en visita de marzo del 2025



**Superservicios**

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



### 5.2.2 Representación legal y junta directiva

Mediante el Acta No. 13 del 2 de enero de 2024, se llevó a cabo el acto administrativo de posesión del representante legal de la empresa, registrando la posesión del señor Luis Hernando Rivas Sierra como Gerente de EMCOPAY E.S.P.

Por su parte, la Junta Directiva está conformada por el Alcalde del municipio, el Secretario General y de Gobierno, el Secretario de Infraestructura, Desarrollo Económico y Medio Ambiente, y el Representante Legal de la empresa de servicios públicos.

Adicionalmente, mediante el Decreto No. 003 del 1 de enero de 2024, se oficializó el nombramiento de los señores Luis Rafael Daza Barrios, Secretario General de Gobierno y Blas Andrés Gamarra Sierra, Secretario de Infraestructura Desarrollo Económico y Medio Ambiente, como miembros de la Junta Directiva de EMCOPAY E.S.P.; en el mismo acto administrativo se informó que el actual Alcalde del municipio es el señor Assad César Raish Gámez.

### 5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

EMCOPEY E.S.P. registró un total de 34 colaboradores a la fecha de la visita. Esta cifra representa un incremento de 2 trabajadores en comparación con el cierre del 31 de diciembre de 2024 y, a su vez, una reducción de 7 trabajadores respecto al cierre del 31 de diciembre de 2023.

Del total de colaboradores, 23 son trabajadores oficiales, 3 ocupan cargos de libre nombramiento y remoción, y 8 prestan sus servicios bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios.

A continuación, se presenta la distribución actual de la planta de personal de la empresa:

Tabla 1. Distribución de la planta de personal EMCOPAY E.S.P.

Cargo	Contrato de Prestación de Servicios	Libre Nombramiento y Remoción	Trabajador oficial	Total general
Gerente		1		1
Jefe de División		1		1
Abogada	1			1
Administrativo	1			1
Archivo	1			1
Auxiliar administrativo			2	2
Auxiliar de servicios generales			1	1
Bocatomero			1	1
Celador			1	1
Contador	1			1
Coordinador de fontanero			1	1
Coordinador de informes y talento humano			1	1
Fontanero			4	4
Fontanero PQR	1			1
Operador de PTAP			4	4
Operador de PTAR			2	2
Publicidad	1			1
Repartidor de factura			3	3



Cargo	Contrato de Prestación de Servicios	Libre Nombramiento y Remoción	Trabajador oficial	Total general
SST	1			1
SUI	1			1
Técnico en facturación y presupuesto			1	1
Tesorería y cartera		1		1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>32</b>

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de marzo del 2025.

Respecto a las competencias laborales, el área técnica de la empresa cuenta con un total de 13 personas. Sin embargo, la empresa informó en visita que ninguna cuenta con certificación en competencia laboral, esto implica un incumplimiento por parte del prestador con lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

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

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

*Parágrafo 1º. 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 2º. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar.*

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

#### 5.2.4 Organizaciones Sindicales

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

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

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

EMCOPEY E.S.P. se encuentra clasificada como una empresa industrial y comercial del estado, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

*"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)*

*(...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.*

*Parágrafo 1. (...)*

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

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

## 5.2.6 Informes de Control interno y externo

### 5.2.6.1 Control interno

Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que constituye un incumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993.

En visita, la empresa informó que esto fue un hallazgo que se surtió de la auditoría realizada por la Contraloría Departamental, por lo cual, la empresa realizó avances de consulta sobre el proceso de creación y designación del cargo de Jefe de Control Interno.

En respuesta de la consulta, el Departamento Administrativo de la Función Pública explicó que la creación del cargo requiere previamente de la conformación de la Oficina de Control Interno y un estudio técnico que justifique la modificación de la estructura organizacional. Además, se aclaró que la designación del Jefe de Control Interno es competencia del alcalde, y que debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 989 de 2020.



**Superservicios**

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



Por lo anterior, la empresa debe emprender las gestiones pertinentes para que el Alcalde designe al personal correspondiente e inicie el proceso de implementación de la Oficina de Control Interno, conforme a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta acción debe desarrollarse bajo el entendido de que el control interno es un componente esencial para garantizar la transparencia, la eficiencia administrativa y el cumplimiento normativo dentro de la entidad.

#### 5.2.6.2 Informes de Contraloría

En el año 2024, la Contraloría General Departamento del Cesar realizó auditoría a la empresa EMCOPAY E.S.P. para la planeación, ejecución y control de la contratación, la rendición y revisión de la cuenta y el control fiscal interno de la entidad, con los siguientes aspectos evaluados:

Gestión Contractual:

- Cumplimiento de especificaciones técnicas.
- Cumplimiento de deducciones de ley.
- Cumplimiento de objeto contractual.
- Labores de intervención y seguimiento.
- Liquidación de contratos.

Rendición y Revisión de la Cuenta:

- Oportunidad en la rendición de la cuenta
- Suficiencia
- Calidad de la información rendida

Control Fiscal Interno:

- Evaluación de controles

De la auditoría, se constituyeron 3 hallazgos de tipo administrativo. El primero deriva en deficiencias en la supervisión de los contratos, el segundo corresponde a debilidades en el control que debe realizar la entidad en el desarrollo de sus diferentes procesos y, el tercero corresponde a debilidades en la gestión institucional acorde con la naturaleza, desconocimiento de la estructura y obligaciones de las instituciones del estado.

De lo anterior, el prestador suscribió plan de mejoramiento con la Contraloría con fecha de terminación al 31 de diciembre del 2025, con las siguientes actividades correctivas:

- Gestión Contractual: Elaboración de un formato para la cuenta de cobro obligatorio para todos los contratistas de servicios personales y socialización del mismo, la meta a alcanzar es realizar seguimiento y control por parte del área jurídica de contratación frente al cumplimiento del requisito de ejecución contractual.
- Rendición y Revisión de la Cuenta: Verificar la información al momento de cargar la documentación a la plataforma SIA CONTRALORIA.
- Control Fiscal Interno: Crear dentro de la planta de personal EMCOPAY E.S.P. el cargo de Jefe de Control Interno; identificar lineamientos de la política e implementarlas en el marco legal



**Superservicios**

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



vigente; capacitar a los empleados sobre las funciones y responsabilidades de cada colaborador y realizar auditorías periódicas.

Para la fecha de la visita, no se habían adelantado avances respecto a las actividades a implementar.

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

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

Tabla 2. Reporte SUI EMCOPAY E.S.P.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Certificado	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Certificado	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Administrativo - IUS	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Operativo Acueducto - IUS	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Pendiente	Sin reportar
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Pendiente	Sin reportar
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Pendiente	Sin reportar
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Administrativo - IUS	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Operativo Acueducto - IUS	Pendiente	Sin reportar
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Pendiente	Sin reportar

Fuente: SUI Consulta 14 de abril 2025.

### 5.3 Aspectos Financieros

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

De acuerdo con el listado de empresas clasificadas en la Resolución 414 del 2014, la empresa EMCOPAY E.S.P. se encuentra dentro de este grupo, tal como se observa en la siguiente imagen:



**Superservicios**

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



Imagen 2. Certificado de Grupo de Clasificación CGN

 <b>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b> <i>Cuentas Claras, Estado Transparente</i>					
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES					
Actualizado a 31 de Marzo de 2025					
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES					
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD		Ámbito SIIN
873	230120238	800095352-7	E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Municipales de El Copey		No

Fuente: CGN consulta abril del 2025

Del mismo modo, se revisó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció homogeneidad de información entre entidades en cuanto al grupo de clasificación NIF, registrándose en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Reporte SUI Formulario NIF A 0014

Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL COPEY Formulario: Información General Fecha Radicacion: 2021-09-15 14:34:24.0 Usuario: COPEY_COPEY		NIT: (company.nit) No Radicado: 202109152015468888 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3468888			
<b>DATO1</b>	<b>DATO2</b>	<b>DATO3</b>	<b>DATO4</b>	<b>DATO5</b>	<b>DATO6</b>
a. .... INFORMACION GENERAL .....					
b. Razon Social :	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL COPEY E.S.P.				
c. NIT :	800095352-7				
d. Clasificación de Grupo NIF :	Resolución 414				
e. Moneda Funcional :	Peso Colombiano				
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015				
g. Tipo de Reporte :	Consolidado				
i. Adopción Anticipada :	NO				
k.					
l. .... INFORMACION DE CONTACTO .....					
m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	YAMID SEBASTIAN OVALLE BOTELLO	CEDULA DE CIUDADANIA	1065137096	emCOPEYESP@hotmail.com.co	ND
p. Contador :	Manuel Anaya Berrio	CEDULA DE CIUDADANIA	19584622	anayaberrio62@yahoo.es	3008889926

Fuente: SUI

### 5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

El prestador incurrió en un presunto incumplimiento normativo al omitir los procesos de revelación estipulados en la Resolución 414 del 2014, específicamente, las notas de revelación asociadas con los Estados Financieros no cumplen con los requisitos de proporcionar descripciones narrativas exhaustivas ni desagregaciones detalladas de partidas relevantes. Esta deficiencia en la información es crítica, ya que las notas de revelación deberían proporcionar un contexto completo y transparente sobre las partidas y conceptos reflejados en los estados financieros, situación que se detalla a continuación:

Tabla 3. Aplicación Marco Normativo NIIF EMCOPAY E.S.P.

<b>Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014</b>	<b>Nota de Revelación de EMCOPAY E.S.P.</b>
<u><i>Marco Conceptual</i></u> <u><i>4.1. Características Fundamentales</i></u> <u><i>4.1.2. Representación Fiel</i></u>  <u><i>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</i></u>	<u><b>Motivos de Incumplimiento:</b></u>  <u><i>Representación Fiel:</i></u>  <u><i>Se identifican diversos incumplimientos por parte de EMCOPAY E.S.P. en relación con el principio de representación fiel, el cual establece que la información financiera debe describir completa,</i></u>

**Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014****Nota de Revelación de EMCOPAY E.S.P.**

Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.

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

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

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

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

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

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

neutral y libre de error significativo, los hechos económicos.

En primer lugar, la descripción no es completa, dado que la empresa no cuenta con documentación suficiente ni explicaciones claras sobre algunos hechos contables relevantes, como el procedimiento de cálculo del deterioro de cartera y la asignación de recursos presupuestales. Esta omisión impide que los usuarios comprendan adecuadamente la situación financiera y limita la trazabilidad de la información.

En segundo lugar, se incumple el principio de neutralidad, ya que se observa una presentación de información que carece de sustento técnico y podría inducir a interpretaciones sesgadas, al no contar con mecanismos de control que garanticen objetividad en la elaboración de los estados financieros. La ausencia de políticas formales y criterios claros para el reconocimiento y medición de ciertos rubros, refleja una falta de prudencia en el tratamiento contable bajo condiciones de incertidumbre.

Finalmente, la información no está libre de error significativo, toda vez que existen inconsistencias entre el presupuesto aprobado y lo reportado en la ejecución, así como diferencias no justificadas en rubros fundamentales. Adicionalmente, el hecho de que no se haya implementado un proceso estructurado de control interno ni auditoría externa incrementa el riesgo de errores materiales no detectados en la generación de los estados financieros, lo cual vulnera directamente el principio de representación fiel.

**Comparabilidad en los Estados Financieros**

Se evidenció que los estados financieros de la empresa presentan limitaciones en cuanto a la comparabilidad, lo que contraviene lo establecido en el marco conceptual para la información financiera, particularmente en lo dispuesto en la Sección 4.2 – Características de mejora. La comparabilidad es fundamental para que los usuarios de la información financiera puedan identificar similitudes y diferencias entre hechos económicos a lo largo del tiempo y entre entidades, sin embargo, en la revisión realizada, no se observó consistencia en la aplicación de políticas contables, ni se revelaron adecuadamente los cambios en estimaciones contables o reclasificaciones que impactan la estructura y presentación de los estados



**Superservicios**

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



**Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014**

**Nota de Revelación de EMCOPAY E.S.P.**

	financieros. Adicionalmente, se identificó la ausencia de notas explicativas que permitan entender las razones de las variaciones significativas entre períodos comparativos.
<p><b>Normas</b></p> <p><b>2.Cuentas por Cobrar</b></p> <p><b>2.6. Revelaciones</b></p> <p><b>20. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.</b></p> <p><b>21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado.</b></p> <p><b>22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b>24. Cuando la entidad haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoradas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoración.</b></p> <p><b>25. Para cada clase de cuentas por cobrar que la entidad haya transferido a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará lo siguiente: a) la naturaleza, b) los riesgos y beneficios inherentes a los que la entidad continúe expuesta y c) el valor en libros del activo o de cualquier pasivo asociado que la entidad continúe reconociendo.</b></p> <p><b>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.</b></p>	<p><b>Motivos de Incumplimiento:</b></p> <p>Se identifican incumplimientos relacionados con las revelaciones exigidas para las cuentas por cobrar, conforme a lo dispuesto en la normativa contable vigente; en particular, se observa la omisión de información relevante como la variación de la cartera de la vigencia 2023 al 2024, el valor del deterioro reconocido, revertido y acumulado, y los análisis de antigüedad y deterioro de cartera. Asimismo, en los casos en que el deterioro se estima colectivamente, no se evidencian detalles sobre los criterios de agrupación, la metodología aplicada, los supuestos utilizados ni los porcentajes de incumplimiento, lo que limita la transparencia y dificulta la evaluación del riesgo crediticio por parte de los usuarios de la información financiera.</p> <p>Adicionalmente, no se encontró evidencia de revelación sobre transferencias de cartera que no cumplan las condiciones para su baja en cuentas, aspectos que pueden afectar significativamente la exposición al riesgo de la entidad. También se omite la presentación de la ganancia o pérdida asociada con la baja en cuentas de estos activos, así como la justificación correspondiente.</p>
<p><b>Normas</b></p> <p><b>10. Propiedad Planta y Equipo</b></p> <p><b>10.6. Revelaciones</b></p> <p><b>37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:</b></p> <p><b>a) los métodos de depreciación utilizados;</b></p> <p><b>b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;</b></p> <p><b>c) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, deterioros del</b></p>	<p><b>Motivos de Incumplimiento:</b></p> <p>Se identifican incumplimientos relacionados con la omisión de información sobre los métodos y tasas de depreciación, las vidas útiles utilizadas y la conciliación detallada entre el valor en libros al inicio y al final del periodo contable. Así mismo, no revelar los efectos de la baja en cuentas de activos, los cambios en estimaciones contables o la falta de información sobre activos en construcción, en estado de inactividad o con restricciones de dominio, representa una debilidad</p>



**Superservicios**

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



**Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014**

**Nota de Revelación de EMCOPAY E.S.P.**

valor reconocidos o revertidos, depreciaciones y otros cambios;

d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;

e) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación;

f) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la entidad, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo;

g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;

h) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos;

i) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con la entidad de la cual se reciben o a la cual se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar);

j) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar;

k) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio;

l) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar;

m) las propiedades, planta y equipo adquiridas en una transacción sin contraprestación; y

n) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo.

en la calidad de la información financiera.

Adicionalmente, no presentó el detalle y justificación de las reclasificaciones contables realizadas entre categorías de activos.

**Capítulo II. Pasivos**

**3. Cuentas por Pagar**

**3.6. Revelaciones**

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

9. Si la entidad infringe los plazos o incumple con el pago del principal, intereses o cláusulas de reembolso, revelará a) los detalles de esa infracción o incumplimiento, b) el valor en libros de las cuentas por pagar relacionadas al finalizar el periodo contable y c) la corrección de la infracción o renegociación de las condiciones de las cuentas por pagar antes de la fecha de autorización de los estados financieros.

**Motivos de Incumplimiento:**

Se identifican incumplimientos relacionados con la ausencia de revelación de las condiciones pactadas de las cuentas por pagar como la antigüedad, tasa de interés y la fecha de vencimiento. Asimismo, no se detalla el valor en libros de las cuentas afectadas, ni se evidencia si se realizaron correcciones o renegociaciones antes de la autorización de los estados financieros.

Adicionalmente, cuando la entidad da de baja en cuentas, total o parcialmente, una obligación financiera, y omite revelar la ganancia reconocida

**Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014****Nota de Revelación de EMCOPLEY E.S.P.**

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

en los resultados del periodo, así como las razones que justifican dicha baja, se compromete la calidad y confiabilidad de la información financiera.

**Capítulo II. Pasivos****5. Beneficios a los Empleados****5.1.3. Revelaciones****9. La entidad revelará la siguiente información:**

- a) una descripción general del tipo de beneficios a los empleados a corto plazo;**
- b) la cuantía y metodología que sustenta la estimación de los beneficios a corto plazo otorgados a los empleados; y**
- c) la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo de la entidad.**

**Motivos de Incumplimiento:**

Se identifican incumplimientos relacionados con revelar la descripción general del tipo de beneficios a corto plazo otorgados a los empleados, lo que limita la comprensión del lector sobre la política de compensación y el compromiso de la entidad con su talento humano. De igual forma, la ausencia de información sobre la cuantía y la metodología utilizada para estimar dichos beneficios, impide evaluar la razonabilidad de los montos reconocidos y afecta la confiabilidad de los estados financieros.

Además, si la entidad no divulga la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo, se incumple con el principio de transparencia exigido en los marcos normativos. Esta omisión puede generar dudas sobre la adecuada gestión de los recursos públicos o empresariales, y limita el análisis de la estructura organizacional, el control del gasto y el nivel de responsabilidad asumido por la alta dirección en el cumplimiento de los fines institucionales.

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de marzo del 2025

La falta de estas descripciones detalladas impide a los usuarios de los estados financieros entender plenamente los componentes y la naturaleza de las partidas reportadas, lo cual es particularmente relevante en el contexto de la política de materialidad, que exige que toda información significativa sea presentada de manera que permita una evaluación precisa de la situación financiera y de los resultados operativos de la entidad. Del mismo modo, la omisión de información relevante no solo afecta la transparencia y la precisión de los informes financieros, sino que también compromete la capacidad de los usuarios de la información para tomar decisiones informadas basadas en los estados financieros.

Además, la ausencia de desagregaciones adecuadas puede dificultar la identificación de áreas de riesgo o incertidumbre, que podrían tener un impacto material en la entidad, una revelación insuficiente también puede afectar la confianza en la fiabilidad de la información financiera proporcionada, lo que podría tener consecuencias adversas en la percepción de los inversores, auditores y otras partes interesadas.

**5.3.3 Indicadores Financieros**

Se evidenció que los saldos presentados en los balances de prueba no son consistentes con los registrados en los estados financieros firmados por la administración de EMCOPLEY E.S.P., especialmente en las cuentas de resultados, lo cual constituye una debilidad significativa en la calidad y confiabilidad de la información contable. Estas inconsistencias generan incertidumbre



**Superservicios**

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



frente a la razonabilidad de las cifras reportadas y limitan la adecuada toma de decisiones por parte de los usuarios de la información. Asimismo, esta situación contraviene los principios de integridad y consistencia contable establecidos en el marco normativo vigente.

Por lo anterior, los indicadores no reflejan de manera razonable la situación económica, financiera y patrimonial, debido a esto, la SSPD se abstiene de emitir un concepto sobre los indicadores, pues la falta de concordancia entre estas fuentes contables, compromete la confiabilidad de las cifras base utilizadas, por lo que cualquier análisis derivado de dichos indicadores podría no reflejar razonablemente la situación financiera real de la entidad.

Ahora bien, si bien la información financiera no es consistente para entregar un apropiado panorama financiero de la empresa, se resalta los siguientes aspectos importantes evidenciados en visita:

**Efectivo y sus equivalentes:**

Durante la visita, el prestador entregó un listado correspondiente a ocho (08) cuentas bancarias. No obstante, la información suministrada no especifica el propósito de cada cuenta ni señala si alguna de ellas corresponde a recursos de uso restringido, además, el listado no incluye el saldo de las cuentas a corte de 31 de diciembre de las vigencias 2023 y 2024, ni de lo corrido del año 2025.

Adicionalmente, se solicitó anexar las conciliaciones bancarias de cada cuenta, junto con sus respectivos extractos bancarios a corte de 31 de diciembre de 2023 y 2024, así como los extractos a febrero de 2025, sin embargo, la empresa informó que no realiza un proceso documentado de conciliación bancaria y que no cuenta con un manual de procedimientos para su ejecución.

Durante la visita, también se evidenció que dos (02) de las cuentas bancarias reportadas se encuentran embargadas desde octubre de 2024. No obstante, la empresa para la fecha de la visita, no había logrado establecer un acuerdo de pago favorable con las entidades correspondientes.

**Cartera:**

Durante la visita, EMCOPAY E.S.P. presentó un informe generado por su sistema sobre el estado de cartera por edades, no obstante, dicho informe no cumple con las especificaciones técnicas requeridas para este tipo de reportes; aunque la información está organizada por tercero, no se presenta de forma clara la clasificación de la cartera en los distintos rangos de vencimiento, desde cartera no vencida hasta vencimientos superiores a 360 días.

Esta deficiencia impide realizar un análisis detallado de la cartera y dificulta la adecuada estimación de su deterioro. Como consecuencia, se compromete la calidad y confiabilidad de la información financiera, lo cual puede generar controversias en la presentación de los estados financieros y limitar la capacidad de evaluar si estos reflejan razonablemente la situación económica de la empresa.

**Deterioro de Cartera:**

En relación con el deterioro de cartera se identificó que, aunque los estados financieros a 31 de diciembre de 2024 reflejan un valor de \$6.500 millones por este concepto, los funcionarios del área financiera manifestaron desconocer el procedimiento aplicado para determinar dicho monto. Según su declaración, esta información es competencia del área de Tesorería y Presupuesto, sin embargo, al consultar con los profesionales de estas dependencias, también indicaron que el cálculo del deterioro de cartera no está bajo su responsabilidad.



**Superservicios**

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



Adicionalmente, se evidenció que la entidad no cuenta con una política formal de cartera, lo cual genera incertidumbre sobre la metodología utilizada para determinar el deterioro reportado en los estados financieros. Dado que el personal consultado desconoce el procedimiento aplicado, se presume que el valor registrado en las notas a los estados financieros no fue determinado mediante un método técnicamente fundamentado ni formalmente establecido.

Frente a esta situación, la SSPD reitera que la falta de claridad y definición en el proceso compromete la veracidad de los hechos económicos reflejados en los estados financieros. Asimismo, no se está cumpliendo con la característica cualitativa fundamental de representación fiel, exigida por la Resolución 414 de 2014, lo que afecta negativamente la confiabilidad de la información financiera de la entidad.

**Cuentas por pagar Autoridad Ambiental:**

La empresa entregó el auxiliar contable, en el cual se registran las obligaciones por pagar correspondientes a la tasa retributiva y la tasa por uso. Sin embargo, como soporte adicional se solicitó la documentación que respalde estas causaciones. Al respecto, el personal de EMCOPAY E.S.P. informó que únicamente cuenta con el soporte de cobro emitido por la Corporación correspondiente a la vigencia 2024, y que no dispone de acuerdos de pago ni cuentas de cobro de años anteriores. Por lo tanto, la información adicional solicitada no estaba disponible.

Adicionalmente, el prestador informó que actualmente se encuentra en proceso de prescripción de la deuda con CORPOCESAR, por lo que hasta el momento solo corresponde el pago del valor adeudado de la vigencia 2024, el cual asciende a \$3.346.596. En cuanto a las demás deudas, se está gestionando la prescripción con el objetivo de obtener la exoneración de las mismas, sin embargo, hasta que este proceso no se oficialice, el pasivo total con CORPOCESAR continúa registrado por un valor de \$1.049 millones.

**5.3.4 Presupuesto**

Para la vigencia 2024, EMCOPAY E.S.P. entregó en visita el informe de ejecución presupuestal con un presupuesto definitivo de \$1.905.643.957, tanto para ingresos como para gastos según los informes de ejecución presupuestal. Sin embargo, al contrastar dicho valor con la sumatoria de los actos administrativos que soportan la aprobación del presupuesto durante el año, se evidencia una inconsistencia.

Los documentos que respaldan la conformación del presupuesto definitivo son el Acuerdo No. 9 del 19 de diciembre de 2023 por \$990.000.000, el Acta COMFIS del 8 de julio de 2024 con una adición de \$644.147.396, la Resolución No. 8 del 23 de agosto de 2024 por \$314.684.258 y el Acta COMFIS del 9 de diciembre de 2024 por \$41.934.713. La sumatoria de estos actos arroja un total de \$1.990.766.367.

De acuerdo con lo anterior, se observa una diferencia de \$85.122.410 entre el valor presupuestado según los documentos oficiales y el valor reflejado en la ejecución presupuestal, esta diferencia no cuenta con una justificación clara dentro de los informes revisados, por lo que EMCOPAY E.S.P. debe realizar la verificación correspondiente y explicar dicha variación para garantizar la consistencia y trazabilidad de la información financiera.

Ahora bien, con respecto a la ejecución presupuestal, los ingresos alcanzan aproximadamente el 74,2% del total proyectado, lo que representa un rezago de \$492.198.957. Esta situación contrasta con la ejecución de los gastos que alcanzó cerca del 95%, generando un desbalance financiero relevante.



**Superservicios**

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



El análisis de ingresos muestra que, si bien se realizaron adiciones importantes por más de \$1.043 millones, gran parte de estos recursos no se materializaron en recaudos efectivos, se destaca que las transferencias corrientes por \$356 millones no presentan ejecución y los ingresos no tributarios (como ventas de bienes y servicios) tuvieron un rezago significativo frente a lo proyectado, lo que pone en duda la sostenibilidad de las adiciones presupuestales realizadas durante la vigencia.

En cuanto a los gastos, se observa una alta ejecución del presupuesto de funcionamiento con compromisos principalmente orientados a gastos de personal, prestaciones sociales y adquisición de bienes y servicios, no obstante, se mantiene un saldo por pagar de \$95 millones.

La situación descrita evidencia un riesgo potencial de déficit de caja y compromete la estabilidad financiera de la entidad, por lo que la empresa debe revisar el plan de recaudo, ajustar las proyecciones de ingresos de acuerdo con la realidad operativa, y establecer controles más estrictos para la ejecución del gasto, priorizando los pagos comprometidos con mayor impacto en la prestación del servicio y la sostenibilidad institucional.

### **5.3.5 Dictamen del revisor fiscal**

Se evidenció que EMCOPAY E.S.P. no cuenta con un sistema estructurado de control interno ni con mecanismos efectivos de control externo, esta situación se encuentra detallada en el capítulo correspondiente a los informes de control interno, auditoría externa y gestión de resultados, donde se resalta la ausencia de lineamientos, procedimientos y evaluaciones periódicas que garanticen una supervisión adecuada de la gestión administrativa y financiera de la entidad.

En lo referente al control fiscal de los estados financieros, se identificó que la empresa no cuenta con un revisor fiscal designado, si bien, por su naturaleza jurídica como empresa industrial y comercial del Estado no está legalmente obligada a contratar esta figura, la entidad no ha delegado esta función de control fiscal a ningún profesional.

Esta deficiencia constituye un incumplimiento de los principios básicos de control interno, tales como la independencia funcional, la evaluación del riesgo y la supervisión efectiva. La falta de mecanismos adecuados de vigilancia y control se refleja directamente en las debilidades observadas en la situación financiera de la entidad, afectando la confiabilidad de la información entregada y comprometiendo la transparencia en la gestión de los recursos públicos.

### **5.3.6 Contribuciones y sanciones**

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994 consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la contribución especial prevista en dicha norma, así como también la contribución adicional establecida en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, que tienen como propósito recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa presenta ocho (08) obligaciones en firmeza, las cuales se detallan a continuación:

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

Imagen 4. Estado de cuenta de contribuciones SSPD.

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COPEY E.S.P.							8000953527	
OBLIGACIONES EN FIRMEA (8)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2017	20174400241785	N/D	18/01/2018	01/02/2018	22.131.510,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2019	20195340050756	ACUEDUCTO	01/11/2019	02/12/2019	3.827.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2019	20195340050876	ALCANTARILLADO	01/11/2019	02/12/2019	1.640.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
SANCIONES	2023	20230000046965	N/D	14/11/2023	28/11/2023	56.840.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2024	20240000053976	ACUEDUCTO	16/09/2024	16/10/2024	7.935.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2024	20240000054006	ALCANTARILLADO	16/09/2024	16/10/2024	3.831.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000009666	ALCANTARILLADO	02/01/2025	31/01/2025	2.873.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000001846	ACUEDUCTO	02/01/2025	31/01/2025	5.951.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>

Fuente: <http://apinternas.superservicios.gov.co/facturaPSE/facturacionServlet>

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

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

Tabla 4. Reporte SUI EMCOPAY E.S.P.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado	El prestador reportó por fuera del plazo oportuno y sin criterios de calidad.
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Sin reportar.
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	Sin reportar.
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado	El prestador reportó por fuera del plazo oportuno y sin criterios de calidad.
Financiero	2023 - Resolución 414 Individual	Certificado	El prestador reportó en el plazo oportuno, sin embargo, carece de criterios de calidad.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado	El prestador reportó por fuera del plazo oportuno y sin criterios de calidad.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Sin reportar.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	Sin reportar.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	Sin reportar.

Fuente: SUI Consulta 14 de abril 2025.



**Superservicios**

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



### **5.4 Aspectos Técnicos – Operativos**

#### **5.4.1 Área de prestación**

EMCOPEY E.S.P. opera los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de El Copey, departamento del Cesar. Además, presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el centro poblado Caracolito.

Imagen 5. Área de prestación del Emcopey ESP.



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

#### **5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto**

##### **5.4.2.1 Sistema de abastecimiento**

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

EMCOPEY E.S.P usa como fuente de abastecimiento al río Ariguanicito. La empresa cuenta con concesión de agua otorgada de manera conjunta por la Corporación Autónoma Regional del Cesar (CORPOCESAR) y la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPOMAG) para el abastecimiento del municipio de El Copey, mediante Resolución 001 del 18 de diciembre de 2022, sin fecha de vigencia y con un caudal concesionado de 83 l/s.

###### **5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento**

###### **Captación:**

La empresa EMCOPEY E.S.P. cuenta con una bocatoma operativa para el municipio de El Copey.

El sistema de captación consta de una bocatoma de tipo lateral, ubicada en el río Ariguanicito, con una capacidad de diseño de 103 l/s. Dicha infraestructura fue construida en el año 1975 y en el año



**Superservicios**

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



1997 se realizó una optimización. Una vez captada el agua, esta pasa a través de un canal de derivación rectangular de concreto.

Según lo informado por el prestador y lo verificado en visita, se observa que la bocatoma se encuentra en buenas condiciones y cuenta con un operador, quien realiza las actividades de mantenimiento.

En visita se verificó que no se cuenta elementos de medición de caudal en la bocatoma.

Imagen 6. Bocatoma Emcopey ESP.



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

**Aducción:**

Una vez captada, el agua es llevada hasta los desarenadores a través de un canal de derivación rectangular de concreto, cuyas dimensiones son de 0,80 metros de ancho por 0,40 metros de alto por 370 metros de longitud, esta estructura fue construida en 1975 y optimizada en 1996 para una capacidad de 150 L/s.

Dicho canal es cerrado y según la información de la empresa, consta de tapas de concreto reforzado de 10 centímetros de espesor, removibles cada 10 metros.

Existen dos desarenadores conectados en serie, el más antiguo (No. 1) fue construido por Insfopal en 1975 y optimizado en 1996; el segundo (No. 2) fue construido en 1996 (Proyecto Corpes 1993).

La empresa cuenta con una línea de aducción que transporta agua cruda por gravedad desde los desarenadores a través de una tubería de 14 pulgadas en Cloruro de Polivinilo (PVC). Dicha línea tiene una longitud de 24,17 Km y una capacidad de 150 L/s.



**Superservicios**

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



Imagen 7. Aducción



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

**Tratamiento:**

EMCOPEY E.S.P. cuenta actualmente con una planta de tratamiento de agua potable de tipo convencional con una capacidad de diseño de 103 L/s, ubicada en la parte alta del municipio, la cual inició operaciones en el año 2001 y según lo manifestado por el prestador no ha sido optimizada.

Los mecanismos empleados para la potabilización son:

- Coagulación
- Floculación
- Sedimentación
- Filtración
- Desinfección
- Laboratorio

Durante la visita, se evidenció que el prestador realiza la medición de caudal al ingreso de la planta de tratamiento por medio de una regleta.

Una vez se adiciona el coagulante (Policloruro de Aluminio), el agua pasa al área de mezcla lenta, donde se utilizan los floculadores de tipo Alabama con flujo ascendente, lo que posibilita la activación de los componentes del coagulante con un recorrido ascendente y descendente para conformar los flocs. La PTAP cuenta con tres (03) floculadores de tipo Alabama, de doce módulos cada uno; las medidas de cada módulo son 1,85 metros de largo, 1,35 metros de ancho y 1,8 metros de profundidad.

En el proceso de sedimentación es donde se lleva a cabo el depósito del material en suspensión por acción de la gravedad y que tengan mayor peso específico que el fluido. En esta sección, el floc queda detenido en los módulos de los sedimentadores, para luego ser retirados en la limpieza de este, que se realiza cuando se verifica que está sucio o colapsado por su actividad operativa. En la PTAP de EMCOPAY E.S.P., el sedimentador es de tasa acelerada, sus dimensiones son de 6,9 metros de largo, 4,8 metros de ancho y 2,7 metros de profundidad. Cada módulo consta de 80 placas planas de asbesto cemento, de 2,4 metros por 1,2 metros por 1 cm de espesor.



**Superservicios**

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



En la fase de filtración se remueven las partículas disueltas, suspendidas y microorganismos que no fueron retirados en las fases previas que estén presentes en el agua, esto a través de un medio poroso. En la PTAP de EMCOPAY ESP la filtración se lleva a cabo por seis (06) filtros de rata constante y auto lavado, la dimensión de cada módulo son 2,6 metros de largo, 2,6 metros de ancho y 4,4 metros de profundidad. Los lechos filtrantes constan de un falso fondo de 15 cm de espesor, 25 cm de grava, 25 cm de arena y 50 cm de antracita.

Finalmente, la desinfección se realiza a través de la aplicación al agua tratada de cloro gaseoso en el “Tanque de Cloración”. Este tanque tiene dimensiones de 2,5 metros de largo, 2,5 metros de ancho y 2,0 metros de profundidad, sin embargo, se desconoce el caudal tratado pues no se dispone de un elemento que permita esta medición a la salida de la PTAP.

Para el procedimiento de dosificación, se hace previamente la prueba de Jarras, que corresponde a la representación en el laboratorio del proceso de tratamiento. En dicho laboratorio también se cuenta con un equipo multiparámetro adquirido a finales de 2024 y utilizado para medir pH, temperatura y turbiedad de manera diaria. Adicionalmente, se llevan bitácoras donde se registran las actividades diarias como parámetros físico – químicos tomados In-situ, mantenimiento y lavados de filtros, cambios de turno, etc., las cuales son realizadas por los operarios.

Referente al tratamiento de los lodos provenientes del sistema de tratamiento estos son vertidos al sistema de alcantarillado, el cual es operado por la Empresa.

Imagen 8. PTAP



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Almacenamiento:

La empresa cuenta con dos (02) tanques de almacenamiento de agua potable construidos en el año 2018. El primer tanque suministra a la cabecera municipal de El Copey, y tiene una capacidad de 1.300 m<sup>3</sup>, y el segundo tanque de almacenamiento suministra al corregimiento de Caracolito, tiene una capacidad de 500 m<sup>3</sup>.

Adicionalmente, se pudo verificar en visita que el prestador no cuenta con macromedición a la salida de los tanques de almacenamiento.

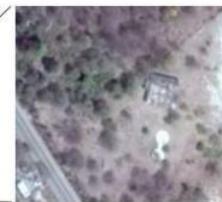


Superservicios

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



Imagen 9. Tanques de Almacenamiento



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

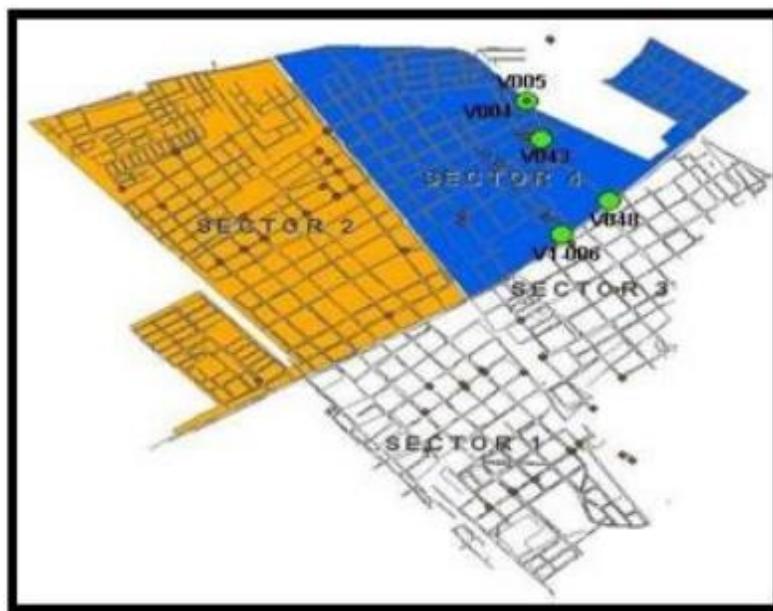
### Redes de distribución:

Se pudo evidenciar en el desarrollo de la visita, que la empresa cuenta con cuatro (04) sectores hidráulicos. Adicionalmente, se pudo verificar en visita que el prestador no cuenta con Macromedición para los sectores.

Los sectores hidráulicos se denominan así:

- Sector 1.
- Sector 2.
- Sector 3.
- Sector 4.

Imagen 10. Sectores hidráulicos.



Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

EMCOPEY E.S.P. no cuenta con catastro de redes actualizado. Al respecto, informó que Aguas del Cesar se encuentra realizando el proyecto de actualización de catastro en todo el municipio de El Copey desconociendo la fecha de entrega de este.



**Superservicios**

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



Las redes de distribución del municipio de El Copey están conformadas básicamente por tuberías de Asbesto Cemento y PVC de 4, 3 y 2 pulgadas, así:

Tabla 5. Catastro de redes

<b>DIÁMETRO ("")</b>	<b>LONGITUD (M)</b>	<b>TIPO DE MATERIAL</b>
2	73	AC
2	875	PVC
3	27.921	AC
3	16.630	PVC
4	591	AC
4	13.550	PVC
6	508	AC
6	2.242	PVC
8	312	AC
8	900	PVC
10	788	AC
10	1.077	PVC

Fuente: Información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Existen 30.193 metros en tubería en asbesto cemento y 35.274 metros en tubería de PVC. Por otra parte, cabe mencionar que el 70% de las redes están ubicadas paralelas a los ejes de las vías.

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

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de acueducto. Adicionalmente, cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura. De acuerdo con los soportes entregados y lo evidenciado en visita, el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis. Además, se llevan registros de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados los cuales son plasmados en las bitácoras.

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

##### 5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, se presentan los datos de cobertura del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de El Copey para el año 2024 y los meses de enero y febrero de 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 6. Cobertura del servicio de acueducto

<b>Mes</b>	<b>Suscriptores totales acueducto</b>	<b>Cobertura acueducto (%)</b>
ene-24	5.906	98
feb-24	5.907	98
mar-24	5.907	98
abr-24	6.102	98
may-24	6.102	98
jun-24	6.102	98



**Superservicios**

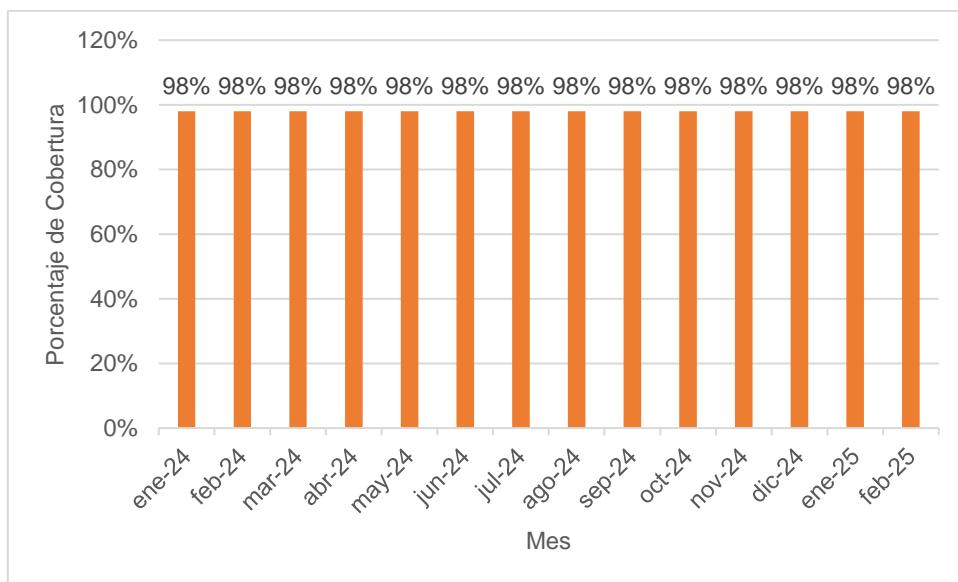
## **INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



Mes	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
jul-24	6.102	98
ago-24	6.102	98
sep-24	6.132	98
oct-24	6.192	98
nov-24	6.223	98
dic-24	6.279	98
ene-25	6.279	98
feb-25	6.279	98

Fuente: EMCOPNEY ESP., información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Gráfica 1. Cobertura del servicio de acueducto



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

### 5.4.2.2.2 Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se ilustran los resultados de la continuidad promedio mensual por sector hidráulico para el municipio de El Copey, de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

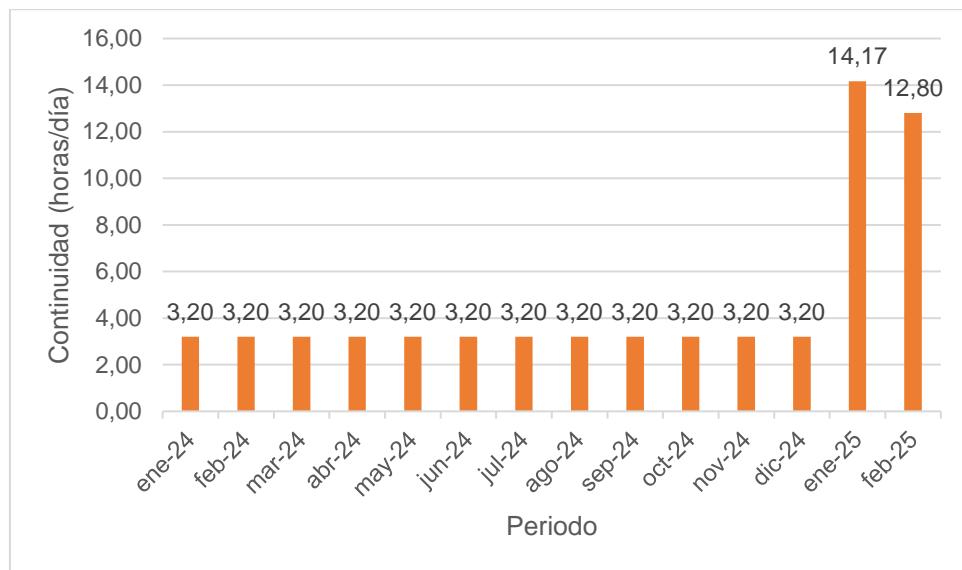


**Superservicios**

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

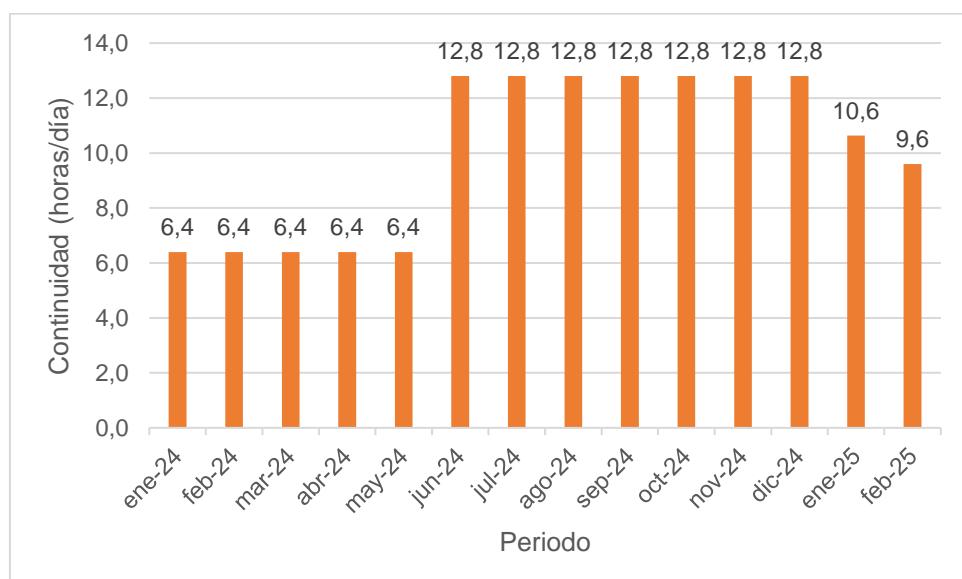


Gráfica 2. Continuidad sector 1



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Gráfica 3. Continuidad sector 2.



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

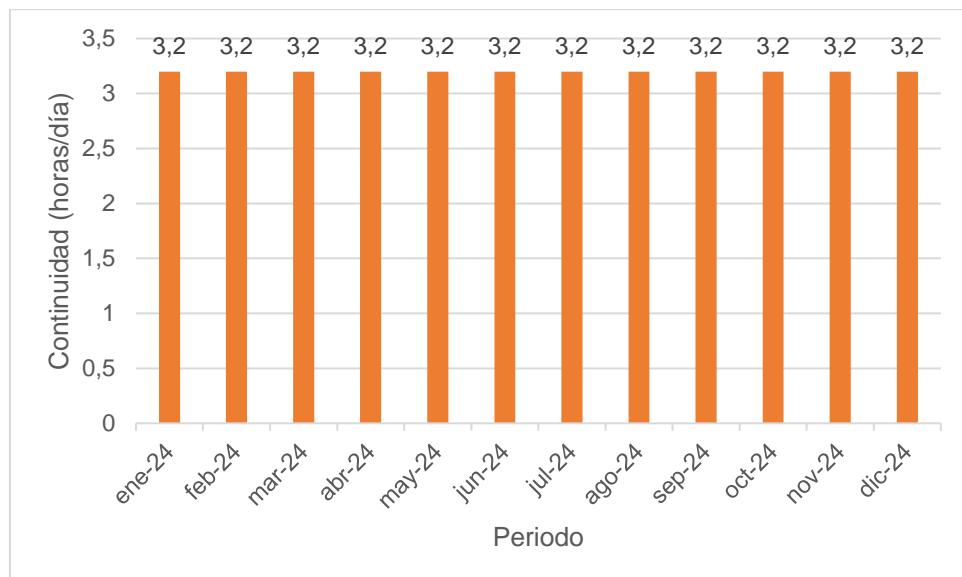


**Superservicios**

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

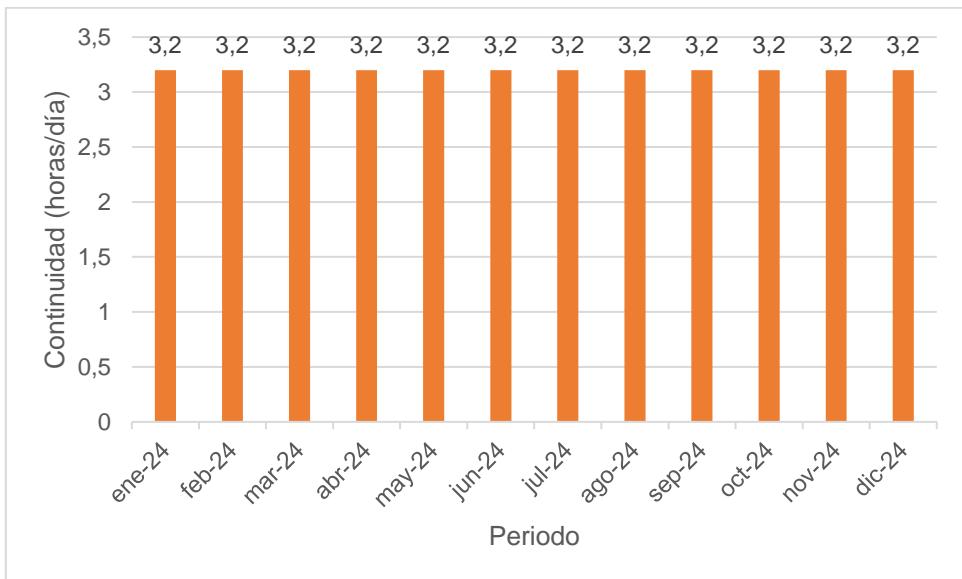


Gráfica 4. Continuidad sector 3



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Gráfica 5. Continuidad sector 4



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

De las anteriores gráficas, se observa que la continuidad promedio en el municipio de El Copey fue en promedio de 3,2 horas/día para el año 2024 en los sectores 1, 3 y 4. Para el sector 2, la continuidad es de 3,2 horas/día durante el año 2024, catalogándose como **insuficiente** según lo establecido en la Resolución 2115 del 2007.

En ese orden, se procedió a consultar el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) cláusula 11 Obligaciones de EMCOPAY E.S.P., que establece:

*“Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCOPAY E.S.P., las siguientes:*



*1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por EMCOPAY E.S.P., las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. (...)." (Sic, cursiva fuera de texto original)*

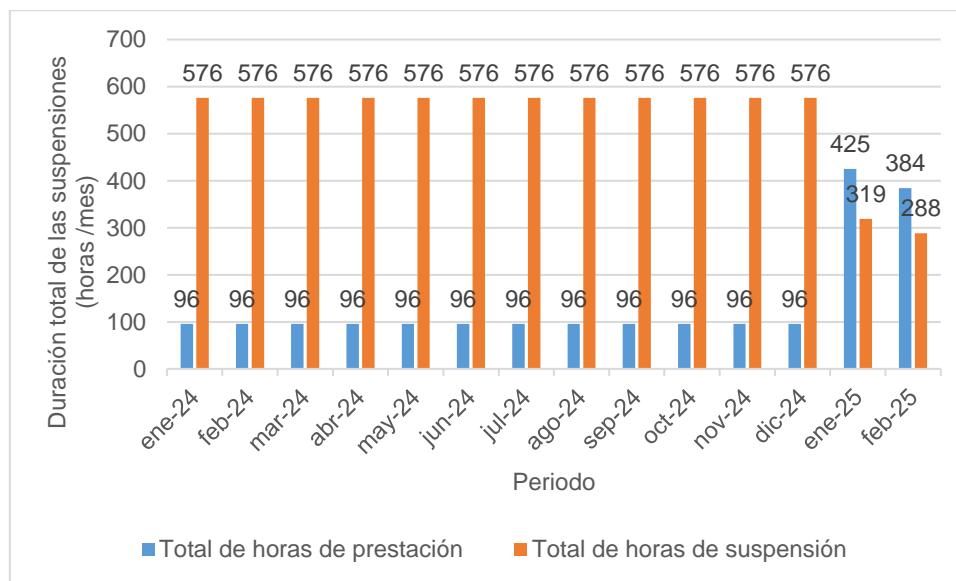
De acuerdo con lo anterior, no se observan valores para el cumplimiento de los indicadores técnicos aduciendo que se encuentran en el anexo del CCU. Sin embargo, dicho documento no existe.

Finalmente, en lo referente a las metas establecidas en el estudio de costos de referencia, el prestador tiene que para el indicador de continuidad y según el año tarifario 6, se debe contar con un 99%, es decir, superior a 23 horas/día. En consecuencia, el prestador incumplió con las metas definidas en el estudio de costos de referencia.

#### 5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por EMCOPAY E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de El Copey, Cesar.

Gráfica 6. Suspensiones sector 1.



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

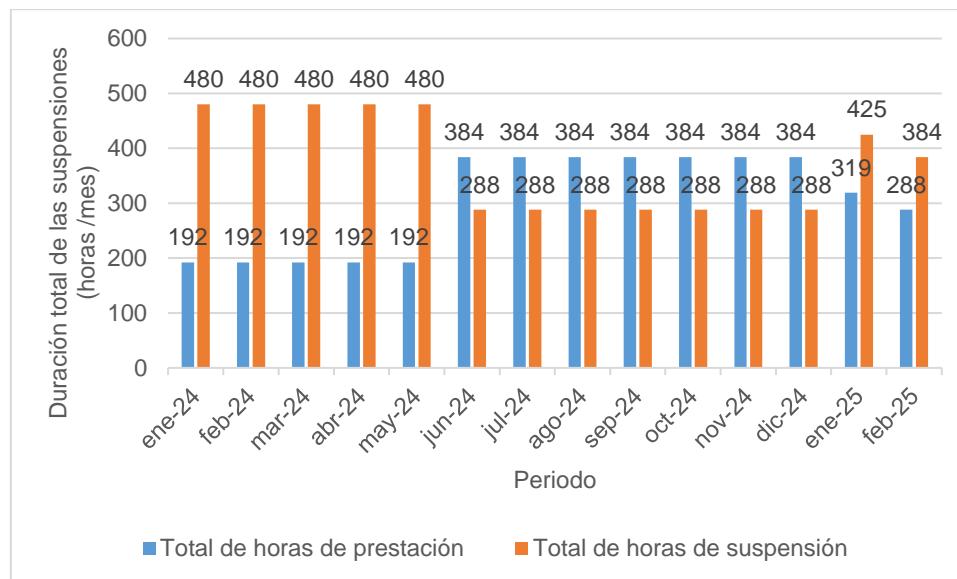


**Superservicios**

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

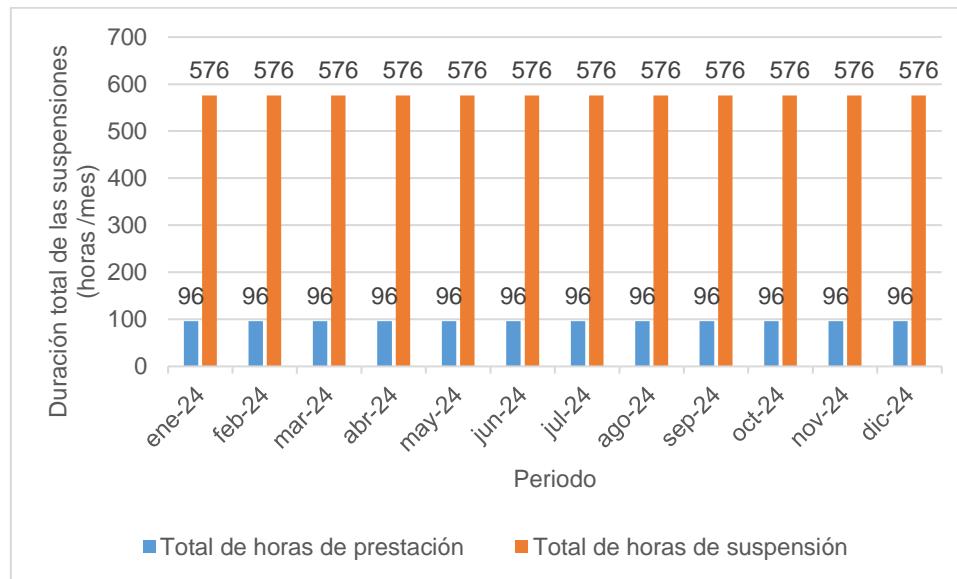


**Gráfica 7. Suspensiones sector 2.**



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

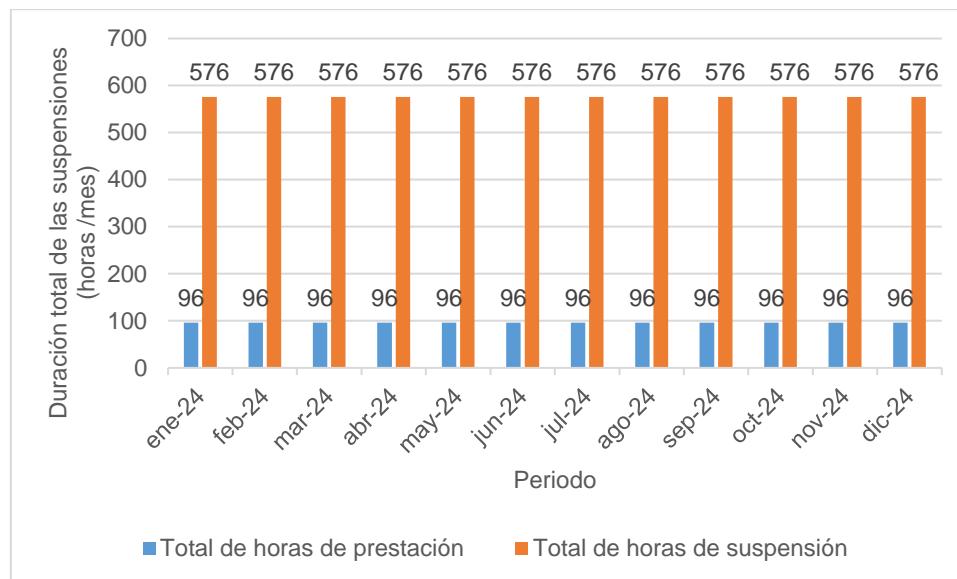
**Gráfica 8. Suspensiones sector 3**



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025



Gráfica 9. Suspensiones sector 4



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

De lo anterior, se evidencia que para los sectores hidráulicos 1, 3 y 4, las suspensiones superan las horas mensuales de prestación, es decir, que el servicio estuvo más horas suspendido que con suministro, sin que se discrimine el motivo de la suspensión y al verificar esta información con los resultados del indicador de continuidad, coinciden pues esta se clasifica en su mayoría como insuficiente.

Ahora bien, al realizar la suma de las suspensiones más las de continuidad del servicio se observa que esta no coincide con las 720 horas establecidas para un mes calendario como lo dicta la Resolución 2115 de 2007 generando inconsistencias en los datos entregados por el prestador.

#### 5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

El prestador no realiza la medición de este indicador, incumpliendo con lo dispuesto en la Resolución 330 de 2017, que para el caso de las presiones de suministro señala lo siguiente:

*"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 del texto original)*

En ese orden, se procedió a consultar el CCU cláusula 11 Obligaciones de EMCOPAY E.S.P., que establece:

*"Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de EMCOPAY E.S.P., las siguientes:*

*1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por EMCOPAY E.S.P., las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. (...)." (Sic, cursiva fuera de texto original)*

De acuerdo con lo anterior, no se observan valores para el cumplimiento de los indicadores técnicos aduciendo que se encuentran en el anexo del CCU. Sin embargo, dicho documento no existe.



Superservicios

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



### 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 realiza el cálculo de las pérdidas de agua, debido a que actualmente no cuenta con macromedición ni micromedición como se detallará más adelante.

#### 5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

El prestador informó que no calculó este indicador para las vigencias bajo análisis, debido a que no cuenta con cobertura de micromedición, como se detallará más adelante, ni tiene macromedición.

#### 5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

Durante la visita, el prestador informó que no cuenta con un Programa de Reducción de Pérdidas, incumpliendo lo establecido en la Resolución 330 de 2017, la cual establece:

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

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

EMCOPEY E.S.P. cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) aprobado por CORPOCESAR mediante Resolución 492 del 15 de enero de 2025, el cual se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2025. Los principales ejes del Programa son los siguientes:

*"Establecer las medidas necesarias para garantizar que las necesidades de agua potable proyectadas durante el horizonte del programa alcance y sean suplidas.*

*Garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico con el fin de generar su permanencia en el tiempo.*

*Establecer un programa de mantenimiento preventivo: el cual incluye: detectar fugas domiciliarias e intradomiciliarias, revisión permanente de las instalaciones internas de los inmuebles.*

*Comercializar el Excedente Hídrico que sobrepasa al consumo de la población para fines Industriales y comerciales tales como: Industria de la Construcción, Reforestación, Vial, Petroquímica, Eléctrica, etc.*

*Promover la cultura de ahorro del agua, basado en los principios de desarrollo.*" (Cursiva fuera de texto original)

### 5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador no cuenta con este soporte, desconociendo la demanda actual y futura del municipio.



**Superservicios**

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



#### 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

De acuerdo con la Resolución 811 de 2008 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes, se debe contar con mínimo (08) ocho puntos de muestreo. Así las cosas, EMCOPÉY E.S.P. contó con 6.140 suscriptores a diciembre de 2024, y con un índice de ocupación según el último censo del DANE de 3,5 habitantes por vivienda. En consecuencia, el prestador atendería una población de aproximadamente 21.490 habitantes.

Ahora bien, de acuerdo con el acta 231 suscrita el 28 de febrero de 2022, correspondiente a la actualización de los puntos de muestreo se tienen seis (06) puntos de muestreo concertados en la red de distribución. Por tal motivo, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008.

Por otro lado, el prestador no entregó copia del acta actualizada para los años 2024 y 2025. De lo anterior, se observa un incumplimiento de la Resolución 811 de 2008, en su artículo 5, el cual indica:

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

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

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

De acuerdo con los resultados reportados en el SIVICAP y administrados por el INS para el año 2024<sup>1</sup>, se tiene lo siguiente:

Tabla 7. Muestras Parciales de Vigilancia 2024

Persona prestadora	Número de muestra	Mes	Fecha de la toma	IRCA a reportar	Nivel de riesgo	Promedio IRCA mensual
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMCOPÉY E.S.P	202578	Enero	10/01/2024 07:00:00	37,5	ALTO	34,4
	202585		16/01/2024 06:00:00	100,0	INVIABLE SANITARIAMENTE	
	202594		23/01/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	202598		24/01/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMCOPÉY E.S.P	204109	Febrero	07/02/2024 07:00:00	100,0	INVIABLE SANITARIAMENTE	20
	204127		13/02/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	204145		14/02/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	205240		27/02/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	205314		20/02/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	205709	Marzo	05/03/2024 07:00:00	37,5	ALTO	22,5

<sup>1</sup> Estos resultados son preliminares, puesto que no han sido remitidos oficialmente a esta Superintendencia por parte del Instituto Nacional de Salud.



**Superservicios**

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



Persona prestadora	Número de muestra	Mes	Fecha de la toma	IRCA a reportar	Nivel de riesgo	Promedio IRCA mensual
	205720	Abril	06/03/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	30
	206860		12/03/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	206872		13/03/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	208125		20/03/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	209710		09/04/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	209719		10/04/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	210404		16/04/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	210430		17/04/2024 07:00:00	37,5	ALTO	
	211885		24/04/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	213248	Mayo	07/05/2024 07:00:00	44,4	ALTO	50,9
	213816		14/05/2024 07:00:00	44,4	ALTO	
	213946		15/05/2024 07:00:00	100,0	INVIABLE SANITARIAMENTE	
	215753		20/05/2024 11:00:00	21,9	MEDIO	
	215863		28/05/2024 06:00:00	43,8	ALTO	
	220682	Junio	05/06/2024 08:00:00	81,5	INVIABLE SANITARIAMENTE	50,4
	220770		12/06/2024 07:00:00	44,4	ALTO	
	220771		12/06/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	
	220891		18/06/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	
	220994		25/06/2024 07:00:00	81,5	INVIABLE SANITARIAMENTE	
	221207	Julio	03/07/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	4,4
	221396		10/07/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	222676		16/07/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	223766		23/07/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	224784		31/07/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	
	226088	Agosto	05/08/2024 01:00:00	0,0	SIN RIESGO	5,6
	229099		13/08/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	
	229639		21/08/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	229950		27/08/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	233735	Septiembre	18/09/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	0
	233738		18/09/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	233809		23/09/2024 11:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	233827		24/09/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	233828		24/09/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	234850	Octubre	02/10/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	4,4
	236017		09/10/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	236549		15/10/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	238899		22/10/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	239076		30/10/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	
	239870	Noviembre	05/11/2024 06:00:00	22,2	MEDIO	19,8
	241264		13/11/2024 06:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	241265		13/11/2024 07:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	241737		20/11/2024 07:00:00	22,2	MEDIO	



**Superservicios**

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



Persona prestadora	Número de muestra	Mes	Fecha de la toma	IRCA a reportar	Nivel de riesgo	Promedio IRCA mensual
	243072	Diciembre	27/11/2024 07:00:00	54,5	ALTO	5,6
	245188		03/12/2024 11:00:00	22,2	MEDIO	
	248041		10/12/2024 11:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	248045		10/12/2024 11:00:00	0,0	SIN RIESGO	
	248435		18/12/2024 08:00:00	0,0	SIN RIESGO	

Fuente: SIVICAP, consulta abril de 2025

Como se puede evidenciar de los resultados anteriores, durante 11 meses del año 2024 se presentaron muestras con riesgo a excepción del mes de septiembre, y durante 9 meses se obtuvo un IRCA superior al 5%, indicando que el agua suministrada **no** fue apta para consumo humano.

Al respecto, dentro de las metas establecidas en el estudio de costos de referencia, el prestador para el año 5 indicó que debía tener una calidad inferior al 5%, es decir, **Sin Riesgo**.

Ahora bien, respecto al año 2025, no se tienen muestras de vigilancia de calidad del agua reportadas por la Secretaría de Salud del Cesar en el SIVICAP.

Finalmente, se debe precisar que, en relación con la prestación del servicio público de acueducto, el artículo 14.22 de la Ley 142 de 1994, lo define como “(...) la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición (...)”; en tanto que, el artículo 136 ibídem, señala que “(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.”.

Por su parte, el artículo 2 del Decreto 1575 de 2007, define por agua potable “(...) aquella que, por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que la reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal”. (Cursiva fuera de texto original)

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

El prestador manifestó que para el año 2024 no realizó la toma de muestras de control al agua distribuida. Asimismo, manifestó que para el año 2025 todavía no se tiene establecido un contrato con un laboratorio acreditado, presuntamente incumpliendo lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 del 2007.

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

En ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia otorgadas a la SSPD mediante el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado verificó los resultados de la muestra de calidad del agua recolectada y analizada por el laboratorio de la Universidad de Antioquia, en el punto de muestreo concertado, en el marco del Contrato Administrativo SSPD No. 249 de 2024, suscrito con esta SSPD, resultados que constan en el correspondiente informe de resultados No. 24-9899 del 17 de julio de 2024 y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad a través del radicado SSPD No. 20245293090012 del 18 de julio de 2024 y trasladadas al Grupo Interno de Grandes Prestadores mediante memorando SSPD No. 20244203043731 del 8 de agosto de 2024.

Es de precisar que, mediante oficio SSPD No. 20244202149481 del 18 de junio de 2024, se le notificó a la empresa de la toma de muestras que se realizaría el día 19 de junio de 2024.



**Superservicios**

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



De acuerdo con el informe de resultados No. 24-9899 del 17 de julio de 2024 expedido por el laboratorio de la Universidad de Antioquia, para la muestra analizada se obtuvo un IRCA de 40% con nivel de riesgo ALTO, constituyéndose incumplimientos de los parámetros de Coliformes totales y E. Coli establecidos en el artículo 11 de la Resolución No. 2115 de 2007, así:

Tabla 8. Resultados muestras SSPD

Mes	No.	Fecha de Toma	Código muestra	Ubicación PM	Dirección PM	P.T. Certado	P.T. Intra doméstico	Parámetros incumplidos	IRCA por muestra	Nivel de riesgo
Junio	1	19/06/2024	M24-0215-01	Urbano	Calle 18 # 14A-45. Barrio El Bosque	SI	NO	Coliformes totales y E. Coli	40%	Alto

Fuente: radicado SSPD No. 20245293090012

#### 5.4.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

EMCOPEY E.S.P. no cuenta con mapa de riesgo. 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 suministrarla información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual debe ser enviado a la SSPD para los seguimientos de acuerdo a lo definido en el párrafo del artículo 6 de dicha norma.

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

Actualmente, el prestador no está adelantando obras para la mejora en la prestación del servicio público de acueducto y desconoce si se están adelantando o se tienen previstas obras por parte del municipio en el marco de la ejecución del Plan maestro de Acueducto.

#### 5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

##### 5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

Según lo informado por el prestador, este presta el servicio público de alcantarillado en el 93% del área urbana del municipio de El Copey, como se muestra a continuación:

Tabla 9. Cobertura del servicio de alcantarillado

Mes	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
ene-24	5.321	90
feb-24	5.321	90
mar-24	5.321	90
abr-24	5.677	93
may-24	5.675	93
jun-24	5.675	93
jul-24	5.675	93



**Superservicios**

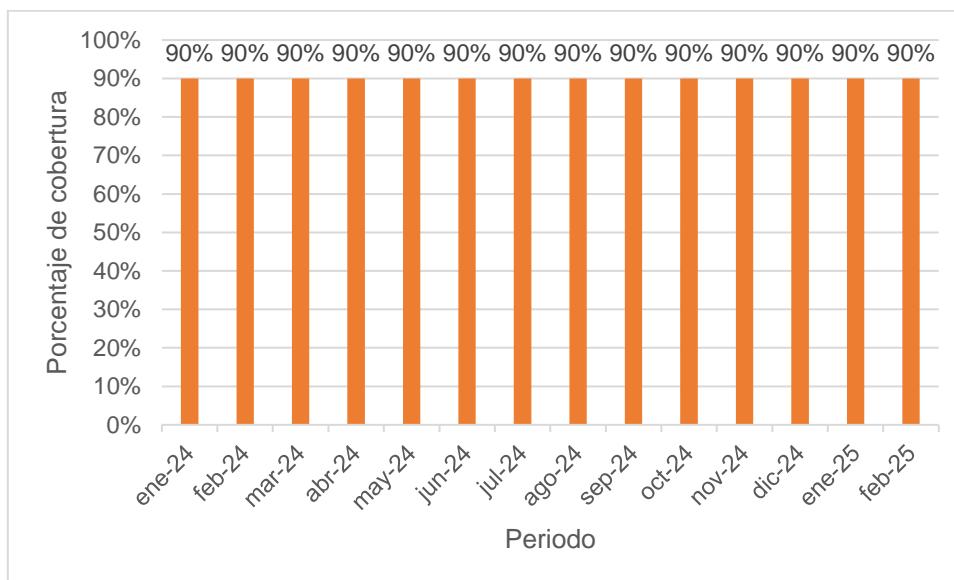
## **INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



Mes	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
ago-24	5.675	93
sep-24	5.705	93
oct-24	5.765	93
nov-24	5.796	93
dic-24	5.852	93
ene-25	5.852	93
feb-25	5.852	93

Fuente: EMCOPAY ESP., información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

Gráfica 10. Cobertura del servicio de alcantarillado



Fuente: Cálculos propios, información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

### 5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

#### 5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

EMCOPEY E.S.P. opera el alcantarillado sanitario en el casco urbano del municipio de El Copey, así como también en el centro poblado Caracolito.

El área urbana del municipio de El Copey posee un sistema de alcantarillado convencional que funciona por gravedad. El sistema está dividido en tres (03) zonas que drenan hacia el suroccidente de la cabecera municipal, donde se localiza la laguna de oxidación en cercanía de la Hacienda Alejandría y la quebrada El Copey, aproximadamente a 750 metros del área urbana.

El Municipio cuenta con tres (03) Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), las cuales están ubicadas estratégicamente para transportar las aguas residuales, que por topografía no pueden ser transportadas por gravedad al sistema lagunar. Dichas estaciones se adjudicaron en el 2021 y su funcionamiento se inició en el 2024.

El sistema de lagunas de oxidación consta de dos (02) unidades: la primera es facultativa y la segunda es de maduración. La laguna facultativa tiene dimensiones de 121,6 metros por 119 metros



**Superservicios**

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



y 1,8 metros de profundidad, mientras que la laguna de maduración tiene dimensiones de 133,34 metros por 119 metros y 1,6 metros de profundidad.

Imagen 11. Lagunas de oxidación



Fuente: EMCOPAY E.S.P., información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

La fuente receptora del alcantarillado de El Copey, la constituyen unos potreros adyacentes al sistema de lagunaje, para aprovechamiento en el riego de cultivos, durante la visita no se evidenció ningún elemento de medición de caudal.

Imagen 12. STAR y sistemas de bombeo.





Superservicios

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



Fuente: EMCOPAY E.S.P., información recopilada en visita del 10 al 12 de marzo de 2025

### 5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

#### Mantenimiento de desarenador:

Se realiza mantenimiento del desarenador que consiste en retirar material sedimentado en la cámara de entrada de aguas residuales, limpieza y mantenimiento, limpieza de las rejillas y retiro de arena del módulo del desarenador.

Los desarenadores son dispositivos utilizados para eliminar partículas gruesas, como arena, grava y otros sedimentos, de las aguas pluviales antes de que ingresen al sistema de drenaje o al cuerpo receptor de agua. Esto previene que los sedimentos obstruyan las tuberías y afecten la calidad del agua.

#### Actividades a realizar:

- Inspección del desarenador: Asegúrate de que el desarenador esté en buen estado, sin grietas ni corrosión en sus componentes estructurales.
- Limpieza del fondo: Se debe extraer la arena y otros sedimentos acumulados en el fondo del desarenador. Esto se hace con la ayuda de manual.



**Superservicios**

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



- Revisión de los mecanismos de retención: Verifica que los sistemas internos del desarenador, como las rejas o filtros, estén funcionando correctamente para retener los sedimentos.

### **Frecuencia:**

- Limpieza: La limpieza de los desarenadores debe realizarse al menos dos veces al año, pero en áreas con alta acumulación de sedimentos, puede ser necesaria más frecuencia.
- Inspección: Se recomienda realizar una inspección visual cada 3 meses para evaluar el estado de los componentes y detectar problemas a tiempo.

### **Mantenimiento de las lagunas facultativas primarias y secundarias:**

Se realiza mantenimiento periódico de las lagunas, el cual consiste en:

- Retirar toda la vegetación que se presenta en la superficie del agua y alrededor de las mismas.
- Remover la nata flotante presente en las lagunas.
- Remover toda la vegetación emergente del talud interno de las lagunas.

### **Mantenimiento de estaciones de bombeo de aguas residuales –EBAR:**

Actualmente se cuenta con 3 estaciones de bombeo que fueron objeto de un riguroso mantenimiento preventivo y correctivo, asegurando que operaran de manera eficiente. Las actividades incluyeron:

- Inspección de equipos y limpieza: Las bombas y motores fueron revisados y limpiados para garantizar su funcionamiento. Además, se revisaron los sistemas eléctricos y los controles automáticos para evitar fallas.

### **Mantenimiento de pozos de inspección y tubería de alcantarillado sanitario:**

Se realiza mantenimiento periódico a los pozos de inspección y tuberías de alcantarillado sanitario, de igual forma, se atienden las emergencias sanitarias que se presentan a diario en los diferentes barrios del municipio de El Copey.

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

En relación con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) de El Copey, se evidencia la Resolución 0063 del 8 de febrero de 2024 emitida por CORPOCESAR vigente por 10 años.

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

Actualmente, el prestador no está adelantando obras para la mejora en la prestación del servicio público de alcantarillado, y desconoce si se están adelantando o se tienen previstas obras por parte del municipio en el marco de la ejecución del Plan maestro de Alcantarillado.

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

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527



**Superservicios**

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



de 2018 se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para la vigencia 2024, el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Durante la visita de inspección, el prestador entregó copia del PEC del año 2025. Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y alcantarillado, se identificó que no registró eventos materializados para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025.

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

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

Tabla 10. Reporte SUI

Tema	Código	Formato	Estado	Observaciones
Acueducto y Alcantarillado	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1028	28. Registro de Aducciones de Agua	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ALC-T-1007	7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU_T_212526	32. Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable_8501COPEY	Pendiente 2024	Debe reportar la información
	ALC-T-1028	28. Componentes del Sistema de Alcantarillado	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1056	56. Componentes del Sistema	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1040	40. Registro de Tanques de Almacenamiento	Pendiente	El prestador cuenta con dos tanques de almacenamiento por ende debe cargar dicha información.
	ACU-T-1048	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1051	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Certificado	La información no coincide con lo verificado en visita
	1059	Suspensiones Servicio de Acueducto	Certificado	Coincide con lo verificado en visita
	ACU-T-1050	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Certificado	Aunque el prestador ha certificado los formatos, esta información no es real debido a que no tiene instrumentos de medición.
	384	Acta de Actualización de la Concertación de Puntos de Muestreo Rango 1, 2, 3 Y 4	Pendiente	Coincide con lo verificado en visita, puesto que el prestador no la realizado la actualización.
	1230	Calidad Agua Características Básicas - Rango 1	Pendiente	Coincide con lo verificado en visita, debido a que el prestador no toma muestras de control



**Superservicios**

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



Tema	Código	Formato	Estado	Observaciones
	1082	Características Especiales- Rango 1	Certificado	No coincide con lo informado por el prestador puesto que ellos no toman muestras de control
	1076	Características No Obligatorias - Rango 1	Certificado	No coincide con lo informado por el prestador puesto que ellos no toman muestras de control
	1061	Redes Sistema de Alcantarillado	Pendiente	Coincide con lo verificado en visita, debido a que el prestador no cuenta con catastro de redes de alcantarillado.
	ALC-T-0010	09. Puntos de Vertimiento	Certificado	Coincide con lo verificado en visita

## 5.5 Aspectos Comerciales

### 5.5.1 Sede de atención comercial

EMCOPEY E.S.P., se encuentra ubicada en la Calle 10 No. 23 – 45 Barrio San Carlos, en El Copey, Cesar, y cuenta con los siguientes canales de atención al cliente:

- De forma presencial en la oficina en los horarios de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- Vía correo electrónico: [emcopeyesp@hotmail.com](mailto:emcopeyesp@hotmail.com)
- Oficina Virtual: <https://www.emcopeyesp.gov.co>

Imagen 13. Punto de atención al cliente



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

### 5.5.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

EMCOPEY E.S.P. dispone del software denominado Universo Online, que permite gestionar integralmente todas las áreas de la empresa, incluyendo el proceso comercial, el cual contiene los módulos de facturación, recaudo y atención de PQR's.

Este software está en funcionamiento desde julio de 2020 y cuenta con licencia.

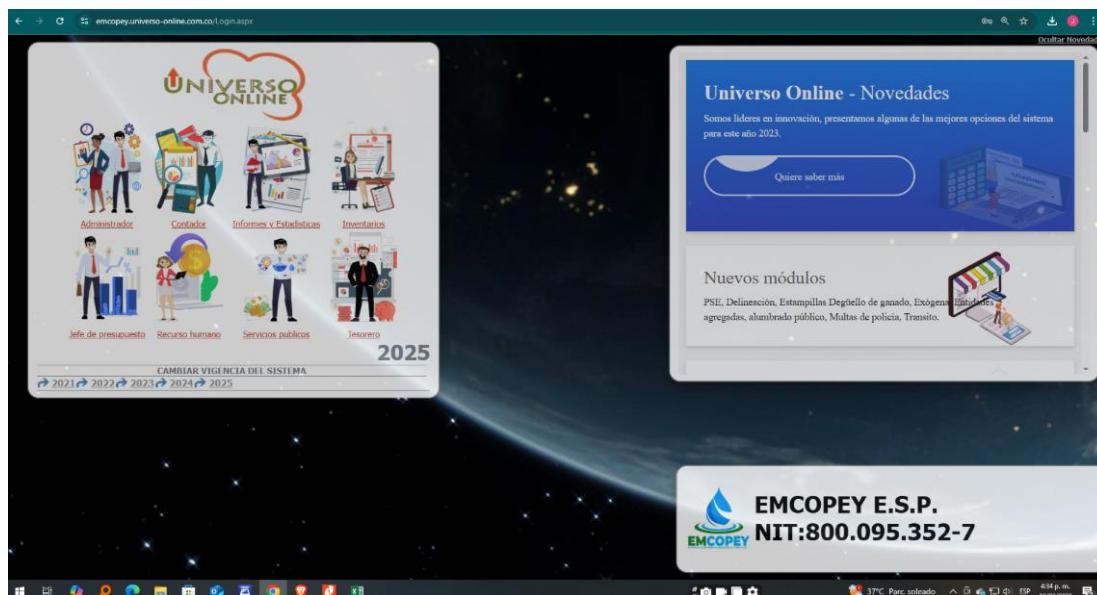


**Superservicios**

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



Imagen 14. software Universo Online



Fuente: Información EMCOPAY 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, el cual no cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA. No obstante, se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Se observa que dicho CCU se encuentra publicado en la página Web de la empresa (<https://www.emcopeyesp.gov.co>), como se evidencia a continuación:

Imagen 15. Publicación en portal web

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

Por lo anterior, EMCOPAY 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:



**Superservicios**

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



*"(...) 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

EMCOPEY E.S.P. entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para las vigencias 2024 a 2025, este último año con corte a 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 11. Suscriptores de acueducto vigencia 2024 y 2025

Estrato / Uso	AÑO 2024												AÑO 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Estrato 1	4277	4277	4277	4472	4472	4472	4472	4472	4504	4564	4595	4651	4651	4651
Estrato 2	1399	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1400	1398	1398	1398	1398	1398	1398
Estrato 3	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
<b>Total Residencial</b>	<b>5767</b>	<b>5768</b>	<b>5768</b>	<b>5963</b>	<b>5963</b>	<b>5963</b>	<b>5963</b>	<b>5963</b>	<b>5993</b>	<b>6053</b>	<b>6084</b>	<b>6140</b>	<b>6140</b>	<b>6140</b>
Comercial	95	95	95	95	95	95	95	99	99	99	99	99	99	99
Oficial	44	44	44	44	44	44	44	40	40	40	40	40	40	40
<b>Total No Residencial</b>	<b>139</b>													
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>5906</b>	<b>5907</b>	<b>5907</b>	<b>6102</b>	<b>6102</b>	<b>6102</b>	<b>6102</b>	<b>6102</b>	<b>6132</b>	<b>6192</b>	<b>6223</b>	<b>6279</b>	<b>6279</b>	<b>6279</b>

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

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que EMCOPEY E.S.P. contó con un total de 6.279 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 97,8% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 75,7%, seguido del estrato 2 y 3 con el 22,8% y 1,5%, respectivamente; frente al uso no residencial, que representa el 2,2% y 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 97,8% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 2,2%, y el uso comercial tiene mayor participación con el 71,2%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto representa un aumento de 372 suscriptores (+6,3%).

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



**Superservicios**

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



Tabla 12. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024 y 2025

Estrato / Uso	AÑO 2024												Año 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Estrato 1	3727	3727	3727	4056	4056	4058	4058	4058	4088	4148	4179	4235	4235	4235
Estrato 2	1384	1384	1384	1400	1400	1398	1398	1398	1398	1398	1398	1398	1398	1398
Estrato 3	82	82	82	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
<b>Total Residencial</b>	<b>5193</b>	<b>5193</b>	<b>5193</b>	<b>5544</b>	<b>5544</b>	<b>5544</b>	<b>5544</b>	<b>5544</b>	<b>5574</b>	<b>5634</b>	<b>5665</b>	<b>5721</b>	<b>5721</b>	<b>5721</b>
Comercial	84	84	84	93	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Oficial	44	44	44	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
<b>Total No Residencial</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>133</b>	<b>131</b>									
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>5321</b>	<b>5321</b>	<b>5321</b>	<b>5677</b>	<b>5675</b>	<b>5675</b>	<b>5675</b>	<b>5675</b>	<b>5705</b>	<b>5765</b>	<b>5796</b>	<b>5852</b>	<b>5852</b>	<b>5852</b>

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

EMCOPEY E.S.P. contó con un total de 5.852 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 97,8% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 74%, seguido del estrato 2 y 3 con el 24,4% y 1,5%, respectivamente; frente al uso no residencial, que representa el 2,2% y el uso comercial tiene mayor participación con el 69,5%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 5.852 suscriptores de alcantarillado con corte a febrero de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 97,8% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 2,2%, y el uso comercial con mayor participación con 69,5%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025 para el servicio público de alcantarillado, representa un aumento de 531 suscriptores (+10%).

#### 5.5.5 Micromedición

Durante la visita, el prestador indicó que no cuenta con suscriptores facturados por lectura, todos los suscriptores son facturados por promedio o por tarifa plena.

De esta manera, se procedió a verificar las metas de micromedición establecidas por el prestador en su estudio de costos de referencia, evidenciando que, para diciembre de 2024, la meta establecida era del 95% de 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 elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.” (Cursiva y negrilla fuera del texto original)*

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017 señala:

*“Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos casos es obligatorio colocar*



**Superservicios**

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



*medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)"*  
(Cursiva fuera del texto original)

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

### 5.5.5.1 Indicador de micromedición

Teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con micromedición, no se realiza el cálculo mensual de los indicadores de micromedición efectiva y nominal.

### 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.

## 5.5.6 Facturación y Recaudo

### 5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador informó que no cuenta con procedimientos documentados para los procesos de facturación y recaudo.

### 5.5.6.2 Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para la vigencia 2024 para ambos servicios, así:

Tabla 13. Facturación y recaudo acueducto año 2024

<b>ACUEDUCTO AÑO 2024</b>				
<b>ESTRATO</b>	<b>m<sup>3</sup> Facturados</b>	<b>\$ Facturación</b>	<b>\$ Recaudo</b>	<b>Índice de Recaudo</b>
Estrato 1	1.116.259	473.365.012	77.750.728	16%
Estrato 2	267.808	155.479.404	50.874.462	33%
Estrato 3	16.608	15.104.493	4.346.094	29%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.400.675</b>	<b>643.948.909</b>	<b>132.971.283</b>	<b>21%</b>
Comercial	32.626	38.918.760	11.012.905	28%
Oficial	48.600	34.650.294	5.095.824	15%
<b>Total No Residencial</b>	<b>81.226</b>	<b>73.569.054</b>	<b>16.108.729</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.481.901</b>	<b>717.517.963</b>	<b>149.080.013</b>	<b>21%</b>

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

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 1.481.901 m<sup>3</sup> para el servicio



**Superservicios**

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



público de acueducto, que representa \$717.517.963 y, cuyo recaudo fue del 21%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 2.

Tabla 14. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.106.691	220.220.902	77.750.728	35%
Estrato 2	267.808	108.477.477	50.874.462	47%
Estrato 3	16.608	9.865.794	4.346.094	44%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.106.691</b>	<b>220.220.902</b>	<b>77.750.728</b>	<b>35%</b>
Comercial	31.155	19.847.064	11.012.905	55%
Oficial	49.692	10.949.919	5.095.824	47%
<b>Total No Residencial</b>	<b>80.847</b>	<b>30.796.983</b>	<b>16.108.729</b>	<b>52%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.471.954</b>	<b>369.361.156</b>	<b>149.080.013</b>	<b>40%</b>

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

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 1.471.954 m<sup>3</sup> para el servicio público de alcantarillado, que representa \$369.361.156 y, cuyo recaudo alcanzó el 40%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 2.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 30,5% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.

Con respecto al periodo de enero y febrero de 2025, el prestador hizo entrega de la siguiente información para ambos servicios:

Tabla 15. Facturación y recaudo acueducto año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	186.040	79.184.576	16.840.955	21%
Estrato 2	30.756	25.664.428	9.771.249	38%
Estrato 3	2.002	2.366.646	980.779	41%
<b>Total Residencial</b>	<b>218.798</b>	<b>107.215.650</b>	<b>27.592.983</b>	<b>26%</b>
Comercial	4.054	6.550.820	2.059.969	31%
Oficial	8.100	6.373.890	0	0%
<b>Total No Residencial</b>	<b>12.154</b>	<b>12.924.710</b>	<b>2.059.969</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>230.952</b>	<b>120.140.360</b>	<b>29.652.952</b>	<b>25%</b>

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

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado un total de 230.952 m<sup>3</sup> para el servicio público de acueducto, que representa \$120.140.360, cuyo recaudo alcanza el 25%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 3.



**Superservicios**

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



Tabla 16. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	169.400	40.398.680	16.840.955	42%
Estrato 2	30.756	19.877.714	9.771.249	49%
Estrato 3	1.936	1.772.594	980.779	55%
<b>Total Residencial</b>	<b>202.092</b>	<b>62.048.988</b>	<b>27.592.983</b>	<b>44%</b>
Comercial	3.864	3.851.522	2.059.969	53%
Oficial	8.100	2.542.810	0	0%
<b>Total No Residencial</b>	<b>11.964</b>	<b>6.394.332</b>	<b>2.059.969</b>	<b>32%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>214.056</b>	<b>68.443.320</b>	<b>29.652.952</b>	<b>43%</b>

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

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado un total de 214.056 m<sup>3</sup> para el servicio público de alcantarillado, que representa \$698.443.320, cuyo recaudo alcanza el 43%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 3.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 43,5% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.

### 5.5.7 Facturas

#### 5.5.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas por el prestador y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 15 del CCU adoptado de los anexos de la Resolución CRA 873 de 2019 del prestador, así:

Tabla 17. Contenido mínimo de las facturas cláusula 15 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 de los servicios.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El 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 las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario	N/A
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	N/A



**Superservicios**

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



Requisitos	¿Cumple?
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos, si la facturación es mensual.	No valor de la factura
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: cláusula 15. CCU, Contenido mínimo de la factura

Imagen 16. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO EMCOPEY MUNICIPIO DE EL COPEY E.S.P. NIT: 800.095.352-7																										
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>PERÍODO FACTURADO</b>  <b>ENERO/2024</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>TOTAL A PAGAR</b>  <b>\$13.000,00</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>PAGO OPORTUNO</b>  <b>FEB/29/2024</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>SUSPENSIÓN DESDE</b>  <b>FEB/29/2024</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>CÓDIGO PARA RECAUDO ELECTRÓNICO</b>  <b>17010103500000</b> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>5</b> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>CÓDIGO SUSCRIPTOR:</b> 17010103500005      <b>CÓDIGO RUTA:</b> 01         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>DIRECCIÓN PREDIO:</b>  <b>DIRECCIÓN ENVÍO:</b>  <b>NOMBRE SUSCRIPTOR:</b>  <b>MUNICIPIO:</b> EL COPEY         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>USO: RESIDENCIAL</b>      <b>CATEGORÍA:</b> Estrato 1         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>FACTURA N°:</b> 274636      <b>FECHA EXPEDICIÓN:</b> ENE/31/2024      <b>MESES VENCIDOS:</b>  <b>CÍRCULO:</b> 01      <b>VIG. ÚLTIMO PAGO:</b> \$13.000      <b>FECHA ÚLTIMO PAGO:</b> ENE/25/2024         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>ACUEDUCTO</b>  <b>REFERENCIA CONSUMO (\$/m³)</b>  <b>REFERENCIA CARGO FIJO (\$/mes)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">CONCEPTOS</th> <th style="width: 50%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARGO FIJO</td> <td>7.540,00</td> </tr> <tr> <td>SUBSIDIO ACUEDUCTO CF</td> <td>-5.274,00</td> </tr> <tr> <td>Básico Acueducto</td> <td>6.560,00</td> </tr> <tr> <td>Complementario Acueducto</td> <td>2.933,00</td> </tr> <tr> <td>SUBSIDIO ACUEDUCTO CB</td> <td>-4.872,00</td> </tr> </tbody> </table>   <b>SUBTOTAL MES</b> \$7.283,00  <b>SALDO EN MORA</b> \$0,00  <b>TOTAL ACUEDUCTO</b> \$7.283,00         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>ALCANTARILLADO</b>  <b>REFERENCIA CONSUMO (\$/m³)</b>  <b>REFERENCIA CARGO FIJO (\$/mes)</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">CONCEPTOS</th> <th style="width: 50%;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARGO FIJO</td> <td>2.320,00</td> </tr> <tr> <td>SUBSIDIO ALCANTARILLADO CF</td> <td>-1.634,00</td> </tr> <tr> <td>Básico Alcantarillado</td> <td>6.960,00</td> </tr> <tr> <td>Complementario Alcantarillado</td> <td>2.933,00</td> </tr> <tr> <td>SUBSIDIO ALCANTARILLADO CB</td> <td>-4.872,00</td> </tr> </tbody> </table>   <b>SUBTOTAL MES</b> \$5.717,00  <b>SALDO EN MORA</b> \$0,00  <b>TOTAL ALCANTARILLADO</b> \$5.717,00         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>RECAUDO DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b> </div> <div style="text-align: right; padding: 5px;"> <b>TOTAL FACTURADO POR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>  <b>\$13.000,00</b> </div>	CONCEPTOS	VALOR	CARGO FIJO	7.540,00	SUBSIDIO ACUEDUCTO CF	-5.274,00	Básico Acueducto	6.560,00	Complementario Acueducto	2.933,00	SUBSIDIO ACUEDUCTO CB	-4.872,00	CONCEPTOS	VALOR	CARGO FIJO	2.320,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO CF	-1.634,00	Básico Alcantarillado	6.960,00	Complementario Alcantarillado	2.933,00	SUBSIDIO ALCANTARILLADO CB	-4.872,00	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>CÓDIGO SUSCRIPTOR:</b> 17010103500005      <b>FECHA VEN.:</b> 29/02/2024         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>FACTURA N°:</b> 274636         </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>TOTAL FACTURADO :</b> \$13.000,00      <b>PERÍODO:</b> ENERO/2024         </div> <div style="text-align: right; margin-top: -100px;">  </div>
CONCEPTOS	VALOR																									
CARGO FIJO	7.540,00																									
SUBSIDIO ACUEDUCTO CF	-5.274,00																									
Básico Acueducto	6.560,00																									
Complementario Acueducto	2.933,00																									
SUBSIDIO ACUEDUCTO CB	-4.872,00																									
CONCEPTOS	VALOR																									
CARGO FIJO	2.320,00																									
SUBSIDIO ALCANTARILLADO CF	-1.634,00																									
Básico Alcantarillado	6.960,00																									
Complementario Alcantarillado	2.933,00																									
SUBSIDIO ALCANTARILLADO CB	-4.872,00																									

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

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 catorce (14) requisitos no cumplió con tres (03) de ellos, los cuales corresponden a:

- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.



**Superservicios**

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



- La comparación entre el valor de la factura por consumo, con los que se cobraron los seis períodos inmediatamente anteriores.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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.

#### 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 desestimule 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 18. 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>2</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>3</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.

<sup>2</sup> Consulta municipio de El Copey, Cesar en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

<sup>3</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.



**Superservicios**

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



- 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:

Imagen 17. Factura N.º 279740

<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO EMCOPEY MUNICIPIO DE EL COPEY E.S.P NIT: 800.095.352-7</b>			 <b>EMCOPEY</b> <small>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</small>															
PERÍODO FACTURADO	TOTAL A PAGAR	PAGO OPORTUNO	SUSPENSIÓN DESDE	CÓDIGO PARA RECAUDO ELECTRÓNICO														
ENERO/2024	\$1.206.800,00	FEB/29/2024	FEB/29/2024	17010303320000 6														
<p>CÓDIGO SUScriptor: 170103033200006 CÓDIGO RUTA: 03          DIRECCIÓN PREDIO:          DIRECCIÓN ENVÍO:          NOMBRE SUScriptor:          MUNICIPIO: EL COPEY</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">USO: COMERCIAL</td> <td style="width: 50%;">CATEGORÍA: Comercial</td> </tr> <tr> <td>FACTURA NO.: 279740</td> <td>FECHA EXPEDICIÓN: ENE/31/2024</td> </tr> <tr> <td>CICLO: 01</td> <td>Vlr. ÚLTIMO PAGO: \$301.700</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MESES VENCIDOS: 3</td> </tr> <tr> <td colspan="2">FECHA ÚLTIMO PAGO: NOV/1/2023</td> </tr> </table>			USO: COMERCIAL	CATEGORÍA: Comercial	FACTURA NO.: 279740	FECHA EXPEDICIÓN: ENE/31/2024	CICLO: 01	Vlr. ÚLTIMO PAGO: \$301.700	MESES VENCIDOS: 3		FECHA ÚLTIMO PAGO: NOV/1/2023		<p><b>MEDICIÓN</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>No. Medidor: 00</td> </tr> <tr> <td>Lectura Anterior: 5.000</td> </tr> <tr> <td>Lectura Actual: 5.170</td> </tr> <tr> <td>Consumo Mes (m<sup>3</sup>): 170</td> </tr> <tr> <td>Tipo Consumo: ESTIMADO</td> </tr> </table> <p><b>ÚLTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO</b></p>	No. Medidor: 00	Lectura Anterior: 5.000	Lectura Actual: 5.170	Consumo Mes (m <sup>3</sup> ): 170	Tipo Consumo: ESTIMADO
USO: COMERCIAL	CATEGORÍA: Comercial																	
FACTURA NO.: 279740	FECHA EXPEDICIÓN: ENE/31/2024																	
CICLO: 01	Vlr. ÚLTIMO PAGO: \$301.700																	
MESES VENCIDOS: 3																		
FECHA ÚLTIMO PAGO: NOV/1/2023																		
No. Medidor: 00																		
Lectura Anterior: 5.000																		
Lectura Actual: 5.170																		
Consumo Mes (m <sup>3</sup> ): 170																		
Tipo Consumo: ESTIMADO																		
<p><b>ACUEDUCTO</b>          REFERENCIA CONSUMO (\$/m<sup>3</sup>)          REFERENCIA CARGO FIJO (\$/mes)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CONCEPTOS</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARGO FIJO:</td> <td>7.500,00</td> </tr> <tr> <td>Complementario Acueducto:</td> <td>145.600,00</td> </tr> </tbody> </table>			CONCEPTOS	VALOR	CARGO FIJO:	7.500,00	Complementario Acueducto:	145.600,00	<p><b>ALCANTARILLADO</b>          REFERENCIA CONSUMO (\$/m<sup>3</sup>)          REFERENCIA CARGO FIJO (\$/mes)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CONCEPTOS</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CARGO FIJO:</td> <td>3.000,00</td> </tr> <tr> <td>Complementario Alcantarillado:</td> <td>145.600,00</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTOS	VALOR	CARGO FIJO:	3.000,00	Complementario Alcantarillado:	145.600,00		
CONCEPTOS	VALOR																	
CARGO FIJO:	7.500,00																	
Complementario Acueducto:	145.600,00																	
CONCEPTOS	VALOR																	
CARGO FIJO:	3.000,00																	
Complementario Alcantarillado:	145.600,00																	
<p>SUBTOTAL MES: \$153.100,00          SALDO EN MORA: \$459.300,00          TOTAL ACUEDUCTO: \$612.400,00</p> <p><i>Luis Hernando Rivas Sierra</i> GERENTE</p>			<p>SUBTOTAL MES: \$148.600,00          SALDO EN MORA: \$445.800,00          TOTAL ALCANTARILLADO: \$594.400,00</p> <p><b>CADA GOTTA CUENTA, AHORREMOS AGUA HOY PARA UN MEJOR MAÑANA</b> <small>(Pequeñas acciones, grandes beneficios)</small></p>															
<p>RECAUDO DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>			<p>TOTAL FACTURADO POR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: \$1.206.800,00</p>															
Empresa	CÓDIGO SUScriptor:	170103033200006	FECHA VEN.:	29/02/2024														
			FACTURA NO.:	279740														
	TOTAL FACTURADO :	\$1.206.800,00	PERÍODO:	ENERO/2024														

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

Por lo expuesto, no se evidencia que el prestador se encuentre atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, vigentes desde el 1 de enero de 2018, puesto que no es claro los m<sup>3</sup> que corresponden a consumo básico y complementario.

### 5.5.8 Cartera

El prestador precisó que no cuentan con políticas documentadas. No obstante, dentro de sus procesos realizan visitas a los barrios, en los que realizan gestiones de cobro, para algunos casos puerta a puerta y en otros a través de reuniones. Para lo anterior, adjuntaron un registro fotográfico



**Superservicios**

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



que, de acuerdo con lo manifestado corresponde a las reuniones realizadas con la comunidad.

Imagen 18. Gestiones realizadas con la comunidad para el cobro de cartera



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

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 19. Cartera acueducto y alcantarillado vigencia 2025

Estrato / Uso	30 Días	60 Días	90 Días	120 Días	180+ Días	Saldo
Estrato 1	\$ 9.648.815	\$ 7.535.892	\$ 4.282.385	\$ 1.376.266	\$ 3.557.282.497	\$ 3.580.125.855
Estrato 2	\$ 3.522.078	\$ 5.050.332	\$ 1.227.471	\$ 1.859.256	\$ 959.361.152	\$ 971.020.289
Estrato 3	\$ 277.056	\$ -	\$ -	\$ 229.056	\$ 78.652.880	\$ 79.158.992
<b>Total Residencial</b>	<b>\$ 13.447.949</b>	<b>\$ 12.586.224</b>	<b>\$ 5.509.856</b>	<b>\$ 3.464.578</b>	<b>\$ 4.595.296.529</b>	<b>\$ 4.630.305.136</b>
Comercial	\$ 919.131	\$ 2.180.903	\$ -	\$ -	\$ 118.088.909	\$ 121.188.943
Oficial	\$ 360.712	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 129.035.255	\$ 129.395.967
<b>Total No residencial</b>	<b>\$ 1.279.843</b>	<b>\$ 2.180.903</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 247.124.164</b>	<b>\$ 250.584.910</b>
<b>Total General</b>	<b>\$ 14.727.792</b>	<b>\$ 14.767.127</b>	<b>\$ 5.509.856</b>	<b>\$ 3.464.578</b>	<b>\$ 4.842.420.693</b>	<b>\$ 4.880.890.046</b>

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



**Superservicios**

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



Como se observa, el prestador tiene una cartera total con corte a febrero de 2025 de \$4.880.890.046, en donde el mayor representante es el estrato 1, que alcanza un valor de \$3.580.125.855, seguido del estrato 2 y el uso oficial.

#### 5.5.9 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega de los Acuerdos 043 de 2020, por medio del cual se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones, y el 013 de 2021, por medio del cual se modificaron parcialmente los factores de subsidio, quedando establecidos de la siguiente manera:

Tabla 20. Factores de subsidio

Estrato	SERVICIO PÚBLICO		ALCANTARILLADO		
	ACUEDUCTO	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1		70%	70%	70%	70%
2		40%	40%	40%	40%
3		15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo 013 de 2021

Tabla 21. Factores de contribución

Uso	SERVICIO PÚBLICO	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Comercial	50%	50%
Industrial	30%	30%

Fuente: Acuerdo 043 de 2020

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



**Superservicios**

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



Tabla 22. Revisión aplicación Acuerdos 043 de 2020 y 013 de 2021

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
274636	Enero 2024	1	70	70
286492	Marzo 2024	1	70	70
298540	Mayo 2024	1	70	70
353789	Febrero 2025	1	70	70
274621	Enero 2024	2	40	40
286477	Marzo 2024	2	40	40
298525	Mayo 2024	2	40	40
353774	Febrero 2025	2	40	40
274778	Enero 2024	3	15	15
286634	Marzo 2024	3	15	15
298682	Mayo 2024	3	15	15
353931	Febrero 2025	3	15	15
279740	Enero 2024	Comercial	50	50
291596	Marzo 2025	Comercial	50	50
303644	Mayo 2024	Comercial	50	50
358890	Febrero 2025	Comercial	50	50
279517	Febrero 2024	Oficial	0	0
291373	Marzo 2024	Oficial	0	0
303421	Mayo 2024	Oficial	0	0
358667	Febrero 2025	Oficial	0	0

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

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas no cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes de aporte solidario establecidos en los Acuerdos 043 de 2020 y 013 de 2021.

Sobre el cobro de subsidios al municipio, el prestador informó que remite cuenta de cobro los primeros días del mes.

Asimismo, informó que, a la fecha el municipio se encuentra al día en el pago de subsidios, para lo cual hicieron entrega de una copia del paz y salvo con fecha de febrero de 2025.

#### 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 23. Estadísticas de PQR acueducto y alcantarillado vigencia 2024

Descripción Detalle causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Año 2024	Año 2025	
													Ene	Feb	
Taponamiento de manhole			1												1
Alcantarillado tapado		1	1						3	1	1				3
Revisión porque no llega el agua	12	2	8	1										2	3
Verificar vivienda deshabitada	2							1				4			7
Facturación sin servicio activo	3	2	3		3										11



**Superservicios**

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



Descripción Detalle causal	Año 2024												Año 2025		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Total
Solicitud tubería dañada	2		1										3		6

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

De lo anterior, se tiene que la queja de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial, corresponde a la causal *Revisión por qué no llega el agua*.

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 de la página web, y para ello cuentan con el siguiente formato:

Imagen 19. Formato atención PQR's

Universo Online. Sistema Universo Vs.4.3.7.4.01 2021



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CESAR  
MUNICIPIO DE EL COPEY  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
800.095.352-7



### RADICACIÓN PQR

Tipo PQR:	02-Queja	Servicio	01-ACUEDUCTO	Número PQR	24 10	Fecha de Registro	16/01/2024	Hora Registro	14:59:04
Detalle del Trámite	03-Revisión por qué no llega el agua			Oficina de Atención	01-OFFICINA EN ATENCION VENTANILLA				
Tipo Documento	Cédula de Ciudadanía			No. Documento	170112003000017				
No. Documento	77165910			Nombre Suscriptor	ABELARDO BONILLA CAMPO				
Nombre	Abelardo Bonilla			Dirección Predio	cll 16 # 33-12				
Teléfono	(324) 400-2181	Adicional:		Dirección Notificación	cll 16 # 33-12				
Notificación Email	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	Correo:		Estado	02-Escrito				
Generar Visita	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	No. Fact.		Barrio	MIGUEL ROMERO				
No. Solicitud:		Ruta:		Medio:	02-Escrito				

PRETENSIONES  
Favor re establecer el servicio de agua el cual tiene varias fechas que no llega

OBSERVACIONES  
Por parte de la empresa se le hará la respectiva revisión

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley142 de 1994, toda entidad o persona prestadora de los servicios públicos y vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Para notificar de la respuesta del P.Q.R.S. que usted interpuso, deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención, entre los días trece de Octubre de dos mil veintiún (2021-10-13) y diecinueve de Octubre de dos mil veintiún (2021-10-19), personalmente u otorgar poder o autorización a otra persona.

EMCOPEY E.S.P.

Reclamante: Abelardo Bonilla  
C.C. 77165910

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

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

### Mejora en la Continuidad y tiempo del Suministro de Agua.

- Sectorización de la red de distribución: Tener mejor control con las válvulas para mejorar la regulación del flujo.
- Mantenimiento preventivo: Realizar inspecciones periódicas en tuberías, estaciones de bombeo y válvulas para prevenir averías imprevistas.



**Superservicios**

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



- Información a la comunidad: Implementación de campañas informativas a través de redes sociales y medios locales sobre el Uso Eficiente y Ahorro del Agua, continuidad y tiempo de restablecimiento del servicio.

**Prevención del Desbordamiento de los Manholes.**

- Limpieza y mantenimiento constante: Plan de desazolve periódico de alcantarillas y manholes para evitar acumulaciones de residuos y sedimentos.
- Campañas de educación ciudadana: Sensibilización sobre el impacto de arrojar basura en el alcantarillado.

**Resultados Esperados**

Con la implementación de estas estrategias, se busca:

- Reducir el número de PQR relacionadas con la continuidad del agua y el desbordamiento de los manholes.
- Mejorar la confianza de la comunidad en la gestión de EMCOPAY E.S.P.
- Garantizar una comunicación efectiva entre la empresa y los usuarios.

Las acciones implementadas por EMCOPAY E.S.P., están dirigidas a mejorar la prestación del servicio, reducir las quejas de los usuarios y garantizar un sistema de distribución de agua y alcantarillado más eficiente.

**5.5.11 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 comerciales:

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 con calidad.
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 desde septiembre de 2024.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Si	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI.
Facturación y recaudo	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 desde septiembre de 2024.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de información desde diciembre de 2024.



**Superservicios**

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



Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Si	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 que esta se encuentra conforme a lo indicado en los Acuerdos Municipales 043 de 2020 y 013 de 2021.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	No	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de información desde diciembre de 2024.

## 5.6 Aspectos Tarifarios

### 5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

El prestador EMCOPAY E.S.P. se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 825 de 2017, la cual fue modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018, 881 de 2019 y 907 de 2019, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021. De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita y lo reportado al Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario (SURICATA), dio inicio de aplicación a la mencionada metodología tarifaria para el segmento 1, el 28 de diciembre de 2018, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de El Copey, como consta a continuación:

Imagen 20. Metodología Tarifaria Aplicada por EMCOPAY E.S.P.

Código del Sistema	Nombre del Sistema	Fecha de inicio de aplicación tarifaria	Año base	Segmento	Normativa	Acciones
1608	AA EL COPEY	2018/12/28	2016	Segmento 1	Resolución CRA 825 de 2017	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI

Asimismo, se evidenció que el prestador certificó su estudio de costos y tarifas al aplicativo SURICATA el 24 de julio de 2023, como se observa en la siguiente imagen:



**Superservicios**

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



Imagen 21. Estado de Cargue estudio de Costos y Tarifas EMCOPAY E.S.P.

The screenshot shows the SUI interface for searching tariff studies. The search criteria are set to 'Actualización' (Update). The results table shows one record:

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación E.S.P	Acciones
1380	2330	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COPEY E.S.P.	Inicial	Certificado	Sí	24/07/2023	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI

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

Conforme a los registros hallados en el sistema de gestión de documental de esta entidad y lo informado durante la visita, EMCOPAY E.S.P. desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada y hasta la fecha, no ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8 de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias. Esto teniendo en cuenta que, al revisar el formato “Costos de referencia y tarifas aplicadas” en el SUI, se evidencian diferentes variaciones en la tarifa desde el inicio de aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

### 5.6.3 Tarifas aplicadas

Teniendo en cuenta lo reportado en el SUI a través del formato “Costos de Referencias y Tarifas aplicadas”, las siguientes son las tarifas de referencia aplicadas por el prestador EMCOPAY E.S.P. durante las vigencias 2019 a 2024:

Tabla 24. Tarifas de Referencia EMCOPAY E.S.P. - 2019 A 2024.

Fecha de Aplicación	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CF	CC	CF	CC
Enero 2019 a Enero 2020.	5.160	681	2.000	340
Febrero 2020 a Junio 2023.	7.500	730	3.500	730
Julio 2023.	7.500	780	3.000	780
Agosto 2023 a Abril 2024.	7.540	497	2.320	497
Mayo 2024 a Abril 2024.	6.278	601	7.935	186

Fuente: SUI

De acuerdo con la información que la empresa reportó en el SUI entre las vigencias 2019 y 2024, se efectuaron 4 actualizaciones tarifarias para acueducto y alcantarillado. Sin embargo, al solicitar información al prestador al respecto, manifestaron no tener claridad de las causales de dichas modificaciones, debido a que no hubo empalme entre la administración actual y la administración saliente, y que una vez evidenciaron que no había soportes de dichas actualizaciones, decidieron aplicar las tarifas aprobadas mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 002 del 28 de diciembre de 2018, por medio del cual adoptaron los costos resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria según Resolución CRA 825 de 2017, a pesos de noviembre de 2018.



**Superservicios**

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



Al comparar la información reportada en el formato “Costos de referencia y tarifas Aplicadas” con la que se encuentran dispuestas en las facturas en PDF, se encuentra que estas no coinciden en cuanto a los períodos de aplicación, ni tampoco coinciden los valores cobrados con los aprobados por la Junta Directiva en el acto administrativo mencionado de diciembre de 2018, sino hasta el mes de mayo de 2024, razón por la cual, el prestador deberá revisar el formato de “Costos de referencia y tarifas aplicadas” del SUI, el cual es oficial para todas las acciones de inspección y vigilancia que esta entidad realiza, y revisar si hay lugar a la solicitud de reversiones, ya que se presume que presenta diferentes errores en la información cargada.

Por otro lado, deberá soportar los valores facturados a los suscriptores durante el período comprendido entre enero de 2019 y abril de 2024, ya que presuntamente pudo estar cobrando valores por fuera de los costos resultantes del estudio de costos y tarifas fundamentado en el marco tarifario vigente. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta SSPD pueda iniciar en el marco de sus funciones de Ley.

#### 5.6.4 Información sobre inversiones

EMCOPEY E.S.P. presentó el siguiente plan de inversiones para acueducto y alcantarillado, en el marco de la aplicación de la metodología tarifaria vigente:

Tabla 25. Plan de Inversiones EMCOPAY E.S.P.

Servicio	ID_PROY	Nombre Proyecto	Inicio operación	Inversión Total
ACU	1001	REHABILITACION REDES DE ADUCCION ACUEDUCTO	12/28/2018	30.490.357,00
ACU	1002	EXPANSION REDES DE DISTRIBUCION ACUEDUCTO	12/28/2018	250.000.000,00
ACU	1003	BODEGAS DE INSUMOS QUIMICOS ACUEDUCTO	12/28/2018	90.000.000,00
ACU	1004	OPTIMIZACION DE SISTEMAS DE MONITOREO CALIDAD DE AGUA ACUEDUCTO	12/28/2018	4.931.000,00
ACU				<b>375.421.357,00</b>
ALC	2001	CONSTRUCCION DE COLECTORES	12/28/2018	1.800.000,00
ALC	2002	OPTIMIZACION DE DESARENADORES	12/28/2018	19.468.000,00
ALC				<b>21.268.000,00</b>
<b>TOTAL</b>				<b>396.689.357,00</b>

Fuente: Formato Valor de las Inversiones – SUI.

El Plan de Inversiones del prestador contempla un total de inversiones por \$396.689.357, de los cuales \$375.421.357 son para acueducto y \$21.268.000 para alcantarillado. Al revisar el formato de “Ejecución de inversiones” reportado en el SUI, no se reportan inversiones desde el año 2010. En este sentido, se evidencia un incumplimiento total del prestador a su plan de inversiones formulado con base en la metodología tarifaria vigente.

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

A continuación, se presenta el detalle del estado de reporte de la información tarifaria al SUI:



**Superservicios**

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



Tabla 26. Estado de reportes tarifarios SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio de Costos	SURICATA	Sí	Certificado el 24/07/2023
Tarifas Aplicadas	Costos de referencias y tarifas aplicadas AA	Sí	Certificado a Diciembre 2024

Fuente: Sistema Único de Información SUI

## 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 El Copey, a cargo de EMCOPAY 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 27. Resultados IUS.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	5,45	2,5	0	0	0	0	1,25	8,75	17,95	Riesgo Alto
2023	0,65	2,5	0	2,5	2,61	0	1,25	8,75	18,26	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 en el SUI.

#### 5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2023

##### 5.7.1.2.1 Dimensión Calidad del Servicio (CS)

Los indicadores *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable (IRCAP)*, *Índice de Continuidad (IC)*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC*, *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 (IRABAApp)*, el INS reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 48%, siendo este el único valor reportado para una calificación total de la dimensión Calidad del Servicio (CS) de 0,65. Según el artículo 20 de la Resolución 2115 de 2007 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y

<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.



Superservicios

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



Desarrollo Territorial, el valor reportado del IRABApp representa un riesgo ALTO, lo cual requiere la formulación e implementación de un plan de acción a corto, mediano y largo plazo, bajo la verificación de la SSPD, lo anterior según la normatividad señalada.

### 5.7.1.2.2 Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP)

Los indicadores de las subdimensiones *EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto* y *EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado*, no cuentan con información reportada para el cálculo de los indicadores que las conforman, por tanto, su evaluación arroja cero (0) puntos por no reporte de información, esta situación infiere riesgo alto para los indicadores de ejecución de inversiones.

En relación con la subdimensión *EP3. Planificación ante emergencias*, específicamente para los indicadores *3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto (PECAC)* y *3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado (PECAL)*, el prestador reportó al SUI los cinco componentes requeridos: 1. Aseguramiento de infraestructura, 2. Identificación de amenazas, 3. Registro de eventos, 4. inventario y 5. Reporte del PEC en el SUI. Este constituyó el único resultado evaluable para la Dimensión EP, resultando en una puntuación de 2,5 para dicha dimensión, la cual a su vez representa el resultado total de la misma. Lo anterior indica que el prestador ha efectuado el reporte de los instrumentos de planificación que contienen las acciones a implementar en caso de emergencia, cuyo propósito es restablecer la normalidad en la prestación del servicio en el menor tiempo posible.

### 5.7.1.2.3 Dimensión Eficiencia en la Operación (EO)

Todos los indicadores que componen esta dimensión 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 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.

### 5.7.1.2.4 Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresaria (GE)

Para esta dimensión, el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador (PPAP)*, *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto (POAC)* y *GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado (POALC)*; es decir, la empresa no reportó oportunamente en el SUI los formatos IUS de nivel de análisis por Sistema y Prestador, reglamentados por la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 1 abril del 2022, por tal razón, obtuvieron una calificación de 2,50 puntos.

### 5.7.1.2.5 Dimensión Sostenibilidad Financiera (SF)

Los indicadores de *SF 1.1 Liquidez (L)* y *SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos (CG)*, obtuvieron una calificación de cero (0,00) debido a que no cumplieron con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.

Por otra parte, se encontró que los indicadores *SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo (ER)* y *SF 1.4 Relación de Endeudamiento (RDP)*, no cumplieron con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta SSPD a partir de la información reportada en SUI procedió con el cálculo, obteniendo una baja calificación de 1,60 y 1,02 puntos, respectivamente.



**Superservicios**

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



### **5.7.1.2.6 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 de la Resolución SSPD No. 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0,00) puntos.

### **5.7.1.2.7 Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA)**

Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción (IPAA)*, *Utilización del Recurso Agua (UA)*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto (GLRAC)* y *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado (GLRAL)*, tienen como resultado cero (0,00) 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 SSPD No. 20221000284385 del 1 de abril de 2022.

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

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

El prestador no ha reportado en el 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. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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

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

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

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD No. 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes en el SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones del Ente Regulador.

## **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:



**Superservicios**

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



Tabla 28. Periodicidad de actualización

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

Fuente: Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador no ha realizado la actualización para el año 2025.

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

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

Tabla 29. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	1380	EMPRESA DE SERVICOS PUBLICOS DE EL COPEY E.S.P.	2	120	98 %
2003			2	144	98 %
2004			8	289	97 %
2005			8	309	97 %
2006			8	222	96 %
2007			2	314	99 %
2008			0	309	100 %
2009			8	364	97 %
2010			8	341	97 %
2011			12	348	96 %
2012			9	338	97 %
2013			2	344	99 %
2014			4	343	98 %
2015			10	345	97 %
2016			5	336	98 %
2017			11	333	96 %
2018			17	343	95 %
2019			73	290	79 %
2020			19	375	95 %
2021			19	366	95 %
2022			22	350	94 %
2023			52	293	84 %
2024			127	212	62 %
2025			100	0	0 %

Fuente: Consulta SUI

## 6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 del 2004 y la Resolución 330 de 2017.	Según la información entregada en visita, 19 personas del personal técnico operativo no cuentan con certificado en competencias laborales.	No cumple



**Superservicios**

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
2	Financiero: Estados Financieros	Resolución 414 del 2014.	Los Estados Financieros reportados en SUI y entregados en visita, no cumplen con criterios de calidad conforme a lo indicado en el numeral 5.3.2 del presente informe.	No cumple
3	Tarifario: Aplicación de la metodología tarifaria vigente	Resolución CRA 825 de 2017.	De conformidad con el reporte en SURICATA, el estudio de costos y el Acto de aprobación de tarifas de la entidad tarifaria local, se corrobora la aplicación de la metodología tarifaria vigente.	Sí cumple
4	Tarifario: Información a suscriptores y SSPD de actualizaciones y modificaciones tarifarias realizadas	Artículo 125 de la ley 142 de 1994, Artículo 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.	Según la información suministrada en visita y la que reposa en SUI, no coinciden las tarifas de las facturas con las del formato de costos de referencia y tarifas aplicadas de 2019 a abril de 2024.	No cumple
5	Tarifario: Plan de inversiones para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto o alcantarillado	Artículo 20 de la Resolución CRA 825 de 2017, compilado en el artículo 2.1.1.1.3.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.	No se cuenta con el formato de ejecución de inversiones en el SUI desde 2010, por lo tanto, se presume el incumplimiento del plan de inversiones del estudio de costos y tarifas vigente.	No cumple
6	Técnico Operativo: Medición de presión en red y presión suministrada	CCU y artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección	No cumple
7	Técnico Operativo: Calidad del agua	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP. No cumple para el año 2024 a excepción de los meses de julio, septiembre y octubre.	No cumple
8	Técnico Operativo: Continuidad	Resolución 2115 del 2007 y CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección.  El prestador incumple, ya que suministró agua de manera insuficiente.	No cumple
9	Técnico Operativo: Muestras de control de calidad del agua	Artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección.  No cumple para el año 2024 y el primer bimestre de 2025, debido a que no está tomando muestras de control.	No cumple
10	Técnico Operativo: Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo	Artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección.  El prestador no cuenta con actas de materialización y actualización	No cumple



**Superservicios**

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			vigentes.	
11	Técnico Operativo: Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección.	No cumple
12	Comercial: Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20171300039945 de 2017.	Información remitida por la empresa / SUI. De acuerdo con la información presentada, se observan diferencias entre los datos suministrados por la empresa y los reportados por la misma en el SUI para suscriptores, facturación y recaudo y, micromedición, por lo tanto, no cumple con la calidad de reporte debida.	No cumple
13	Comercial: Requisitos de las facturas	Resolución CRA 873 de 2019 y CCU.	El prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce requisitos, no cumplió con 3 de ellos.	No cumple
14	Comercial: Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información suministrada por la empresa en la visita. Porcentaje de micromedición por debajo de lo normado y lo establecido en el estudio de costos y tarifas.	No cumple
15	Comercial: Rangos de consumo	Resolución CRA 750 de 2016.	Información suministrada por la empresa en la visita. No es claro en la factura los rangos de consumo.	No cumple
16	Comercial: Porcentaje de contribuciones	Acuerdos 043 de 2020 y 013 de 2021.	Información suministrada por la empresa en la visita. No se evidenció la correcta aplicación de los porcentajes de aporte solidario establecidos en los Acuerdos.	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 y Financieros

- La estructura organizacional y el talento humano de EMCOPAY E.S.P. presentan deficiencias críticas en materia de control interno y competencias técnicas que comprometen el cumplimiento



**Superservicios**

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



normativo y la eficiencia operativa.

- EMCOPAY E.S.P. no cuenta con un sistema de control interno debidamente estructurado ni con instancias de auditoría externa o revisoría fiscal, lo cual afecta gravemente la vigilancia, la evaluación del riesgo y la calidad de la información financiera. Esta debilidad compromete el principio de responsabilidad institucional y deja sin salvaguardas los procesos contables y presupuestales.
- Las auditorías realizadas por la Contraloría General del Departamento del Cesar identificaron debilidades en la supervisión contractual, en el control de procesos internos y en el conocimiento institucional; aunque se formalizó un plan de mejoramiento con metas claras para su implementación antes del 31 de diciembre de 2025, al momento de la visita no se habían evidenciado avances sustanciales, esto indica una gestión reactiva y poco proactiva que puede comprometer la capacidad de la empresa para corregir las falencias a tiempo y asegurar su sostenibilidad administrativa y financiera.
- Los estados financieros de EMCOPAY E.S.P. presentan deficiencias en cuanto a la completitud, neutralidad y ausencia de errores significativos, la falta de documentación técnica sobre rubros clave como el deterioro de cartera, así como inconsistencias en los valores reportados, afectan la transparencia y confiabilidad de la información, lo que podría inducir a decisiones erradas por parte de los usuarios.
- Aunque el presupuesto aprobado alcanzó los \$1.990 millones, el valor registrado en la ejecución presupuestal fue de \$1.905 millones, con una diferencia de \$85 millones sin justificación clara, a esto se suma un recaudo real de ingresos de solo el 74,2%, mientras que los gastos comprometidos superan el 95% del presupuesto. Esta situación genera un riesgo de déficit de caja y evidencia una planificación financiera no ajustada a la capacidad real de generación de recursos.

### **8.2 Aspectos Técnicos Operativos**

- La empresa EMCOPAY. E.S.P. no cuenta con estaciones de medición de presiones de acuerdo con lo exigido en el RAS, Resolución 330 de 2017 artículo 61.
- Durante 9 meses en que se realizó la vigilancia de calidad del agua en El Copey, se obtuvo un IRCA superior al 5%, indicando un incumplimiento de los parámetros establecidos en la Resolución 2115 del 2007, generando una alerta que debe ser atendida con inmediatez por parte de prestador.
- La continuidad del servicio de acueducto en el municipio de El Copey durante la vigencia 2024 para los sectores 1, 3 y 4 se clasificó como INSUFICIENTE, para el sector 2 se obtuvo a pesar de algunos meses como no satisfactorio de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.
- Durante la visita se pudo evidenciar que el prestador no cuenta con Macromedición con la que pueda conocer los caudales captados, tratados, almacenados y distribuidos imposibilitando conocer las pérdidas del sistema.

### **8.3 Aspectos Comerciales**

- 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 de 1994 y se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.



**Superservicios**

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



- La empresa se encuentra incumpliendo con 3 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.
- 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.
- En las facturas entregadas por el prestador no se evidenció la correcta aplicación de los porcentajes de aporte solidario establecidos en los Acuerdos 043 de 2020 y 013 de 2021 y tampoco que se encuentre atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, vigentes desde el 1 de enero de 2018, frente al consumo complementario.
- El prestador tiene reportes pendientes de cargo para suscriptores, facturación, recaudo y PQR, además, la información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI, y se observaron diferencias que deben ser revisadas.
- Se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 30,5% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.
- El prestador no cuenta con procedimientos de facturación y recaudo ni atención de PQRs

### **8.4 Aspectos Tarifarios**

- La empresa EMCOPAY E.S.P. no ha mantenido una adecuada trazabilidad ni claridad en las tarifas que ha cobrado a los usuarios desde 2019, ya que no cuenta con los soportes que expliquen los cambios realizados y hay diferencias entre lo reportado en el SUI y lo que realmente se facturó. Lo anterior, impide que esta SSPD pueda ejecutar adecuadamente sus acciones de vigilancia y control.
- Existen posibles errores en la información tarifaria cargada al SUI y en los valores facturados a los usuarios, lo cual puede afectar la legalidad de los cobros realizados y podría dar lugar a devoluciones por cobros no autorizados.
- Aunque la empresa había proyectado inversiones importantes para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado, según lo reportado al SUI no ha ejecutado ninguna, incluso desde 2010, lo que demuestra un incumplimiento total del plan de inversiones y genera dudas sobre el uso adecuado de los recursos recaudados mediante las tarifas.

## **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**



**Superservicios**

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



Proyectó: Wilmer David Bula Torres – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Manuel Londoño Zapata – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Leydi Marcela Montoya Forero – Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Silvia Milena Ruiz Gómez – Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Profesional Especializada y Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

## **11 ANEXOS**

N/A



Superservicios

## **CONTROL DE ASISTENCIA**



**LUGAR:** Sesión Virtual: [meet.google.com/ovo-mdfu-exc?authuser=0](https://meet.google.com/ovo-mdfu-exc?authuser=0)

**ORGANIZADOR:** Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores

**TEMAS A TRATAR:** Socialización 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COPEY E.S.P. – EMCOPHEY E.S.P.

<b>Fecha:</b>	15/05/2025
<b>Hora Inicio:</b>	10:00 a.m.
<b>Hora Fin:</b>	11:00 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 los 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 )

## DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Se realiza la presentación de los asistentes. 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. Asimismo, se revisó las observaciones realizadas por el prestador en la presente reunión, lo que dio lugar a la modificación de lo siguiente frente a cada componente:

**Componente Administrativo y Financiero:** Se informa al prestador que los hallazgos correspondientes a los tópicos administrativos y financieros no generan ninguna modificación al informe previamente remitido. Aunque la empresa manifiesta haber adelantado ciertas acciones relacionadas con el hallazgo sobre competencias laborales, dichas acciones no fueron presentadas al momento de la visita y corresponden a gestiones realizadas con posterioridad. Por lo tanto, serán tenidas en cuenta en el seguimiento que se realizará en una etapa posterior. Asimismo, el prestador informa que el contador de la empresa se encuentra adelantando las acciones pertinentes respecto de los hallazgos relacionados en el componente financiero.

**Componente Técnico:** Se realiza el ajuste del hallazgo número 7 Técnico Operativo: *Calidad del agua* quedando de la siguiente manera “No cumple para el año 2024 a excepción de los meses de julio, septiembre y octubre.”

**Componente Comercial:** Se informa al prestador los hallazgos correspondientes y no se genera ninguna modificación. La empresa precisa que se realizarán los ajustes correspondientes.

**Componente Tarifario:** Se informó al prestador que los hallazgos tarifarios 3, 4 y 5 se mantienen tal cual como quedaron en el informe. Para el hallazgo 4 se requiere la reversión y ajuste del formato de "Costos de referencia y tarifas aplicadas", así como el informe a los suscriptores y a esta Superintendencia, de las variaciones tarifarias que la empresa realice. En el hallazgo 5, pese a que remitió unos enlaces de contratos ejecutados entre 2020 y 2022, estos no fueron presentados durante la visita, ni están reportados en el formato de "Ejecución de proyectos" del SUI.

### COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
N/A	N/A	N/A	N/A

## 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL COPEY E.S.P. – EMCOPNEY E.S.P.

**Próxima  
Reunión:**  
N/A

**Resolución SISPO 2017-00039945 de 2017**

Artículo	Observación	Acción Correctiva Definida	Estado
12	Cobertura de la información suministrada al SIS.	Resolución SISPO 2017-00039945 de 2017	No cumple
13	Comercial. Negociaciones de las facturas.	Resolución CRA 873-09-2019 y CCU.	No cumple
14	Comercial. Monitoreo.	Artículo 146 de la Ley 140 de 1994	No cumple
15	Comercial. Margen de consumo.	Resolución CRA 750 de 2018.	No cumple
16	Comercial. Porcentaje de contribuciones.	Acuerdos 043 de 2007 F 013 de 2021.	No cumple

**T ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS**

El prestatario deberá presentar a esta SISPO aquellas acciones correctivas, que permitan subsanar tanto los fallos como las observaciones detalladas a lo largo del presente informe.

**B CONCLUSIONES**

Al fijar un mensaje, las personas que se unan más tarde podrán verlo. Los mensajes se están grabando junto con la llamada.

Silvia Milena Ruiz Gomez 10:03  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1P1Z7N6LAStTz0Vh3P0kb-fusqlm5JoleqH2gid=73062413#gid=73062413>  
• Fijado

Silvia Milena Ruiz Gomez 10:26  
Listo ya pueden ingresar las personas de la empresa

Compartir 2.2.xlsx

Envía un mensaje

The screenshot shows a video conference interface with multiple participants. The main window displays a PDF document titled 'FACTURAS 2024 - 2025.pdf' from 'EMCOPEY'. The document is a water bill statement for account number 178103031206000, dated February 2024. It includes sections for 'DETALLE DE CONSUMO', 'DETALLE DE CONCEPTOS', and 'DETALLE DE ALTA'. The total amount due is \$34,077.00. The right side of the screen shows a list of participants in the meeting.

PERIODO FACTURACION	TOTAL A PAGAR	PAGO OPORTUNO	SUSPENSION CICLO
FEBRERO/2024	\$34,077.00	MARZO/2024	MARZO/2024

DETALLE DE CONSUMO	DETALLE DE CONCEPTOS
CONCEPTO	VALOR
LAVADO DE VESTIMENTAS	1.000 LITROS
CONCEPTO	VALOR
LAVADO DE VESTIMENTAS	1.000 LITROS

CADA GOTTA CUENTA, AHORREMOS AGUA HOY PARA UN MEJOR MAÑANA

Participants listed on the right:

- Leydi Marcela M... (Tú)
- Manuel Londoño Zap...
- David Manjares
- Jader Ramirez
- Luis hernando Rivas sie...
- Silvia Milena Ruiz Gomez
- Silvia Milena Ruiz Gomez
- Viviana Hernandez Dug...
- Viviana Hernandez Dug...
- Wilmer David Bula Torre...