



Superservicios

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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P. – EE.PP.MM. E.S.P.																																												
1.2 NIT:	800.195.828 – 1																																												
1.3 ID (SUI – RUPS):	2484																																												
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado.																																												
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 																																												
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th><th>Fecha inicio Actividades</th><th>Fecha final actividades</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Aducción</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Tratamiento</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Conducción</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Almacenamiento</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Distribución</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Comercialización</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Consulta RUPS - 20/05/2025</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th><th>Fecha inicio Actividades</th><th>Fecha final actividades</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Tratamiento</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Disposición final</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Comercialización</td><td>15/08/1996</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Consulta RUPS - 20/05/2025</p>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	15/08/1996	N/A	Aducción	15/08/1996	N/A	Tratamiento	15/08/1996	N/A	Conducción	15/08/1996	N/A	Almacenamiento	15/08/1996	N/A	Distribución	15/08/1996	N/A	Comercialización	15/08/1996	N/A	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Recolección	15/08/1996	N/A	Conducción de residuos líquidos	15/08/1996	N/A	Tratamiento	15/08/1996	N/A	Disposición final	15/08/1996	N/A	Comercialización	15/08/1996	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Captación	15/08/1996	N/A																																											
Aducción	15/08/1996	N/A																																											
Tratamiento	15/08/1996	N/A																																											
Conducción	15/08/1996	N/A																																											
Almacenamiento	15/08/1996	N/A																																											
Distribución	15/08/1996	N/A																																											
Comercialización	15/08/1996	N/A																																											
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Recolección	15/08/1996	N/A																																											
Conducción de residuos líquidos	15/08/1996	N/A																																											
Tratamiento	15/08/1996	N/A																																											
Disposición final	15/08/1996	N/A																																											
Comercialización	15/08/1996	N/A																																											



Superservicios

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



2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input checked="" type="checkbox"/> Concreta <input type="checkbox"/>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/> Perfilamiento de riesgo <input type="checkbox"/> Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de planes <input type="checkbox"/> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> ¿cuál?
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Calle 13 No. 22 – 40 Barrio 19 de marzo, en Tierralta, Córdoba. Virtuales: reunión de apertura de visita realizada el 31 de marzo de 2025 meet.google.com/hyb-cygt-cbj?authuser=0

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	Generales
	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 142 de 1994.
	Administrativo
	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004. • Resolución MVCT 330 de 2017. • Ley 87 de 1993.
	Comercial y Tarifario
	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. • Contrato de Condiciones Uniformes.
	Técnico Operativo
	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1575 de 2007 • Resolución MVCT 2115 de 2007 • Resolución MVCT 811 de 2008 • Resolución MVCT 4716 de 2010 • Resolución MVCT 154 de 2014

	<ul style="list-style-type: none">Decreto 1077 de 2015Resolución MVCT 330 de 2017Resolución MVCT 527 de 2018Resolución CRA 906 de 2019 <p>Financiero</p> <ul style="list-style-type: none">Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación <p>RUPS y SUI</p> <ul style="list-style-type: none">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. 20061300012295 de 2006Resolución SSPD No. 20221000154665 de 2022, modificada por la Resolución SSPD No. 20221000362095 de 2022Resolución SSPD No. 20231000215345 de 2023Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none">El periodo de análisis es:<ul style="list-style-type: none">Aspectos administrativos: 2024 y 2025.Aspectos financieros: 2023 a 2025.Aspectos comerciales y técnicos operativos: 2024 a febrero del 2025.Aspectos tarifarios: 2024 a marzo de 2025.Fecha de la visita: 31/03/2025 al 02/04/2025.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none">Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 31 de marzo al 2 de abril 2025.Reporte al Sistema Único de Información (SUI) de los años 2023 a 2025.						
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador: <table border="1"><thead><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr></thead><tbody><tr><td>20254241050531</td><td>28/03/2025</td><td>Anuncio de visita de inspección y vigilancia.</td></tr></tbody></table>	Radicado	Fecha	Temática	20254241050531	28/03/2025	Anuncio de visita de inspección y vigilancia.
Radicado	Fecha	Temática					
20254241050531	28/03/2025	Anuncio de visita de inspección y vigilancia.					
4.3 Estado de respuesta de los requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador: <table border="1"><thead><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr></thead><tbody><tr><td>20255291490562</td><td>11/04/2025</td><td>Respuesta a requerimiento de información</td></tr></tbody></table>	Radicado	Fecha	Temática	20255291490562	11/04/2025	Respuesta a requerimiento de información
Radicado	Fecha	Temática					
20255291490562	11/04/2025	Respuesta a requerimiento de información					

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Generales

De acuerdo con la información suministrada en visita y reportada en SUI, se observó que mediante Acuerdo No. 10 de 1990 del Concejo Municipal de Tierralta, Córdoba, fue creada las Empresas Municipales de Tierralta, Córdoba, la cual “funcionaría como un establecimiento público descentralizado”.

Posteriormente, mediante Decreto No. 154 de 1996, fueron transformados los estatutos de la empresa, denominándola como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y, en consecuencia, sujeta a derecho y obligación.

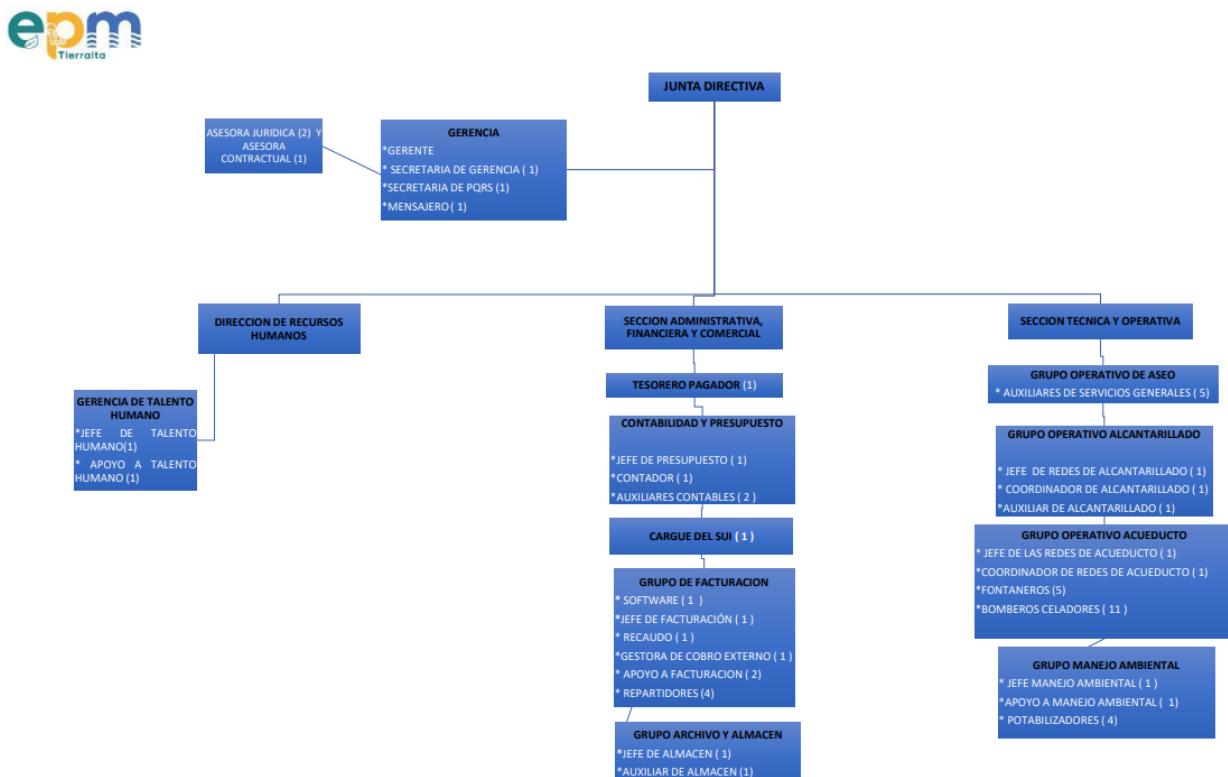
5.2 Aspectos Administrativos

A continuación, se realiza un análisis de los aspectos administrativos evidenciados en visita y reportados en SUI.

5.2.1 Estructura organizacional

En visita realizada a la empresa fue suministrada la estructura organizacional, representada en un organigrama, el cual presuntamente no se encuentra aprobado por parte del máximo órgano de control social de la misma.

Imagen 1. Organigrama de EE.PP.MM. E.S.P.



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P.

Al respecto, no fue posible establecer la existencia de algún acto administrativo mediante el cual



fuese adoptada la planta de personal.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Según registro en la cámara de comercio se relaciona que mediante Decreto No. 009 del 4 de enero de 2024, se realizó el nombramiento como representante legal al señor Oscar Santiago Pacheco Rivero.

Por otro lado, no fue posible establecer la composición de la Junta Directiva de la empresa, ya que no fue suministrado acto administrativo alguno que permitiera tener claridad de la misma.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

La empresa remitió una relación de 59 personas contratadas a la fecha de la visita, de las cuales, tres (3) tienen nombramiento provisional, cinco (5) como personal de planta y 51 por prestación de servicios. La contratación por prestación de servicios es a cuatro meses, lo cual genera un impacto negativo en la gestión operativa de la empresa debido a serias deficiencias en la continuidad operativa, gastos adicionales en reclutamiento, selección y capacitación de nuevos empleados. El 61% de los empleados de la empresa son operativos y el 39% son administrativos.

Por último, respecto a las certificaciones en competencias laborales del personal, el personal operativo no se encuentra certificado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.4 Organizaciones Sindicales

La empresa no cuenta con organizaciones sindicales.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su artículo 51, así como según lo establecido en la sentencia C 290 de 2002 de la Corte Constitucional, EE.PP.MM. E.S.P. por ser una empresa industrial y comercial del estado, no tiene la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

5.2.6 Informes de Control interno y externo

5.2.6.1 Control interno

La empresa no cuenta con un sistema de control interno, por lo que incumple lo establecido en el artículo 5 de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones” la cual establece que se aplicará a “(...) todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal”

5.2.6.2 Informes de Contraloría

En los últimos cinco años, la empresa no ha sido objeto de auditoría realizada por parte de la Contraloría General del Departamento de Córdoba.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se relaciona el reporte de información administrativa cargada en SUI que fue sujeta de análisis dentro de la presente evaluación:

Tabla 1. Reporte información administrativa en SUI

Año	Formato	Estado
2023	Información Convenciones Colectivas	Pendiente
2023	Personal Administrativo - IUS	Pendiente
2023	Personal Operativo Acueducto - IUS	Pendiente
2023	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Pendiente
2023	Rotación Personal Directivo - IUS	Pendiente
2024	Personal Administrativo - IUS	Pendiente
2024	Personal Operativo Acueducto - IUS	Pendiente
2024	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Pendiente
2024	Rotación Personal Directivo - IUS	Pendiente
2023	1. Convenciones Colectivas	Pendiente
2024	1. Convenciones Colectivas	Pendiente

Fuente: SUI

5.3 Aspectos Financieros

A continuación, se realiza un análisis de la situación financiera de la empresa, teniendo como base la información suministrada en visita y la reportada en SUI.

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

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

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

A continuación, se realiza un análisis de aplicación del marco normativo establecido para las empresas que aplican la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

Tabla 2. Aplicación de marco normativo

Norma Para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos versión 2014-10 - Resolución 414 de 2014	Aplicación
CAPITULO VI. NORMAS PARA LA PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS Y REVELACIONES	Los estados financieros presentados incumplen los requisitos establecidos en las normas de reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos.
1 PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	Los estados financieros no presentan de manera estructurada la situación financiera de la empresa.
1.1. Finalidad de los estados financieros.	No cumplen los objetivos de suministrar información objetiva acerca de los elementos que integran el activo corriente, no corriente, el pasivo corriente y no corrientes, patrimonio, ingresos por actividades operaciones, otros ingresos, costos, gastos y otros

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

Aplicación

gastos.

No se cuenta con una organización que permita identificar agrupación de partidas similares de acuerdo con la naturaleza de la cuenta que permita una compresión de la situación financiera de la empresa.

No fue suministrado el estado de flujo de efectivo.

Fuente: Estados financieros y Notas a los estados financieros vigencia 2024

5.3.3 Indicadores Financieros

La imprecisión en la presentación de la información financiera impide realizar una medición confiable y objetiva de los indicadores financieros. Ante la falta de claridad y consistencia en los datos suministrados, esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) se abstiene de efectuar cualquier análisis cuantitativo, con el fin de evitar interpretaciones erróneas o especulaciones sobre la verdadera situación financiera de la entidad.

5.3.4 Análisis de indicadores

Por lo anteriormente indicado, no es posible realizar un análisis objetivo de la situación financiera de la empresa, ya que la falta de precisión, estructura y consistencia en la información presentada impide evaluar de manera confiable su desempeño económico y sus condiciones reales.

5.3.5 Presupuesto

5.3.5.1 Vigencia 2024

Mediante Acuerdo No. 001 de 2023, fue aprobado el presupuesto de ingresos, rentas, recursos de capital y gastos de las EE.PP.MM. E.S.P. para la vigencia fiscal del año 2024 por valor de \$4.618.194.035, cuyo valor fue incrementado a \$5.326.450.944. El 66% del presupuesto proviene de transferencias corrientes, el 17,42% del servicio público de acueducto y el 16,55% del servicio público de alcantarillado.

Dentro del presupuesto de ingresos, el 33,97% proviene de la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado y el 66,03% de las transferencias corrientes (subsidios).

Del presupuesto de gastos, el 80,96% se proyectó para gastos de funcionamiento y el 19,04% para operación comercial. Dentro del gasto más representativo, se encuentra el rubro de "Otros servicios profesionales_ técnicos y empresariales n.c.p. (honorarios_ serv profesionales y serv técnicos n.c.p.)" por valor de \$2.303.781.705, que corresponde al 52,79% del total de los gastos dentro del presupuesto.

Al respecto, se presume que al prestador le ingresó el 33,97% del recaudo proyectado y el 99,07% de los subsidios. Esto denota ausencia de cumplimiento del principio de planeación presupuestal al presupuestar recaudos que no corresponden, así como la alta dependencia de subsidios como principal fuente de financiación.

Como conclusión frente al manejo presupuestal, se evidencia una alta dependencia de las transferencias corrientes (subsidios) para la sostenibilidad financiera de la entidad, así como una limitada capacidad de generación de ingresos propios. Esta situación, sumada a un elevado porcentaje del gasto destinado a servicios profesionales externos, compromete la eficiencia operativa y la autosuficiencia financiera de la empresa. En consecuencia, no es posible realizar un análisis objetivo y positivo de la sostenibilidad financiera de la entidad sin una adecuada planeación presupuestal, mejora significativa en el recaudo por prestación de servicios y una revisión del destino de los recursos presupuestales.

5.3.5.2 Vigencia 2025

Mediante Acuerdo No. 003 de 2024, fue aprobado el presupuesto de ingresos, rentas, recursos de capital y gastos de EE.PP.MM. E.S.P. para la vigencia fiscal del año 2025, por valor de CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TRECE PESOS M/CTE (\$4.867.576.513), con un incremento del 5,40% con relación a la vigencia 2024.

Finalmente, la empresa no remitió la ejecución presupuestal de ingresos y gastos.

5.3.6 Dictamen del revisor fiscal

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

5.3.7 Contribuciones y sanciones

La empresa debe por concepto de contribuciones de las vigencias 2018 y 2019, el valor de \$52.824.000 y, por sanciones el valor de \$198.594.108.

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

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P							8001958281	
OBLIGACIONES EN FIRMEA (9)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2018	20185340038176	ACUEDUCTO	09/10/2018	13/11/2018	13.226.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2018	20185340038256	ALCANTARILLADO	09/10/2018	13/11/2018	5.534.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2018	20185340038336	ASEO	09/10/2018	13/11/2018	7.923.000,00		Pague Aquí
SANCIONES	2018	20184400026725	N/D	30/04/2018	16/05/2018	12.499.872,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041046	ACUEDUCTO	13/09/2019	15/10/2019	15.725.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041266	ALCANTARILLADO	13/09/2019	15/10/2019	5.206.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041056	ASEO	13/09/2019	15/10/2019	5.210.000,00		Pague Aquí
SANCIONES	2020	20204400027785	N/D	10/08/2020	25/08/2020	186.094.236,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000023836	VALOR FIJO	02/01/2025	31/01/2025	77.000,00		Pague Aquí

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



Superservicios

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



Las sanciones que ha presentado la empresa se deben a los incumplimientos relacionados a continuación:

Resolución 20184400026725 de 2018:

- CARGO PRIMERO: omisión en la obligación de reportar información en el SUI - años 2014 y 2015, de acuerdo con la normatividad vigente.
- CARGO SEGUNDO: incumplimiento a la obligación de actualizar la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) para el año 2015.

Resolución 20204400027785 de 2020:

- CARGO PRIMERO: presunta falla en la prestación del servicio público de acueducto por incumplimiento de la obligación de prestar dicho servicio bajo condiciones de continuidad.
- CARGO SEGUNDO: presunto incumplimiento de la obligación de realizar la toma de presiones en las redes del sistema de acueducto, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 199 de la resolución No. 1096 de 2000.
- CARGO TERCERO: presunto incumplimiento de la obligación de realizar la medición de caudales en la captación, ni en la entrada ni salida del PTAP.
- CARGO CUARTO: presunto incumplimiento de la obligación de realizar la toma de muestras de control de calidad del agua con una frecuencia determinada.
- CARGO QUINTO: presunta omisión en la obligación de contar con manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de acueducto y alcantarillado, de conformidad con lo establecido en los artículos 199 y 202 de la resolución No. 1096 de 2000.
- CARGO SEXTO: presunta omisión en la obligación de contar con catastro de redes de los sistemas de acueducto y alcantarillado de conformidad con el artículo 102 de la resolución No. 1096 de 2000.
- CARGO SÉPTIMO: presunto incumplimiento de la obligación de contar con micromedición sobre el consumo del servicio de acueducto.
- CARGO OCTAVO: presunta omisión en el cobro del servicio de acueducto a usuarios que se encuentran identificados y registrados en el sistema, de acuerdo con lo establecido en el inciso 99.9 del artículo 99 de la Ley 142 de 1992.
- CARGO NOVENO: presunto incumplimiento de la obligación de facturar de acuerdo con el tipo de uso a los usuarios comerciales, industriales y oficiales.
- CARGO DÉCIMO: presunto incumplimiento de la obligación de clasificar a los usuarios con los estratos socioeconómicos definidos en el artículo 16 de la Ley 689 de 2001, debido a que clasifica a los usuarios con un estrato inexistente que denomina "vacío".
- CARGO UNDÉCIMO: presunto incumplimiento de la obligación de contar con laboratorio de medidores certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC y en la de tener contrato con laboratorio certificado, de conformidad con el artículo 33 del Decreto 2269 de 1993.
- CARGO DUODÉCIMO: presunto incumplimiento de la obligación de avisar del cambio de



Superservicios

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



medidores a los usuarios y/o suscriptores de conformidad con lo dispuesto por los artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006.

- CARGO DÉCIMOTERCERO: presunto incumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1992 por efectuar cobros del consumo promedio de manera permanente.
- CARGO DÉCIMOCUARTO: presunto incumplimiento de la obligación de efectuar revisiones previas cuando se presentan desviaciones significativas por altos o bajos consumos de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1992.
- CARGO DÉCIMOQUINTO: presunto incumplimiento del artículo 148 de la Ley 142 de 1992 y la cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, por emitir facturación que no cumple con los requisitos señalados en la ley.
- CARGO DÉCIMOSEXTO: presunto incumplimiento de la obligación de contar con las certificaciones en competencias laborales para el personal que trabaja en la empresa, de conformidad con lo dispuesto en la Resoluciones 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1750 de 2004.

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

La empresa en los 10 últimos años no ha realizado reporte alguno de información financiera, por lo tanto, teniendo en cuenta esta deficiencia e incumplimiento, se procedió a realizar el respectivo licenciamiento y a establecer compromisos en el cargo de información financiera.

Tabla 3. Compromiso de cargo de información financiera

Compromiso	Fecha
INSTALACIÓN DE XBRL	02/04/2025
CARGUE DE INFORMACIÓN FINANCIERA VIGENCIA 2023	30/04/2025
CARGUE DE INFORMACIÓN FINANCIERA VIGENCIA 2022	30/05/2025
CARGUE DE INFORMACIÓN FINANCIERA VIGENCIA 2021	30/06/2025

Fuente: acta de visita 31/03/2025 al 02/04/2025.

En visita se dejó precedente que el compromiso adquirido en la misma, no amplia los plazos de reporte de información financiera que por normatividad ha impartido la SSPD.

No obstante, a la fecha de publicación del presente informe, se observa que la empresa ha incumplido el compromiso adquirido.

5.4 Aspectos Técnicos - Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD durante los días 31 de marzo al 2 de abril 2025, y los reportes de información al SUI.

5.4.1 Área de prestación

El área de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

corresponde al casco urbano del municipio de Tierralta, Córdoba.

Imagen 3. Área de prestación del servicio de acueducto



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

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

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Tierralta, Córdoba, está basado en una infraestructura que combina captación superficial, aducción, tratamiento, almacenamiento y distribución. La principal fuente de agua es un brazo del río Sinú.

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

La fuente de abastecimiento actual es una madrevieja del río Sinú conocida como Brazo Chapinero, vereda Las Balsas. Hidrológicamente se ubica al sur del departamento de Córdoba y corresponde al Área Hidrográfica 1 (Caribe), Zona Hidrográfica 13 (Sinú) y Subzona Hidrográfica 1302 (Medio Sinú), según la zonificación hidrográfica del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) del año 2013.

La concesión de aguas fue otorgada mediante la Resolución No. 3 – 1651 del 21 de noviembre de 2023, emitida por la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge (CVS), a favor de EE.PP.MM. E.S.P.

La concesión autoriza el uso del recurso hídrico con destino a acueducto, para un caudal de 80 l/s,



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



operado mediante bombeo continuo las 24 horas del día, con una vigencia de cinco (5) años contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo.

Imagen 4. Madre vieja Rio Sinú



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Por lo anterior, el prestador cumple lo señalado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

Captación: El sistema de captación se ubica lateralmente en un ramal del río Sinú, está compuesto por una estructura (barcaza flotante) con una estación de bombeo conformada por tres conjuntos bomba-motor (uno en stand-by) horizontales de 30 HP. Las bombas están sumergidas aproximadamente 1,5 metros respecto al nivel del agua y poseen válvulas de pie con coladera para proteger los equipos de bombeo. El prestador no remite información relacionada con año de instalación, capacidad de caudal bombeado, sistemas de respaldo eléctrico y medición del caudal.

Imagen 5. Madre vieja Rio Sinú

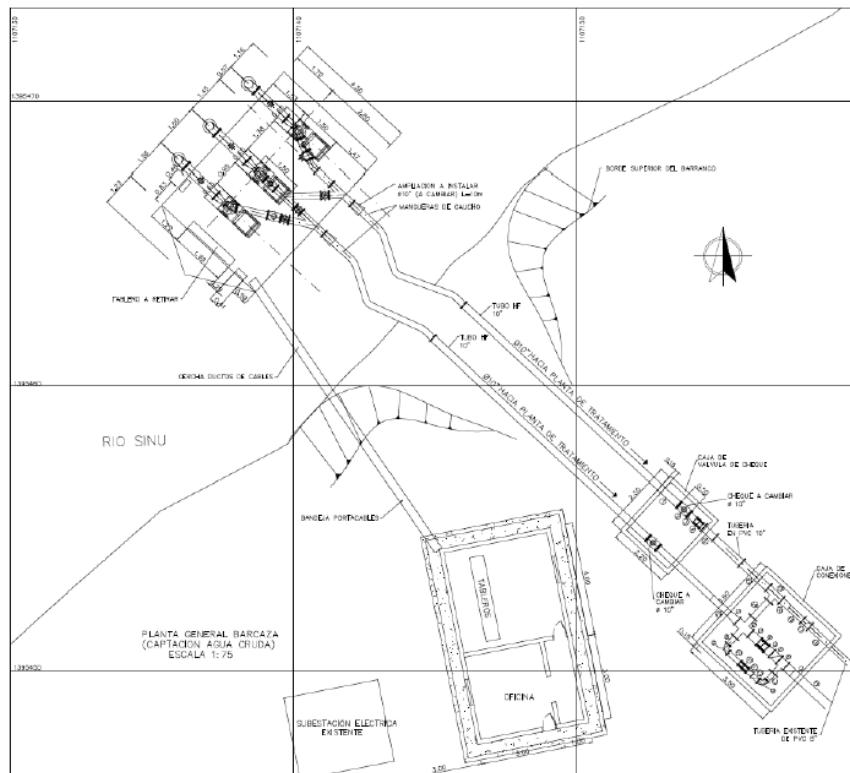


Fuente: Visita SSPD

Aducción: El sistema de aducción de agua cruda está conformado por una tubería en acero al

carbón de 16 pulgadas, con aproximadamente 1.300 metros de longitud. El prestador no remite información relacionada con año de instalación y capacidad de transporte.

Imagen 6. Esquema aducción



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Planta de Tratamiento: La planta de tratamiento del municipio de Tierralta fue construida aproximadamente en el año 1990, con una capacidad de 80 l/s. A la fecha de la visita trataba aproximadamente 65 l/s.

Desarenadores: Se cuenta con cuatro (4) desarenadores hidráulicos de flujo horizontal con tolvas para la recolección de lodos, con pantalla en la zona de entrada para la distribución uniforme del caudal afluente y vertedero de recolección en el extremo opuesto.

Floculadores: El agua es conducida desde los desarenadores a través de una canaleta de concreto con una longitud de 15 metros y una caída de 86 cm. La aplicación de coagulante se realiza de manera puntual a través de una tubería PVC de 1 1/2 pulgada.

El coagulante usado es sulfato de aluminio tipo A granulado, en dosis de 100 – 200 g/min. La aplicación se realiza mediante un equipo de dosificación en seco que deja caer cierta cantidad de coagulante sobre un pequeño tanque de mezcla, desde donde se conduce por un tubo hasta el canal de agua desarenada. El sistema de tratamiento cuenta con 25 floculadores metálicos.

Sedimentadores: Existen dos (2) líneas de sedimentación paralelas, cada una con dos (2) módulos independientes, para un total de cuatro (4) sedimentadores tipo colmena.

Filtros: Se cuenta con nueve (9) unidades de filtración de tipo tasa declinante con lechos mixtos de grava, arena y antracita.



Superservicios

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



Desinfección: La desinfección se realiza por gravedad desde un tanque de preparación de soluciones ubicado sobre el canal de recolección de agua.

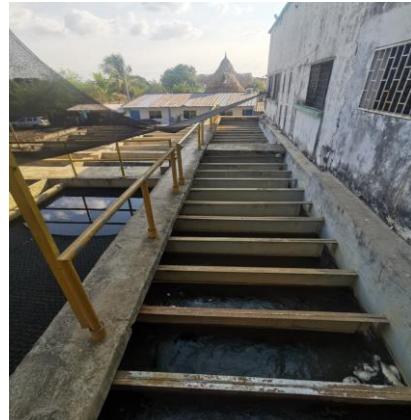
En caso de suspensiones del fluido eléctrico, la planta no cuenta con energía alterna, así como tampoco se cuenta con macromedición instalada para la medición de los caudales de entrada y salida del sistema de tratamiento.

Ahora bien, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, los lodos generados del proceso de potabilización de la planta operada por EE. PP. MM E.S.P. son depositados sin ningún tratamiento previo a las quebradas aledañas a los predios. Por otro lado, según lo informado en visita, presuntamente no se cuenta con el permiso de vertimiento de los residuos generados en el proceso de potabilización.

Imagen 7. PTAP Tierralta



Mezcla rápida



Floculadores



Sedimentadores



Filtros



Filtros



Bombeo a conducción

Fuente: Visita SSPD

Tanques de almacenamiento: Se cuenta con un tanque elevado en concreto de 700 m³, ubicado en el predio de la planta de tratamiento, desde donde el agua es transportada por gravedad a los diferentes sectores del Municipio. El segundo tanque elevado de almacenamiento se encuentra ubicado hacia los barrios del sur, vía a Nuevo Oriente y tiene una capacidad de almacenamiento de 600 m³. El prestador no remite información relacionada con año de construcción y no se evidenció en visita medición de caudales a la salida de los tanques de almacenamiento.

Imagen 8. Tanques de almacenamiento en PTAP



Tanque de almacenamiento enterrado



Tanque elevado

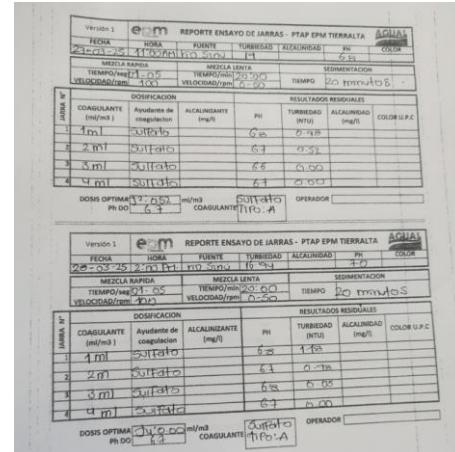
Fuente: Visita SSPD

Laboratorio de Proceso: El laboratorio de la PTAP cuenta con equipos para la medición de turbiedad y no se evidenció la calibración correspondiente durante las vigencias analizadas. Asimismo, se cuenta con un equipo para el test de jarras, el cual, el prestador realiza y diligencia sus resultados en el formato correspondiente.

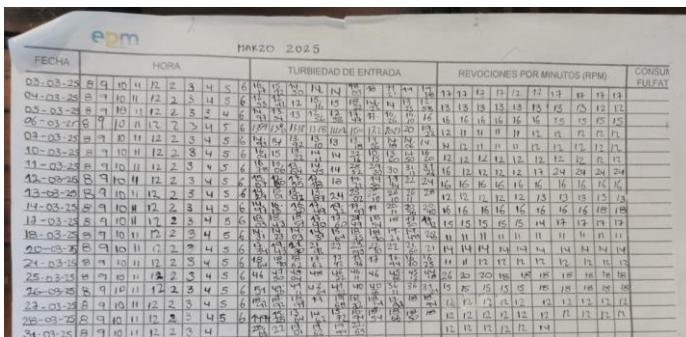
Imagen 9. Laboratorio de proceso



Test de jarras



Formato de test de jarras



Formato turbiedad



Turbidímetro

Fuente: Visita SSPD

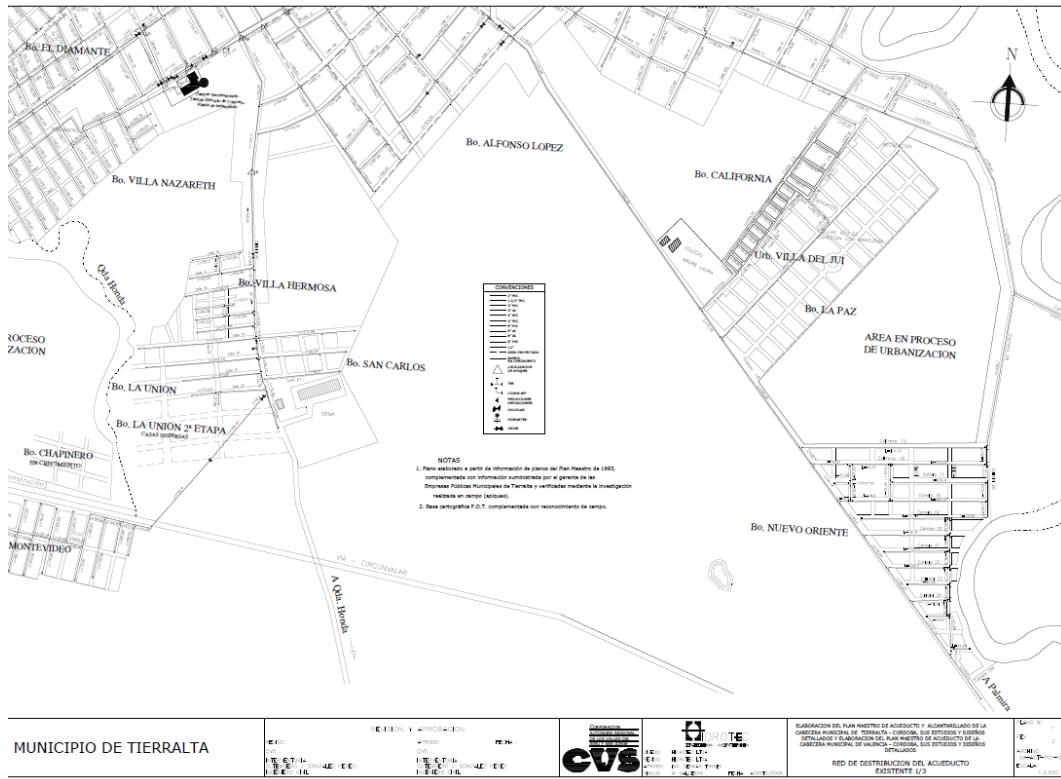
Conducción: Para la impulsión del agua desde la planta de tratamiento hacia la comunidad se utiliza:

- Primera casa máquina: 3 motores de 60 HP hacia la zona centro y norte.
- Segunda casa máquina: 3 motores de 60 HP.

Para la conducción del agua que sale de la planta de tratamiento hacia la comunidad se utiliza una tubería entre 2 y 12 pulgadas, dependiendo de la zona hacia donde se vaya a ofrecer el servicio. El prestador no remite información relacionada con la capacidad de transporte de caudal de las bombas. De igual manera, no cuenta con equipos de suplencia energética en los bombeos ni macromedición instalada.

Red de distribución de Agua Potable: La red de distribución recibe el agua proveniente de la planta de tratamiento. Durante la visita se pudo evidenciar que no se cuenta con macromedición en ningún punto del sistema de acueducto.

Imagen 10. Red de distribución



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Actualmente, el municipio se encuentra dividido en tres zonas. Cabe mencionar que el prestador informó que el catastro de redes corresponde al año 2005, por lo cual no se cuenta con información actualizada, ni mencionan en detalle las características y material de la red.

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

En la visita no se evidenciaron manuales de operación de la infraestructura implementada en la prestación del servicio público de acueducto ni programas de mantenimiento preventivo y evidencias de su cumplimiento.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de Acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de Acueducto

El prestador informó que actualmente no cuenta con ese dato, pues se está adelantando un catastro multipropósito en el municipio con el fin de conocer la totalidad de viviendas en Tierralta, Córdoba.

5.4.2.2.2 Índice de Continuidad

El prestador informó que el municipio de Tierralta cuenta con una estación de bombeo de agua potable ubicada en el barrio 19 de marzo, con una capacidad técnica de 80 l/s, la cual desde aproximadamente 20 años viene operando con un sistema de sectorización en su zona urbana. Debido al desarrollo poblacional en el municipio y asentamientos urbanísticos que han surgido en los últimos años como invasiones y usuarios irregulares, se ha generado una demanda de mayor suministro de agua.

Imagen 11. Sectorización del bombeo en el municipio



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Imagen 12. Sectorización del bombeo en el municipio



<ul style="list-style-type: none"> ○ Centro ○ 19 de Marzo ○ 20 de Julio ○ 20 de Julio 2da etapa ○ Cootiagro ○ Parte escolar ○ Prado ○ Paraíso ○ Bula Hoyos ○ Amaury García ○ Villa Libertad ○ Magola Gomez 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Villa Nazaret ○ Villa Pineda ○ Chapinero ○ Diamante ○ Esmeralda ○ Parte 19 de marzo ○ Alfonzo López ○ Pénjamo ○ Villa hermosa ○ La unión ○ Edén ○ La palma ○ San Carlos ○ Villa verde ○ Santa fe ○ Las Balsas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Escolar Parte Alfonzo López ○ Villa del Rio ○ Lo Nuestro ○ 9 de agosto ○ Villa de juí ○ California ○ La paz ○ Recreo ○ Nuevo oriente ○ Libardo López
<p>El Sector No.1 recibe el servicio desde las 3:00 AM hasta las 10:00 PM, se realiza una sectorización a las 3:00 PM que consiste en cerrar la válvula de conducción al barrio Paraíso y habilitar la tubería que transporta agua al barrio Amaury García, se prende una electro bomba de 3 pulgadas para darle presión al barrio Magola Gómez y Villa Libertad</p>	<p>El bombeo al Sector No.2 se subdivide en 2, desde las 3:00 AM se inicia la distribución para los barrios Villa Nazaret, Villa Pineda, Chapinero, Diamante, Esmeralda y parte del 19 de marzo, a la 1:00 PM se modifica el bombeo para los barrios, Alfonzo López, Pénjamo, Villa hermosa, La unión, Edén, La palma, San Carlos, Villa Verde y Santa Fe.</p>	<p>El bombeo al Sector No.3 Recibe el servicio de agua potable desde las 3:00 AM hasta las 5 de la tarde, se realizan dos sectorizaciones, una consta de cerrar a las 12 del mediodía las válvulas que conducen agua a los barrios Lo nuestro y 9 de agosto y a su vez se abren las válvulas del barrio California y Nuevo oriente la otra se realiza de 5:00 PM hasta las 11:00 PM para suministrarle el servicio a los habitantes del barrio Libardo López.</p>

Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Así las cosas, el suministro de agua potable se realiza por sector, existen básicamente tres (3) sectores y cada sector contiene varios barrios. El bombeo se hace de manera diaria por sector, lo que permite inferir que la frecuencia de bombeo es aproximadamente cada día de por medio (3 veces a la semana). No obstante, no se llevan registros de continuidad para el municipio. Por otro lado, no se evidencian metas tarifarias certificadas en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA).

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de Acueducto

El prestador no suministró los registros de las suspensiones presentadas para las vigencias bajo análisis. Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que no ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias de estudio. Por ende, se debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con lo evidenciado en visita, el prestador no monitoreó en las vigencias de análisis, las presiones en los puntos de red de distribución. Tampoco cuenta con instrumentos de medición de presión, por lo cual no es posible analizar si actualmente se está cumpliendo con la presión mínima establecida en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de la empresa.

Es de aclarar que el anexo técnico del CCU de la empresa expresa lo siguiente con respecto a la presión:

“El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo



Superservicios

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



en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizados en zonas por encima de las cotas de prestación de servicio, en las cuales La Empresa Prestadora especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En todo caso, se atenderá a lo dispuesto en la Resolución 0330 expedida el 8 de junio de 2017, con una presión mínima de 10 m.c.a. (...)" (Cursiva fuera del texto original)

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el CCU.

Finalmente, de acuerdo con lo estipulado en las Resoluciones MDE 1096 de 2000 y MVCT 330 de 2017, el prestador debería garantizar una presión mínima de 15 m.c.a teniendo en cuenta los 29.741 habitantes abastecidos en el municipio.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Como no se cuenta con instrumentos de macromedición para medir los caudales captados y distribuidos a la red, ni con instrumentos de medida a los usuarios, como se detalla más adelante, no es posible calcular el indicador de pérdidas.

Cabe mencionar que el prestador suministró en visita el documento “*Manual de Pérdidas*”, donde se realizan definiciones con respecto a los diferentes tipos de pérdidas, factores que influyen y un mecanismo de reducción de pérdidas. No obstante, no se cuenta con una aplicación de dicho manual. Ahora bien, el prestador realiza unas estimaciones de pérdidas así:

Tabla 4. Estimaciones de pérdidas de agua en el municipio

COMPONENTE	CAUDAL DE ENTRADA (L/S)	CAUDAL DE SALIDA (L/S)	PÉRDIDAS
Captación	69.16	69.16	0.0%
Aducción	69.16	65.70	5.0%
PTAP	65.70	62.55	4.8%
Conducción	62.55	61.92	1.0%
Almacenamiento	61.92	61.61	0.5%
Distribución	61.61	30.44*	50.6%
TOTAL			61.9%

Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

Teniendo en cuenta el bajo índice de medición con que cuenta el municipio y la falta de medición de los caudales producidos debido a la inexistencia de macromedición, no es posible determinar el comportamiento de este indicador. Respecto a las metas del estudio de costos, no se evidencian que hayan sido certificadas en el aplicativo SURICATA.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

El prestador cuenta con un documento donde relacionan una serie de actividades respecto a la reducción de pérdidas, así:

Imagen 13. Actividades para la reducción de pérdidas de agua

SISTEMA DE CAPTACION		
Programación	Mantenimientos Reducción de pérdidas	Evidencias
Mantenimiento o cambio de bombas de succión	Se realizaron diversos mantenimientos a las bombas recibidas a inicios del 2024. Las cuales presentaban fallas mecánicas y deterioro. Por la cual la ejecución fue realizar la compra de dos bombas nuevas marca hidrostal. Para garantizar la continuidad del servicio.	
Dragado del canal de conducción del Río sinu hacia el punto de captación	Se realizo un dragado en el canal de conducción el cual presentaba una alta sedimentación, ocasionando contaminación y bajos niveles en el punto de bocatoma poniendo en riesgo en temporadas de sequías el suministro de agua	
Purgas quincenales	Se realizan purgas quincenales para evitar contaminación y afectación en la calidad del agua. Esto se lleva a cabo en 10 hidrantes en la zona urbana	
Arreglo motores cesta de bombeo	Se realizo el arreglo de 1 motor de 60 hp recibido fuera de servicio esto para garantizar menores pérdidas de tiempo, y desperdicio de agua almacenada	
Fugas en la Red		
		<p>Se atiende de manera prioritaria las fugas de agua en la tubería y diagnosticos de esta para prevenir posibles desperdicios.</p> <p>Reparación y cambio de tubería en adiestro cemento</p>
Remplazo de tubería		
		<p>Se remplazo 600 mts de tubería de agua de 6" para los barrios del norte</p>
Cambio de Valvulas		
		<p>Se realizaron cambios de valvula para evitar el desperdicio del suministro con relación al agua tratada que pasa de los sedimentadores a los filtros</p>
Sectorización		
		<p>Se realizo para los varios del oriente sector 3 de bombeo, la instalación de valvulas de 6" para garantizar el suministro de agua a los barrios 9 de agosto, la paz, recreo, nuevo oriente entre otros. Los cuales presentaban fugas en la línea de conducción</p>

Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

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

La Resolución No. 2 – 9654 del 11 de agosto de 2022, expedida por la CVS aprobó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) presentado por EE.PP.MM. E.S.P., en cumplimiento de lo establecido en la Ley 373 de 1997. El programa con una vigencia de cinco años, busca garantizar el uso racional del recurso hídrico concesionado sobre el brazo Chapinero, madrevieja del río Sinú.

El PUEAA se estructura en cuatro subprogramas principales: optimización del sistema de bombeo y potabilización, mejoramiento de la prestación del servicio, disminución del consumo de agua potable y protección de fuentes hídricas. Cada subprograma contempla actividades técnicas específicas, metas anuales, responsables institucionales y cronogramas de ejecución.

Entre las actividades más relevantes se encuentran el mantenimiento preventivo de equipos de bombeo, optimización de unidades de tratamiento, implementación de micromedición, catastro y renovación de redes, así como la instalación de dispositivos ahorreadores en sedes públicas. Además, se prevé la construcción de obras de control de erosión, reforestación de zonas ribereñas



Superservicios

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



y acciones de educación ambiental dirigidas a la comunidad.

La resolución impone a EE.PP.MM. E.S.P., la obligación de remitir informes técnicos semestrales con el avance físico y presupuestal del programa, incluyendo indicadores, registros fotográficos y evidencia de capacitaciones. Al respecto, el prestador no remitió información relacionada con dichos informes.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

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

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, no es posible realizar el análisis de oferta y demanda ya que el prestador no cuantifica las pérdidas en el sistema.

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

Para los años bajo análisis, el prestador remitió copia de las actas de concertación de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de Tierralta con fecha de 25 de febrero de 2025, como se muestra a continuación:

Imagen 14. Actas de concertación 2025

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	FORMATO ACTA DE CONCERTACIÓN PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO PARA EL CONTROL Y LA VIGILANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL PÁGINA 1 de 1
---	--

ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO

Artículo 5º de la Resolución número 0811 de 2008 expedida por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, "Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la Autoridad Sanitaria y las Personas Prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución".

Las personas abajo firmantes, en representación de la Secretaría de Desarrollo de la Salud de Córdoba y de la empresa prestadora de servicio público de acueducto Empresas Públicas de Tierralta, nos reunimos en el municipio de Tierralta, departamento de Córdoba, para concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano, siguiendo los criterios establecidos en los artículos del 1º al 4º de la Resolución número 0811 de 2008, expedida por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial "por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución".

Hacen parte de la presente acta los 10 puntos de muestreo concertados en la red de distribución del municipio en mención, consignados en 4 formatos de concertación de puntos y lugares de muestreo de agua potable, en donde se incluyen los criterios de identificación de cada uno de ellos.

Para constancia se firma el día 25 - 01 - 25 por,

Por parte de la autoridad sanitaria:

Firma: <u>Daniel P. Suarez</u>	Firma: <u>HADHER DIAZ ARENAL</u>
Nombre: Daniel P. Suarez	Nombre: HADHER DIAZ ARENAL
Cédula: 1067901816	Cédula: 10749439
Cargo: Ing. Ambiental	Cargo: Ing. Ambiental - ALCALDIA AMBIENTAL TECNICO

Por parte de la persona prestadora:

Firma: <u>Luz</u>	Firma:
Nombre: Luz D. DIAZ ARENAL	Nombre:
Cédula: 1072995828	Cédula:
Cargo: Controlador ambiental	Cargo:

Se adjunta a la presente acta, 4 folios.

Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Teniendo en cuenta los suscriptores de acueducto del prestador (8.931 a febrero de 2025), se tendría una población aproximada de 29.741 habitantes, si se emplea el índice de ocupación de 3,33¹ personas por vivienda para el departamento de Córdoba, que reporta el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes debe ser de mínimo 8 puntos.

Conforme con lo evidenciado durante la visita, el prestador cuenta con un número mayor al mínimo de puntos, al contar con 10 puntos concertados, de los cuales se visitaron aleatoriamente 2, así:

¹ Fuente: <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>



Superservicios

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



Imagen 15. Puntos de muestreo



Fuente: Visita SSPD

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 Departamental de Salud de Córdoba y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP, sistema que es administrado por el INS y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20245291639642 del 18 de abril y 20245291972022 del 10 de mayo de 2024 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2023², se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Tierralta, Córdoba:

Tabla 5. Consolidado IRCA mensual del prestador. Vigilancia 2023 - 2024

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Número de meses con muestras	Muestras en agua tratada	
2023									30,2	14,8	38,8	22,3	18,6	5	27
2024									54,9					1	4

Fuente: SIVICAP 2023 - 2024

² Último año con información reportada en SIVICAP. Los resultados correspondientes a la vigencia 2024 son preliminares.



Superservicios

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



De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua no apta para el consumo humano en el municipio de Tierralta, Córdoba, durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, y en el mes de septiembre de 2024, conforme con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 incumpliendo parámetros como Color aparente, turbiedad, COT, Coliformes totales, E Coli y Hierro total.

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

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas fueron tomadas y analizadas por el Laboratorio Ambielab S.A.S, el cual se encontró autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, a través de las Resoluciones Nos. 0172 del 4 de febrero de 2022 y 229 del 19 de febrero de 2024.

El prestador informó que realizan 4 tomas de muestras de control de la calidad de agua en red de distribución por mes. Sin embargo, en la respuesta al requerimiento de información realizado en el marco de la visita, únicamente remitió los resultados de 5 muestras de calidad de agua.

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

Tabla 6. Frecuencia mínima muestras de control

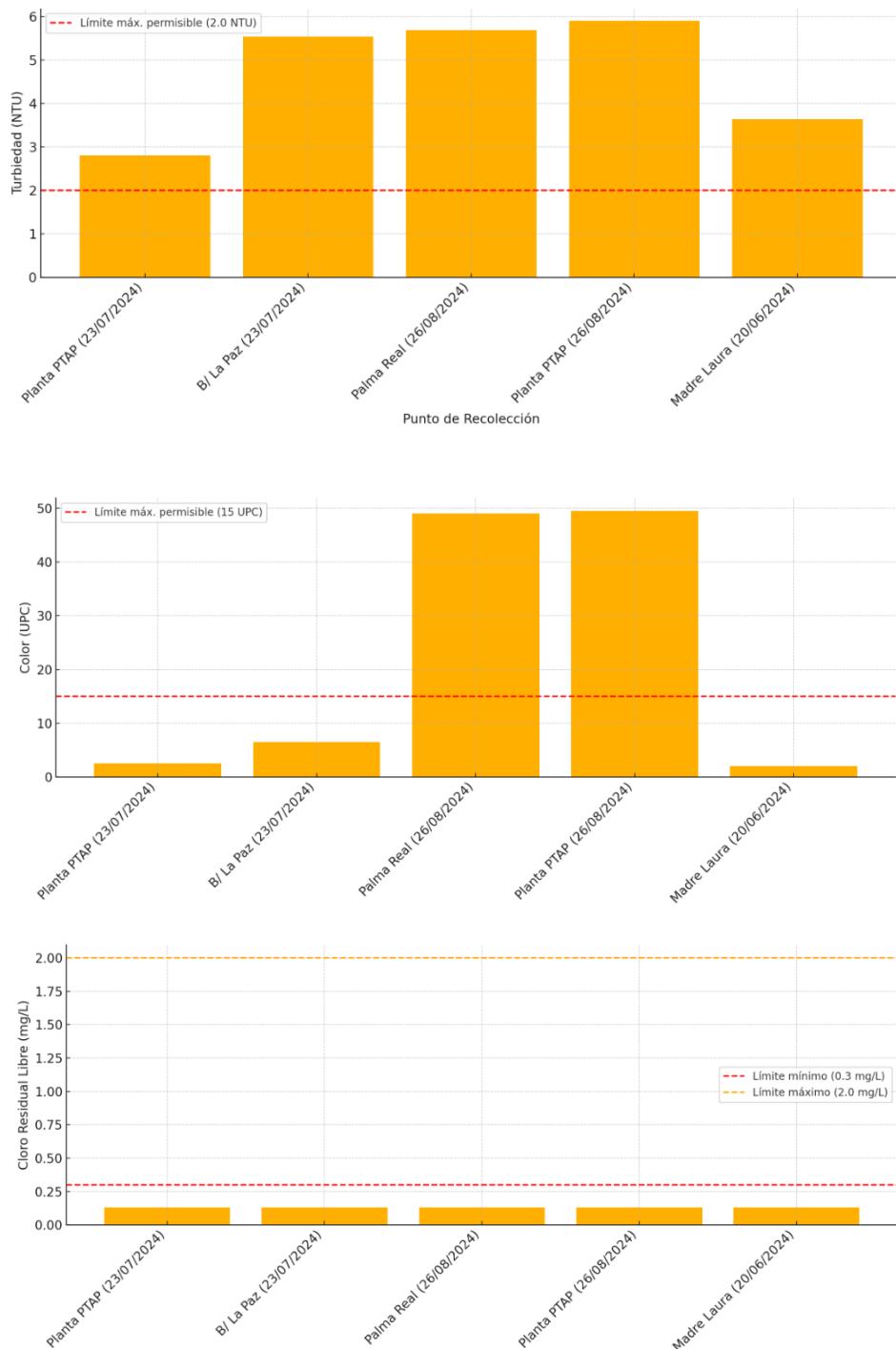
Parámetro	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Turbiedad	Diario	1
Color aparente	Diario	1
pH	Diario	1
Cloro residual	Diario	1
Residual del coagulante utilizado	Quincenal	1
Alcalinidad	Quincenal	1
Dureza total	Quincenal	1
Hierro total	Quincenal	1
Cloruros	Quincenal	1
COT	Anual	2
Fluoruros	Anual	2
Coliformes totales	Semanal	8
E. Coli	Semanal	8

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

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua entregados por el prestador, se encontró que la Empresa no dio cumplimiento a la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio.

Ahora bien, respecto a las 5 muestras de control de calidad del agua suministradas por el prestador, se evidencian incumplimientos respecto a los parámetros de turbiedad, cloro residual y color aparente, así:

Imagen 16. Gráficas de muestras con incumplimientos



Fuente: SSPD

5.4.2.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

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



Superservicios

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



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

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

Respecto a obras con impacto en la prestación del servicio público de acueducto, el prestador no remitió información relacionada.

5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

5.4.3.1 Cobertura de Alcantarillado

El prestador informó que actualmente no cuenta con ese dato, pues se está adelantando un catastro multipropósito en el municipio con el fin de conocer la totalidad de viviendas en Tierralta, Córdoba.

5.4.3.2 Estructura del sistema de Alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de Alcantarillado

El municipio de Tierralta cuenta con un sistema de alcantarillado que colecta aguas residuales domésticas, una estación de bombeo y una planta de tratamiento de aguas residuales. Este sistema no fue diseñado para cargar aguas pluviales. El sistema actual de redes de recolección está destinado exclusivamente para el transporte de aguas residuales hasta la estación de bombeo, para luego ser enviadas al sitio de tratamiento y disposición final.

El sistema de alcantarillado cuenta con cinco (5) sistemas de impulsión ubicados en diferentes puntos de la cabecera municipal, los cuales son los encargados de alivianar la carga y conducción de este sistema. Al respecto, el prestador no remite información relacionada sobre la cantidad de bombas implementadas, capacidad y sistema eléctrico.

Imagen 17. Esquema de alcantarillado en el municipio de Tierralta



Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Colector Principal: El colector principal está localizado a lo largo de la carrera 15 desde la calle 3 a la calle 8 y por la carrera 14 desde la calle 3 hasta la calle 1. Está conformado por 16 tramos de tubería de PVC de 18 pulgadas. Este emisario final en algunos de sus tramos se encuentra instalado con pendientes bajas. De acuerdo con la información local, para el año 2015 fueron instalados 53 tramos de tubería en PVC de 24 pulgadas a lo largo de la calle 16 desde la carrera 1 hasta la 11. Ahora bien, el último catastro de redes para el municipio de Tierralta corresponde al año 2005.

Imagen 18. Esquema de alcantarillado en el municipio de Tierralta

REDES, COLECTORES E INTERCEPTORES AGUAS RESIDUALES DOMESTICAS			
Tipo de red	Diámetros	longitud (m)	Tipo de material
Locales	8,10,12 (")	5422,96	PVC y concreto, en funcionamiento óptimo.
Colectores	18"	1475,23	PVC, en funcionamiento óptimo.
	24"	970	PVC, en funcionamiento óptimo.
Interceptores	8"	120	PVC, en funcionamiento óptimo.
Emisores	18"	2	PVC, en funcionamiento óptimo.

Fuente: EE.PP.MM. E.S.P

Laguna de oxidación: El área aproximada de la laguna de oxidación es de 7.000 m². El tratamiento de las aguas residuales se realiza periódicamente a través de biobaxter. El sistema de tratamiento consta de una laguna de estabilización facultativa, que recibe la descarga de la línea de impulsión de la estación de bombeo de alcantarillado. El prestador no remite información relacionada con el año de construcción, capacidad instalada, aforos de caudal y caudal tratado.



Superservicios

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



Imagen 19. Laguna de oxidación Tierralta



Fuente: SSPD

Durante la visita de inspección realizada, se identificó en el predio de la laguna de oxidación una infraestructura destinada al tratamiento de aguas residuales, la cual se encuentra en evidente estado de abandono. La obra presenta una estructura civil parcialmente construida, sin evidencia de actividad reciente, operación de equipos, ni presencia de personal. Se observaron signos de deterioro por exposición prolongada, ausencia de cerramiento funcional y falta de conexión hidráulica operativa con el sistema de recolección de aguas residuales. La fuente receptora autorizada es la quebrada El Juy, localizada dentro de su jurisdicción.

Imagen 20. PTAR Tierralta en abandono



Fuente: SSPD

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

De acuerdo con lo evidenciado en visita y el análisis de los documentos entregados por el prestador, presuntamente no se cuenta con un manual de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, y, asimismo, no se cuenta con un cronograma de actividades desarrolladas y bitácoras para las vigencias analizadas.

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

La CVS mediante la Resolución No. 0273 del 17 de marzo de 2025, otorgó a EE.PP.MM. E.S.P. el permiso de vertimiento de aguas residuales domésticas tratadas provenientes del sistema de alcantarillado del casco urbano del municipio de Tierralta con un caudal autorizado de 17,2 l/s. La fuente receptora autorizada es la quebrada El Juy, localizada dentro de su jurisdicción.

Este permiso tiene una vigencia de tres años, contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo. Durante este período, el prestador deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos para la descarga de efluentes, conforme a la normativa vigente, incluyendo DBO_5 , sólidos suspendidos totales, coliformes fecales, grasas y aceites, entre otros. Asimismo, se exige implementar un programa de monitoreo técnico del vertimiento, cuyos resultados deben ser reportados periódicamente ante la CVS, de lo cual, el prestador no remitió información.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

Respecto a obras con impacto en la prestación del servicio público de alcantarillado, el prestador no remitió información relacionada.

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 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrando que para la vigencia 2024 no se encuentra cargado el documento correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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 7. Estado reporte técnico SUI

Año	Código	Formato	Aplicación	Estado
2023	ALC-T-0019	18. Encuesta Sistemas no Interconectados	Formularios	Pendiente
2023	ALC-T-1023	23. Otros Costos en Tratamiento No Asociados al Bombeo	Formularios	Pendiente
2023	ACU-T-1036	36. Distribución de Agua Potable	Formularios	Pendiente
2023	ACU-T-0040	38. Encuesta Sistemas no Interconectados	Formularios	Pendiente
2023	ALC-T-1008	8. Municipios Beneficiados por el Sistema de Tratamiento	Formularios	Pendiente
2023	384	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4	Cargue Masivo	Pendiente

Año	Código	Formato	Aplicación	Estado
2023	1666	Análisis de Riesgo de Calidad del Agua	Cargue Masivo	Pendiente
2023	1687	Capacidad de análisis y control de sustancias que afectan la calidad del agua	Cargue Masivo	Pendiente
2023	1683	Estudio de Riesgo, Programas de Reducción del Riesgo y los Planes de Contingencia de los Sistemas de Suministro de Agua para Consumo Humano (PDF)	Cargue Masivo	Pendiente
2023	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Cargue Masivo	Pendiente
2023	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Cargue Masivo	Pendiente
2023	1061	Redes Sistema de Alcantarillado	Cargue Masivo	Pendiente
2024	ALC-T-0019	18. Encuesta Sistemas no Interconectados	Formularios	Certificado
2024	ALC-T-1023	23. Otros Costos en Tratamiento No Asociados al Bombeo	Formularios	Certificado
2024	ACU-T-1036	36. Distribución de Agua Potable	Formularios	Certificado
2024	ACU-T-0040	38. Encuesta Sistemas no Interconectados	Formularios	Certificado
2024	ALC-T-1008	8. Municipios Beneficiados por el Sistema de Tratamiento	Formularios	Certificado
2024	384	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4	Cargue Masivo	Pendiente
2024	1666	Análisis de Riesgo de Calidad del Agua	Cargue Masivo	Pendiente
2024	1687	Capacidad de análisis y control de sustancias que afectan la calidad del agua	Cargue Masivo	Pendiente
2024	1683	Estudio de Riesgo, Programas de Reducción del Riesgo y los Planes de Contingencia de los Sistemas de Suministro de Agua para Consumo Humano (PDF)	Cargue Masivo	Pendiente
2024	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Cargue Masivo	Pendiente
2024	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Cargue Masivo	Pendiente
2024	1061	Redes Sistema de Alcantarillado	Cargue Masivo	Pendiente
2025	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Cargue Masivo	Pendiente
2025	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Cargue Masivo	Pendiente

Fuente: Consulta SUI. Junio de 2025

Así las cosas, no se evidencia cargue de información trascendental para el desarrollo de la evaluación respecto a continuidad, suspensiones, calidad de agua, presiones, entre otros.

5.5 Aspectos Comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de EE.PP.MM. E.S.P. se encuentra ubicada en la Calle 13 No. 22 –



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



40 Barrio 19 de marzo, en Tierralta, Córdoba; y cuenta con los siguientes canales de atención al cliente:

- De forma presencial de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- Vía correo electrónico: eppmmt@hotmail.com
- Canal Gestora de Cobro: 320-5445604, quien es la encargada de recibir el pago de la factura en el domicilio.

Imagen 21. Punto de atención al cliente



Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

5.5.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

EE.PP.MM. E.S.P. disponen del software comercial denominado SIFCAAA, el cual contiene los módulos de suscriptores, facturación, recaudo y atención de PQR's.

Este software está en funcionamiento desde 2017, con un contrato de arrendamiento de software. A corte de fecha de la realización de este informe, el sistema de información comercial utilizado no se integra con otros sistemas de información del prestador.

Imagen 22. software SIFCAAA



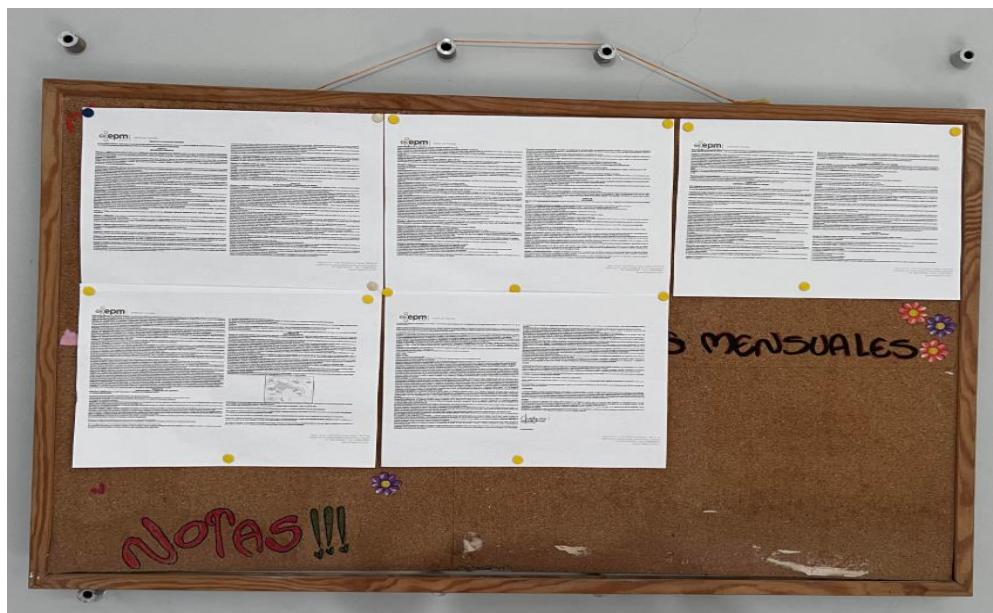
Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

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

El prestador hizo entrega del CCU vigente, el cual cuenta concepto de legalidad No. 20180120120811 expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), anexo técnico y se encuentra firmado.

Se observa que dicho CCU se encuentra publicado en la cartelera de la empresa, como se evidencia a continuación:

Imagen 23. Publicación en la cartelera oficina



Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

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

"(...) Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible

en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

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

5.5.4 Suscriptores

EE.PP.MM. 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 8. 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	6625	6626	6683	6714	6772	6774	7284	7366	7516	7513	7529	7534	7535	7544	
Estrato 2	1024	1024	23	1021	1016	1017	1015	1014	1008	1008	1007	1005	1007	1002	
Total Residencial	7649	7650	6706	7735	7788	7791	8299	8380	8524	8521	8536	8539	8542	8546	
Comercial	322	321	328	343	342	339	339	339	335	335	337	336	332	321	
Oficial	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
Total No Residencial	386	385	392	407	406	403	403	403	399	399	401	400	396	385	
TOTAL SUSCRIPTORES	8035	8035	7098	8142	8194	8194	8702	8783	8923	8920	8937	8939	8938	8931	

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que EE.PP.MM. E.S.P. contó con un total de 8.939 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 95,5% de los usuarios son del sector residencial, y de éstos, el estrato uno representa el 88,2%; frente al uso no residencial, que representa el 4,5%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 84%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 8.931 suscriptores de acueducto con corte a febrero, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con el 95,7% y la mayor participación del estrato 1, y el uso no residencial con el 4,3%, y la mayor participación del uso comercial con el 83,4%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 896 suscriptores (11,2%).

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

Tabla 9. 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	6392	6392	6441	6473	6505	6513	6543	6604	6686	6696	6720	6729	6735	6765	



Superservicios

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



Estrato / Uso	AÑO 2024													Año 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	
Estrato 2	806	806	806	805	804	805	804	804	798	797	797	796	797	796	
Total Residencial	7198	7198	7247	7278	7309	7318	7347	7408	7484	7493	7517	7525	7532	7561	
Comercial	324	323	330	345	344	341	342	342	342	343	344	343	340	342	
Oficial	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	
Total No Residencial	387	386	393	408	407	404	405	405	405	406	407	406	403	405	
TOTAL SUSCRIPTORES	7585	7584	7640	7686	7716	7722	7752	7813	7889	7899	7924	7931	7935	7966	

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

EE.PP.MM. E.S.P. contó con un total de 7.931 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 94,9% de los usuarios son del sector residencial, y de éstos, el estrato uno representa el 89,4%; frente al uso no residencial, que representa el 5,1% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 84,5%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 7.966 suscriptores de alcantarillado con corte a febrero de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con 94,9% y la mayor participación del estrato 1, y el uso no residencial con el 5,1%, y la mayor participación del uso comercial con 84,4%.

La variación del mes de febrero de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 382 suscriptores (5%).

Dentro de las estadísticas de suscriptores, la empresa informó que no cuentan con la información correspondiente al barrio 9 de agosto, teniendo en cuenta que es un barrio subnormal y se conectaron de manera ilegal a la red de acueducto. Actualmente no se adelantan gestiones relacionadas con la legalización respectiva del barrio en mención.

5.5.5 Micromedición

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

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 negrita 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 los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)” (Cursiva fuera del texto original)



Superservicios

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



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 un 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

La empresa informó que no cuentan con procedimientos documentados de facturación y recaudo. No obstante, precisaron lo siguiente:

- La facturación se imprime los primeros 5 días de cada mes.
- Se factura de manera mensual (mes vencido).
- Cuentan con 4 repartidores y una gestora de cobro que se dirige a las viviendas donde los suscriptores la requieren y los 15 de cada mes realizan jornadas de recaudo por barrio.
- El valor recaudado se entrega al área de facturación quien ingresa los valores y las colillas al sistema.
- Se genera un informe con el detalle y, junto al dinero, se le hace entrega a tesorería, quien a su vez genera un comprobante de recibido.
- El área de facturación genera un informe detallado de lo recaudado diariamente y lo entrega al área de contabilidad quien es el último filtro.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

El prestador hizo entrega de un Excel con la facturación y el recaudo total para la vigencia 2024 y hasta febrero de 2025, discriminada por servicio en \$ y en m³ por uso y estrato, como se observa a continuación:

Tabla 10. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	1.231.230	1.961.416.454	354.497.273	18,1
Estrato 2	151.713	242.001.575	99.494.394	41,1
Total Residencial	1.382.943	2.203.418.029	453.991.667	20,6
Comercial	52.313	83.324.319	95.104.657	114,1
Oficial	61.728	172.110.512	16.731.619	9,7
Total No Residencial	114.041	255.434.831	111.836.276	43,8
TOTAL	1.496.984	2.458.852.860	565.827.943	23

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 1.496.984 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$2.458.852.860 y cuyo recaudo fue del 23%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 2.

Tabla 11. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	477.850.148	477.850.148	12.226.141	2,6
Estrato 2	151.713	99.899.816	6.779.129	6,8
Total Residencial	478.001.861	577.749.964	19.005.270	3,3
Comercial	52.313	77.861.220	5.527.775	7,1
Oficial	61.728	49.562.944	654.537	1,3
Total No Residencial	114.041	127.424.164	6.182.312	4,9
TOTAL	478.115.902	705.174.128	25.187.582	3,6

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 478.115.902 m³ para el servicio público de alcantarillado que representa \$705.174.128 y cuyo recaudo fue del 3,6%. 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 13,3% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo. El prestador ha propuesto adelantar acciones para mejorar este índice de recaudo, las cuales se detallan en el numeral 5.5.8. de la presente evaluación.

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

Tabla 12. Facturación y recaudo acueducto año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	216.998	345.688.661	45.543.997	13,2
Estrato 2	24.967	39.766.287	12.975.918	32,6
Total Residencial	241.965	385.454.948	58.519.915	15,2
Comercial	8.447	13.454.429	17.792.715	132,2
Oficial	10.288	16.386.752	3.412.700	20,8
Total No Residencial	18.735	29.841.181	21.205.415	71,1

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
TOTAL	260.700	415.296.129	79.725.330	19,2

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado un total de 260.700 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$415.296.129 y cuyo recaudo alcanza el 19,2%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el comercial y el estrato 2.

Tabla 13. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	216.998	79.731.984	45.543.997	57,1
Estrato 2	24.967	16.663.658	12.975.918	77,9
Total Residencial	241.965	96.395.642	58.519.915	60,7
Comercial	8.447	17.792.715	17.792.715	100
Oficial	10.288	3.412.700	3.412.700	100
Total No Residencial	18.735	21.205.415	21.205.415	100
TOTAL	260.700	117.601.057	79.725.330	67,8

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado un total de 260.700 m³ para el servicio público de alcantarillado que representa \$117.601.057 y cuyo recaudo alcanza el 67,8%. Se puede observar que el uso no residencial tiene un buen comportamiento de pago al igual que el estrato 2.

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. Para mejorar el índice actual de recaudo, el prestador ha adelantado procedimientos orientados a subir este indicador, descritos en el numeral 5. 5. 8. de la presente evaluación.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas expedidas por el prestador y de esta manera, se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 17 del CCU adoptado por el prestador, el cual cuenta con concepto de Legalidad expedido por la CRA en el año 2019. De igual manera, este contrato está basado conforme a los anexos de la Resolución CRA 768 de 2016. A continuación, se relaciona el chequeo del contenido mínimo de las facturas:

Tabla 14. Contenido mínimo de las facturas cláusula 17 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



Superservicios

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



Requisitos	¿Cumple?
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.	SI
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
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos, si la facturación es mensual.	SI
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

Fuente: cláusula 17 CCU, Contenido mínimo de la factura

Imagen 24. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Empresas Públicas de Tierralta E.S.P.
Calle 13 No. 22-40 B/19 de marzo, local 701-703-208
vigilado por la superintendencia de servicios públicos
NIT: 800 195 828-3 - Nuit: 1-23807000-1
eppmtierralta@hotmail.com

Superservicios
Servicios Públicos Domiciliarios

DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPCTOR

Nombre: **Código:** 119185
Referencia de Entrega: **Ruta:** 09-18-0030
Dirección Predio: **Factura N°:** 51142
Barrio: **Periodo Facturación:**
N° de Manzana: **Pago oportuno hasta:** MAYO/2024
Estrato: **Suspensión a partir de:** JUNIO 17/2024
Uso: **Mes de deuda:** 20 Junio/2024
Código Catastral: **Valor a pagar:** 1 11,438

Datos Facturación Mensual

Acueducto			Cargo Fijo	Cargo Variable	Total
M3	W-M3	W Consumo	Consumo	Retención	Sub/Contribución
8 - 16	32.00	1,993	19,134	0	4,804
16 - 40	16.00	0	0	0	0
>40	0	0	0	0	0
			Valor Consumo		19,134
			TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO:		4,804
					5,547

Alcantarillado			Cargo Fijo	Cargo Variable	Total
M3	W-M3	W Consumo	Consumo	Retención	Sub/Contribución
8 - 16	32.00	462	5,527	0	3,238
16 - 40	16.00	0	0	0	0
>40	0	0	0	0	0
			Valor Consumo		5,527
			TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO:		8,667
					2.10

Fecha de Emisión: 01/06/2024 Tasa de Int.: 2.10
65%

SIN MEDICIÓN

Datos con medición

Medidor

Lecturas y Consumos

Resumen Facturación mes

Periodo facturado: **MAYO/2024**

Cumple con tu responsabilidad y evita cortes

Paga tu recibo a tiempo y evita cortes. Tranquilidad de saber que prestas tu servicio sin cortes inoportunos. La posibilidad de acceder a beneficios y descuentos por pronto pago. ¡Juntos construimos una comunidad responsable!

Acueducto + **Alcantarillado** = **Total a pagar** **11,438**

VALOR MES: **0**
SALDO DE CARTERA: **11,438**

TOTAL A PAGAR: **119185**

CÓDIGO: 09-18-0030 **VALOR MES:** 119185
RUTA: 51142 **VALOR CARTERA:** 0
NOMBRE: OSCAR SANTIAGO PACHECO RIVERO **TOTAL DEUDA:** 11,438
DIRECCIÓN: 19 DE MARZO
BARrio: 51142
N°. FACTURA: 1
MESES DEUDA: 1

JUNIO 17/2024 **PERÍODO DE PAGO:** 20 DE DICIEMBRE 2024
Periodo Facturado: MAYO/2024 Uso/Estrato: 1- BAJO - BAJO

epm **Tierralta**

CCANCELA AQUÍ TU FACTURA

- Instalaciones de EPM
- Oficina de recaudos
calle 12 #22-40 B/ 19 de marzo

GESTORA DE COBRO YADITH NEGRETE CEL: 320 544 5604

¡RECUERDA!

- Examina las llaves y tuberías de agua periódicamente, para detectar y evitar fugas.
- Cierra la llave al cepillar los dientes. Enseña a los niños a no desperdiciar el agua.
- No arrojes desperdicios, grasas, residuos sólidos, sobras de comidas en el desague del lavaplatos.
- Cancele su factura en sitios o personal autorizado. ¡No calga en fraudes!

SECTORIZACIÓN DEL BOMBEO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

SECTOR 1
CENTRO
20 DE JULIO (1 etapa)
COTIACIRO
PISADO
PUEBLO
BULA HOYOS
AMAURY GARCIA
LIBARDO LÓPEZ

SECTOR 2
VILLA NACAZZIN
VILLA PINEDA 1
VILLA PINEDA 2
CHAMAN
DURAMANT
ESMERALDA
PARTE 19 DE MARZO
ALFONSO LÓPEZ
PÉREZ
SAN JUAN DE LIMA
LA UNION - EDEN
LA PALMA - SAN CARLOS
VILLA VERDE - SANTA FE

SECTOR 3
ESCOLAR
VILLA DEL RIO
PARTE ALFONSO LÓPEZ
LA MULERA
VILLA DEL JUÍ
CALIFORNIA
LA PAZ
RECIO
NUEVO ORIENTE

¡PAGAR A TIEMPO SÍ PAGA!
Con tu pago oportuno contribuyes al mejoramiento en la prestación de los servicios públicos ofrecidos y evita la suspensión de los mismos.

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección



Superservicios

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



De lo anterior, se tiene que el prestador cumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU.

5.5.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, modificó el rango de consumo básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se 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 15. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

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

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

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

³ Consulta municipio de Tierralta, Córdoba <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

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



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 25. Factura suscriptor estrato 2



Empresas Públicas de Tierralta E.S.P.
Calle 13 No. 22-40 B/19 de Marzo - Teléfax: 768 53 26
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos
NIT. 800.195.828-1 - Nuit. 1-2380.7000-1
seppmmt@hotmail.com

DATOS BÁSICOS DEL SUSCRITOR

Nombre:	Código:	101940
Referencia de Entrega:	Ruta:	010100760100
Dirección Predio:	Factura N°:	47048
Barrio:	Periodo Facturación:	MAYO/2024
Nº de Manzana:	Pago oportuno hasta:	JUNIO 17/2024
ESTRATO:	Suspensión a partir de:	20 Junio/2024
USO:	Mes de deuda:	1
Código Catastral:	Valor a pagar:	22,879



Superservicios
Sistemas de Servicios
Públicos Sistematizados

Datos Facturación Mensual

Acueducto		
Consumo Actual	Carga Fija	Consumo
M3 - 18 - 32.00	W-M3	W Consumo
1,593	35,334	35,334
%Sub/Contribución		
-40		
Valor Consumo 25,334		
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO: 16,743		

Alcantarillado		
Consumo Actual	Carga Fija	Consumo
M3 - 16 - 32.00	W-M3	W Consumo
461	5,527	5,527
%Sub/Contribución		
-40		
Valor Consumo 5,527		
TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO 6,196		

Fecha de Emisión: 01/06/2024 Tasa de Int.: 2.10

30%

Este boleto provee servicios esenciales según los normas de derecho civil y comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificada por la ley 889 de 2001 Art. 188) y las que contiene el contrato de condiciones uniformes.


OSCAR SANTIAGO PACHECO RIVERO
DIRECCIÓN EPM TIERALTA
DIRECCIÓN EPM TIERALTA

Datos con medición

Fecha Lectura Anterior 01/05/2024	Fecha Lectura Actual 31/05/2024	Días Facturados 31
Medidor		
Serial 200475	Marca	Diametro
		F. Instalación

Lecturas y Consumos

Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo (M3)	Promedio
1837	1849	12	12
Caso de no Lectura			
Lectura 12	12	12	12
1825	1813	3801	1799
			1777

¡Cumple con tu responsabilidad y evita cortes!
Paga tu recibo a tiempo y disfruta de:
Tranquilidad de no tener que preocuparte por cortes inopinados.
La posibilidad de acceder a beneficios y descuentos por pronto pago.
(Sólo para contribuyentes con Cartera en el sistema)

Resumen Facturación mes

Periodo facturado	MAYO/2024
Acueducto	
Alcantarillado	
Total a pagar	22,879
VALOR MES:	0
VALOR CARTERA:	22,879
TOTAL A PAGAR:	101940
CODIGO	010100760100
RUTA	1
NOMBRE	
DIRECCIÓN	PRADO
BARRIO	47048
Nº. FACTURA	1
VALOR MES	22,879
VALOR CARTERA	0
TOTAL DEUDA	22,879

JUNIO 17/2024

Fecha de Facturación: 20 JUNIO/2024

MAYO/2024

Periodo Facturado

JUNIO 17/2024

Fecha de Facturación: 20 JUNIO/2024

MAYO/2024

Periodo Facturado

JUNIO 17/2024

Fecha de Facturación: 20 JUNIO/2024

MAYO/2024

Periodo Facturado

Fuente: Información EPM Tierralta E.S.P, visita de inspección

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

5.5.8 Cartera

Sobre la cartera, el prestador precisó que no cuentan con políticas documentadas. No obstante, dentro de sus procesos realizan lo siguiente:

- Utilizan la facturación para identificar la deuda del suscriptor para cada estrato y uso dependiendo de la edad de la cartera.
 - Cuando se reparte la facturación, se identifican los suscriptores con deudas mayores a dos meses y mediante una cuadrilla puerta a puerta (incluyen gestores de cobro y fontaneros) se dirigen a cada suscriptor para realizar el cobro respectivo.
 - Para las carteras mayores a un año, se realizan cobros coactivos a través de comunicaciones escritas. Llamadas y correos electrónicos.

Los procedimientos anteriormente descritos están enfocados en hacer más efectivo el recaudo y reducir el déficit que posee actualmente el prestador. Estas medidas recientemente se están implementando, razón por la cual, a corte de fecha del presente informe, el impacto que estos

procedimientos han generado en estos aspectos comerciales, aunque positivos, requieren un mayor periodo para realizar un balance más acertado en cuanto a la efectividad de su ejecución.

El prestador hizo entrega de un informe de cartera por edades, uso y estrato para la vigencia 2024, teniendo en cuenta que lo facturado en diciembre se ve reflejado a principios de febrero.

A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios por uso, estrato y edades de la vigencia 2024:

Tabla 16. Cartera acueducto y alcantarillado vigencia 2024

Cartera	Estrato/Uso	Suscriptores	Valor Mes	Valor Cartera	Total Deuda	% Valor	% Cantid.
Cartera No Vencida	Comercial	1	0	0	0	0	0
		127	6.126.474	0	6.126.474	0,1	1,05
		9	906.350	0	906.350	0,01	0,07
		1911	20.791.060	0	20.791.060	0,35	15,81
		2	264	5.764.979	0	5.764.979	0,09
	Oficial	46	3.532.212	3.459.560	6.991.772	0,12	0,38
		2	880.189	862.086	1.742.275	0,03	0,01
		1	651	7.587.105	7.469.427	0,25	5,38
		2	84	1.801.975	1.764.921	0,06	0,69
		23	843.193	1.635.414	2.478.607	0,04	0,19
De 1 a 30 Días	Comercial	Oficial	1	115.362	223.749	0	0
		1	495	5.345.063	10.316.004	0,26	4,09
		2	36	720.524	1.397.494	0,03	0,29
		Comercial	13	497.416	1.433.293	0,03	0,1
		Oficial	1	56.569	163.005	0	0
	Oficial	1	512	5.445.921	16.245.327	0,37	4,23
		2	18	40.221	1.158.936	0,02	0,14
		Comercial	6	297.407	1.065.647	0,02	0,04
		1	161	2.195.478	8.288.287	0,18	1,33
		2	23	577.614	2.199.744	0,04	0,19
De 31 a 60 Días	Comercial	Comercial	5	192.081	905.647	0,01	0,04
		1	167	2.084.449	9.728.746	0,2	1,38
		2	19	436.119	2.056.266	0,04	0,15
		Comercial	4	172.253	966.063	0,01	0,03
		1	74	961.851	5.328.576	0,1	0,61
	Oficial	2	17	392.272	2.202.375	0,04	0,14
		Comercial	30	1.553.840	12.871.190	0,24	0,24
		1	2	238.235	910.462	0,01	0,01
		2	491	6.961.898	59.987.133	1,15	4,06
		1	72	1.861.479	15.953.793	0,3	0,59
De 181 a 360 Días	Comercial	Comercial	106	9.247.625	352.720.129	6,23	0,87
		Oficial	49	12.812.761	323.692.954	5,79	0,4
	Oficial	1	6176	90.478.001	3.694.737.801	65,15	51,12

Cartera	Estrato/Uso	Suscriptores	Valor Mes	Valor Cartera	Total Deuda	% Valor	% Cantid.
	2	484	23.170.825	1.054.994.835	1.078.165.660	18,55	4
Total		12,080	214.450.790	5.594.738.864	5.809.189.654	100	100

Fuente: Información EE.PP.MM. E.S.P, visita de inspección

Como se observa, el prestador tiene una cartera total con corte a diciembre de 2024 de \$5.809.189.654, en donde el mayor representante es el estrato 1, que alcanza un valor de \$3.953.952.127, seguido del estrato 2 y el uso comercial.

Para mejorar el recaudo y reducir la cartera vencida, la empresa informó que realizan las siguientes estrategias:

- Implementación de Planes de Pago y Acuerdos de Refinanciación, informándole al usuario donde se le explica unas estrategias de pagos.
- Ofrecer a los usuarios morosos la posibilidad de suscribir acuerdos de pago flexibles, adaptados a su capacidad económica.
- Establecer plazos y condiciones accesibles para evitar que la deuda siga creciendo y fomentar la regularización de pagos.
- Aplicar incentivos como descuentos en intereses por pago anticipado o cumplimiento puntual de las cuotas.
- Cobros persuasivos.

Fortalecimiento de la Cultura de Pago

- Desarrollar campañas educativas para concienciar a los usuarios sobre la importancia de pagar a tiempo y sus beneficios.
- Realizar charlas comunitarias y difundir información en redes sociales y medios locales sobre la gestión responsable de los servicios públicos.

Como se mencionó anteriormente, estas medidas han sido implementadas de manera reciente, por tanto, el prestador afirma que la efectividad de las mismas a corte de la fecha del presente informe aun no arroja resultados significativos que reportar.

5.5.9 Estratificación

La empresa informó que se encuentra aplicando el Decreto de adopción de la estratificación urbana 076 de septiembre de 2005. No obstante, la estratificación vigente corresponde al Decreto 130 de julio de 2022. El prestador no manifestó acciones presentes para implementar la estratificación del nuevo decreto.

5.5.10 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo 002 de 2020, por medio del cual se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones, quedando establecidos de la siguiente manera:

Tabla 17. Factores de subsidio

Estrato	ACUEDUCTO		SERVICIO PÚBLICO ALCANTARILLADO	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	65%	65%	65%	65%
2	30%	30%	30%	30%
3	15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo 002 de 2020

Tabla 18. Factores de contribución

Uso/Estrato	SERVICIO PÚBLICO	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
5	50%	50%
6	60%	60%
Comercial	50%	50%
Industrial	30%	30%

Fuente: Acuerdo 002 de 2020

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

Tabla 19. Revisión aplicación Acuerdos 002 de 2020

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
51142	Mayo 2024	1	-65	-65
47048	Junio 2024	2	-30	-30
47304	Mayo 2024	Comercial	50	50
51305	Mayo 2024	Comercial	50	50
50856	Junio 2024	Oficial	0	0
46986	Junio 2024	Oficial	0	0
62646	Junio 2024	Oficial	0	0
58840	Junio 2024	Oficial	0	0
61688	Junio 2024	1	-65	-65
58838	Junio 2024	2	-30	-30
69586	Junio 2024	Comercial	50	50
59108	Junio 2024	Comercial	50	50
99976	Septiembre 2024	1	-65	-65
95342	Septiembre 2024	2	-30	-30
95562	Septiembre 2024	Oficial	0	0
90347	Septiembre 2024	Comercial	50	50
151408	Enero 2025	Oficial	0	0
155579	Enero 2025	Comercial	50	50
147172	Enero 2025	1	-65	-65
145641	Enero 2025	2	-30	-30

Fuente: Información EPM Tierralta E.S.P, visita de inspección



Superservicios

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



Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y contribución establecidos en el Acuerdo 002 de 2020.

Ahora bien, 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.

5.5.11 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 20. Estadísticas de PQR acueducto y alcantarillado vigencia 2024 y 2025

Descripción Detalle causal	Año 2024												Año 2025	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Suministro de agua potable		6	3	3	3	2		3	2		2		1	1
Taponamientos, obstrucción de redes y malos olores en las instalaciones					1		2							

Fuente: Información EE.PP.MM. 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 *Suministro de agua potable*.

Sobre la atención de PQR, el prestador informó que las mismas pueden ser presentadas de manera escrita o verbal. Se priorizan aquellos que requieran una atención urgente o tengan implicaciones significativas para el usuario.

El procedimiento de resolución de PQR incluye los siguientes pasos:

1. Recepción y Registro: Las solicitudes son recibidas a través de los canales habilitados (presencial, telefónico y correo electrónico).
2. Análisis y Evaluación: Se revisa la solicitud en detalle, verificando la información proporcionada. En caso de ser necesario, se solicita documentación adicional o se contacta al usuario para aclaraciones.
3. Gestión y Respuesta: La solicitud se ingresa al software SIFCAA. Se lleva a cabo la gestión correspondiente, ya sea corrección de datos, reemisión de facturas, ajustes de estrato u otros cambios. Se emite una respuesta formal al usuario dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles, conforme a la normativa vigente.
4. Seguimiento y Cierre: Se verifica que la solución implementada haya resuelto la solicitud del usuario. En caso de disconformidad, se habilitan mecanismos de revisión adicional. El caso se cierra en el sistema con la debida documentación de la respuesta brindada.

EE.PP.MM. E.S.P. realizan las siguientes acciones para disminuir la cantidad y la reiteración de los PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos), como se observa a continuación:

1. Mejora en la Comunicación con los Ciudadanos

- Canales de atención accesibles: Estar atentos a las llamadas que los usuarios hagan y que los canales de atención como líneas telefónicas y correos electrónicos estén activos.
- Información clara y precisa: Proporcionar información clara sobre los procedimientos, horarios, y políticas de la empresa para que los ciudadanos comprendan bien los servicios que se ofrecen y las expectativas del proceso.
- Campañas de sensibilización: Se realizan campañas informativas a través de medios locales (radio, redes sociales) para educar a la comunidad sobre cómo hacer peticiones, quejas y reclamos de manera efectiva.

2. Optimización de Procesos Internos

- Capacitación del personal: Entrenar al personal en habilidades de servicio al cliente, manejo de conflictos y resolución de problemas, lo que puede prevenir el surgimiento de quejas.
- Reducción de tiempos de espera: Mejorar la rapidez con la que se resuelven los PQR, reduciendo los tiempos de espera y dando soluciones efectivas en el menor plazo posible.
- Se realizan charlas puerta a puerta con el equipo de PQR.

Al momento de la realización de este informe, el prestador no aportó información que permita determinar si, las medidas anteriormente expuestas, han sido fructíferas.

5.5.12 Desincentivo al consumo excesivo

El prestador informó que el desincentivo establecido en la Resolución CRA 039 de 2024, no se aplicó debido a la imposibilidad de medir el consumo excesivo ya que no cuentan con micromedición.

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 21. Estado de reporte en el SUI de la información comercial.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Certificado	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Pendiente	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI y no cumple con el reporte de información desde enero de 2025.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Pendiente	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI y no cumple con el reporte de información desde enero de 2025.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Pendiente	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI y no

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			cumple con el reporte de información desde enero de 2025.
Facturas	Facturas PDF	Certificado	Verificada la información, se encontró que la misma no cuenta con calidad.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Pendiente	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de información desde enero de 2025.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Pendiente	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 diciembre de 2024.

Fuente: SUI

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

EE.PP.MM. E.S.P debe aplicar la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014, puntualmente la del segundo segmento⁵, dado que a diciembre de 2013 atendía 5.926 suscriptores en el servicio público de acueducto.

En el desarrollo de la visita de inspección, se informó a esta SSPD que se expidió el Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022 “Por medio del cual se adopta la nueva estructura de costos y tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados en el municipio de Tierralta Córdoba, en cumplimiento de la Resolución CRA 688 de 2014 y complementada por la Resolución CRA 735 de 2015, emitidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)”, lo que significa que EE.PP.MM. E.S.P iniciaron la aplicación de la metodología tarifaria vigente, 6 años después de la fecha establecida para ello⁶.

Además, es importante mencionar que se desconocen los cálculos que dieron origen a las tarifas aprobadas en dicho acuerdo, porque el estudio de costos y tarifas no fue entregado a esta Entidad a través del Sistema de Gestión Documental ni en virtud de la visita.

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En primer lugar, se debe señalar que, una vez revisado el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad, no se encontró documento alguno por medio del cual, EE.PP.MM. E.S.P haya informado el inicio de aplicación de las tarifas resultantes de la Resolución CRA 688 de 2014, en cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3⁷ de la Resolución CRA 943 de 2021; tales documentos tampoco

⁵ **Segundo segmento.** Se aplicará la metodología establecida para el segundo segmento en las siguientes APS, con excepción de las ya incluidas en el primer segmento:

- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores pertenecen al área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores sean urbanos.

⁶ **ARTÍCULO 113. Modificado por el artículo 41 de la Resolución CRA 735 de 2015. Vigencia de la Fórmula Tarifaria.** La fórmula tarifaria general regirá por un periodo de cinco años, contados a partir del primero (1o) de julio de 2016. (...).

⁷ **“Artículo 1.8.6.1. Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



fueron entregados en la visita de inspección. En segundo lugar, se tiene que el reporte del estudio de costos y tarifas al aplicativo SURICATA⁸ de esta SSPD, el cual se definió en la Resolución SSPD 20171300039945 de 28 de marzo de 2017, se encuentra en estado “En edición”, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 26. Estado de reporte Información tarifaria en SURICATA

The screenshot shows the 'Modulo Auditor' (Auditor Module) of the SURICATA application. At the top, there is a search bar labeled 'Buscador de empresa' (Enterprise Search) with fields for 'ID Empresa' and 'Nombre Empresa' (Name of Company) containing 'EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALE'. Below the search bar are buttons for 'Buscar' (Search) and 'Descargar' (Download). The main area is titled 'Empresas' (Companies) and 'Resultados' (Results). A table displays one result: ID Empresa 2484, Número del estudio tarifario 1057, Nombre Empresa EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P, Tipo Inicial, and Estado del estudio tarifario En Edición. At the bottom of the table, it says '1 registro(s) encontrado(s)' (1 record(s) found).

Fuente: SURICATA

Por consiguiente, EE.PP.MM. E.S.P no le ha dado cumplimiento a la normativa en mención.

5.6.3 Tarifas aplicadas

De conformidad con la información entregada por EE.PP.MM. E.S.P. en el desarrollo de la visita, a continuación, se presentan los valores para el Costo Medio de Administración (CMA_{ac,al}) y para el Costo Medio de Operación (CMO_{ac,al}), componentes tarifarios para ambos servicios públicos aprobados en el artículo primero del Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022; es importante mencionar que no se reportó un valor para el componente de inversiones ni para el componente de tasas por utilización de agua y retributivas por vertimientos puntuales, lo cual es obligatorio en la Resolución CRA 688 de 2014, con miras a alcanzar los estándares de servicio y de eficiencia:

y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. (...).

Parágrafo 2. Para las personas que prestan los servicios a menos de 8.000 usuarios, el plazo máximo de que trata el presente artículo será de veinte (20) días calendario a partir de su aprobación.

Artículo 1.8.6.2. Información a los usuarios. La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la determinación, en un lapso máximo de (15) quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Las tarifas deberán publicarse en un periódico que circule en los municipios en donde se preste el servicio o en uno de circulación nacional.

Artículo 1.8.6.3. Aplicación de las tarifas. Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos:

1. Comunicar a los usuarios,
2. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución. (...).

⁸ Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario

Imagen 27. Costos aprobados para el municipio de Tierralta - Resolución CRA 688 de 2014.

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tierralta Córdoba, los siguientes costos y variables tarifarias expresadas a diciembre de 2016, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA 688 de 2014 y complementada por la Resolución CRA 735 de 2015:

Parámetros	Acueducto		Alcantarillado	
	Año base 2014	Tarifa a junio 2016	Año base 2014	Tarifa a junio 2016
Costo administrativo por suscriptor mensual (pesos/suscriptor/mes)	3,571.62	3,872.58	2,378.07	2,610.34

- 6 -



Costo medio operativo comparable eficiente (pesos/suscriptor/mes)	10,650.00	11,983.38	4,154.00	4,674.08
Costos operativos comparables por suscriptor mensual del año base (pesos/suscriptor/mes)	10,411.06	11,714.52	3,908.00	4,397.28
Costo medio operativo (pesos/suscriptor/mes) M3		1,284.45		371.30

Fuente: Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022

De la imagen anterior, se evidencia que no hay claridad en el mes y año en el que se encuentran expresadas las cifras, porque en el párrafo inicial se dice que corresponde a diciembre de 2016, mientras que en la tabla se indica que corresponden a junio de 2016. Ahora bien, en el artículo 2 del mismo acto administrativo se definió lo siguiente:

Imagen 28. Valor servicios acueducto y alcantarillado tarifa plena

ARTÍCULO SEGUNDO:

Valores resultantes por servicios tarifa plena

Componente / tarifa	CMA	CMO	TOTAL
Tarifa acueducto referencial	3,872.58	11,983.38	15,855.96
Tarifa alcantarillado referencial	2,610.34	4,674.08	7,284.42
TOTAL, TARIFA REFERENCIAL			\$ 23,140.38

Fuente: Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022

Lo anterior no es concordante con la normatividad vigente y, además, se desconoce a qué corresponde el valor de $CMO_{ac,al}$ establecido en el artículo segundo y cuál es el volumen (m^3) al que obedece el cobro de la tarifa plena.

De otra parte, con base en la información de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado reportada por EE.PP.MM. E.S.P en el SUI, a continuación, se presentan los valores de Cargo Fijo y Cargo por Consumo/Vertimiento, para el 2024 y enero de 2025, sin incluir subsidios ni aportes solidarios; se precisa que en los formatos en comento no fueron reportados los campos Costo Medio de Administración, Costo Medio de Operación, Costo Medio de Inversión ni Costo Medio por Tasas Ambientales:

Tabla 22. Cargo fijo y Cargo por consumo de referencia acueducto – 2024 y enero a febrero 2025

Año	Mes	Cargo Fijo	Cargo consumo
2024	1	4.804	1.593
	2	4.804	1.593
	3	4.804	1.593
	4	4.804	1.593
	5	4.804	1.593
	6	4.804	1.593
	7	4.804	1.593
	8	4.804	1.593
	9	4.804	1.593
	10	4.804	1.593
	11	4.804	1.593
	12	4.804	1.593
2025	1	4.804	1.593
	2	4.804	1.593

Fuente: SUI

Tabla 23. Cargo fijo y Cargo por vertimiento de referencia alcantarillado – 2024 y enero 2025

Año	Mes	Cargo Fijo	Cargo vertimiento
2024	1	3.238	1.795
	2	3.238	1.795
	3	3.238	1.795
	4	3.238	1.795
	5	3.238	1.795
	6	3.238	1.795
	7	3.238	1.795
	8	3.238	1.795
	9	3.238	1.795
	10	3.238	1.795
	11	3.238	1.795
	12	3.238	1.795
2025	1	3.238	1.795

Fuente: SUI

De las tablas anteriores, se tiene que, EE.PP.MM. E.S.P. no ha realizado actualizaciones a lo largo del periodo analizado; sin embargo, se ignora si las tarifas presentadas corresponden a las del artículo primero del Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022.

En adición a lo anterior, y de conformidad con las facturas cargadas en el SUI por EE.PP.MM. E.S.P., se evidencia que efectivamente no se han efectuado actualizaciones tarifarias en el periodo señalado; como ejemplo, a continuación, se presenta una factura de abril y otra de noviembre de 2024:

Imagen 29. Factura acueducto y alcantarillado abril 2024

Empresas Públicas de Tierralta E.S.P.
Calle 13 No. 22-40 B/19 de Marzo - Telefax: 768 53 28
vigilado por la superintendencia de servicios públicos
NIT: 800.195.828-1 - Nuir: 1-23807000-1
eppmmt@hotmail.com

DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR

Nombre: RAUL MORALES	Código: 102215
Referencia de Entrega: PHARMASER	Ruta: 04-01-0045
Dirección Predio: B. PRADO CALLE 5	Factura N°: 35373
Barrio: PRADO	Periodo Facturación: ABRIL/2024
Nº de Manzana:	Pago oportuno hasta: MAYO 15/2024
Estrato:	Suspensión a partir de: 20 Mayo/2024
Uso: NO RESIDENCIAL - COMERCIAL	Mes de deuda: 1
Código Catastral:	Valor a pagar: 44,705-

Datos Facturación Mensual

Acueducto			
Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo	Contrib.
M3 10.00 Vr M3 1,593 Vr Consumo 15,928	4,804	15,928	
0 - 16	0	0	
16 - 40	0	0	
>40	0	0	
Valor Consumo 15,928	0	0	
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO: 32,198	10,366	0	

Alcantarillado			
Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo	Contrib.
M3 10.00 Vr M3 461 Vr Consumo 4,606	3,238	4,606	
0 - 16	0	0	
16 - 40	0	0	
>40	0	0	
Valor Consumo 4,606	741	0	
	3,922	0	

Datos con medición

Fecha Lectura Anterior	Fecha Lectura Actual	Días Facturad
04/01/2024	04/30/2024	30

Medidor

Serial	Marca	Diámetro	F. Instala
-----	-----	-----	-----

Lecturas y Consumos

Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo (M3)	Prom
2559	2569	10	10

¡Cumple con tu responsabilidad y evita cortes!
Paga tu recibo a tiempo y disfruta de:
Tranquilidad de no tener que preocuparte por cortes inopinados
La posibilidad de acceder a beneficios y descuentos por pronto pago

Fuente: SUI

Imagen 30. Factura acueducto y alcantarillado noviembre 2024

Empresas Públicas de Tierralta E.S.P.
Calle 13 No. 22-40 B/19 de Marzo - Telefax: 768 53 28
vigilado por la superintendencia de servicios públicos
NIT: 800.195.828-1 - Nuir: 1-23807000-1
eppmmt@hotmail.com

DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR

Nombre: SIXTA BALLESTERO	Código: 101990
Referencia de Entrega: SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO	Ruta: 010100820002
Dirección Predio: CALLE 4 B. PRADO	Factura N°: 120468
Barrio: PRADO	Periodo Facturación: NOVIEMBRE/2024
Nº de Manzana:	Pago oportuno hasta: DICIEMBRE16/2024
Estrato: ESTRATO 2	Suspensión a partir de: 18 Diciembre/2024
Uso: RESIDENCIAL	Mes de deuda: 1
Código Catastral:	Valor a pagar: 28,628-

Datos Facturación Mensual

Acueducto			
Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo	Contrib.
M3 16.00 Vr M3 1,593 Vr Consumo 25,485	4,804	25,485	
0 - 16	0	0	
16 - 40	0	0	
>40	0	0	
Valor Consumo 25,485	0	0	
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO: 21,202	-9,087	0	

Alcantarillado			
Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo	Contrib.
M3 16.00 Vr M3 461 Vr Consumo 7,370	3,238	7,370	
0 - 16	0	0	
16 - 40	0	0	
>40	0	0	
Valor Consumo 7,370	0	0	

Datos con medición

Fecha Lectura Anterior	Fecha Lectura Actual	Días Facturad
01/11/2024	30/11/2024	30

Medidor

Serial	Marca	Diámetro	F. Instala
-----	-----	-----	-----

Lecturas y Consumos

Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo (M3)	Prom
2559	2569	10	10

¡Cumple con tu responsabilidad y evita cortes!
Paga tu recibo a tiempo y disfruta de:
Tranquilidad de no tener que preocuparte por cortes inopinados
La posibilidad de acceder a beneficios y descuentos por pronto pago

Fuente: SUI

De las facturas, se evidencia que los valores de cargo fijo de ambos servicios públicos coinciden con los de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas del SUI; también coincide el valor de cargo por consumo de acueducto. Sin embargo, el cargo por vertimiento de alcantarillado es

inferior (\$461/m³) al reportado en SUI (\$1.795/m³).

Así las cosas, no es posible para esta Entidad determinar si las tarifas aplicadas por el prestador de 2024 a febrero de 2025, se ajustan a la normatividad vigente.

5.6.4 Información sobre inversiones

En razón a que EE.PP.MM. E.S.P no entregó el estudio de costos y tarifas derivado de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, y que la información tarifaria no se encuentra certificada en el aplicativo SURICATA, no es posible efectuar pronunciamiento alguno respecto a la ejecución de inversiones, porque la planeación de las mismas se desconoce. También debe indicarse que en el desarrollo de la visita no se suministró ningún documento relacionado con dicha temática.

5.6.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta el estado de la información reportada por el prestador en lo que concierne al tópico tarifario:

Tabla 24. Estado reporte formatos tarifarios

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas acueducto	Pendiente	Pendiente reporte vigencias 2019 a 2023
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas alcantarillado	Pendiente	Pendiente reporte vigencias 2019 a 2023
Información estudio de costos y tarifas	SURICATA	Pendiente	En Edición

Fuente: 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 Tierralta, a cargo de EE.PP.MM. E.S.P., con el resultados de las ocho (8) dimensiones⁹, que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	1,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,05	Riesgo Alto
2023	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,75	Riesgo Alto

Fuente: SUI

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

⁹ **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.

información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2023

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2023), con las dimensiones que apliquen:

- *Dimensión Calidad del Servicio (CS):*

Los indicadores *Índice de Continuidad – IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* e *Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL* tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que la fuente de información que toma la SSPD para el cálculo de mencionados indicadores proviene de lo cargado por el prestador al SUI mediante el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01/04/2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

El *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable - IRCAP*, el SIVICAP únicamente reportó los meses de agosto a diciembre. Y ninguno de estos cumplió el índice de riesgo menor a 5%. Por lo tanto, para este indicador se tiene una calificación de 0.

Finalmente, para el caso del *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp*, el INS reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 40%, es decir un 60 como valor normalizado (Riesgo medio) con este valor y los demás enunciados anteriormente, se obtiene la calificación total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 0,75.

- *Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):*

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

Respecto a la subdimensión *Planificación ante Emergencias*, el prestador no reportó información sobre ninguno de los componentes de registro para ninguno de los dos servicios. En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es de (0) puntos. Esta situación sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante eventos naturales y contingencias, lo que podría afectar los procesos asociados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Como resultado, existe un riesgo de interrupción del servicio, dado que el prestador, ante la omisión de reporte, presuntamente no cuenta con los medios adecuados para gestionar una emergencia en caso de ocurrencia.

Acorde a lo anterior la dimensión EP tiene una calificación de cero (0) de 12.5 posibles.

- *Dimensión Eficiencia en la Operación (EO):*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01/04/2022.

- *Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresaria (GE):*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de los indicadores relacionados con personal administrativo y operativo provienen del Formatos IUS Nivel de Sistema y Prestador, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 1 de abril 2022.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera (SF):*

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD-20241000125835 del 2024, con datos asociados al año fiscal 2023, una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión Sostenibilidad Financiera, debido a que no reportaron dicha información oportunamente al SUI.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia (GYT):*

Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR), antes del 30 de julio del año 2023 conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021, en consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA):*

Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA, Utilización del Recurso Agua – UA, Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC, Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC y Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022.

- *Dimensión Gestión Tarifaria (GT):*

La falta de reporte de información por parte del prestador para el cálculo de todos los indicadores de la Dimensión Gestión Tarifaria resulta en una calificación de cero (0) puntos para dicha dimensión. Esta omisión impide la evaluación de la aplicación del marco tarifario vigente y el cumplimiento de metas en: reducción de pérdidas, continuidad, macromedición y cobertura, lo cual podría desencadenar diversas problemáticas. Entre estas, se encuentran la insuficiencia financiera que comprometería la calidad del servicio, un incremento en las quejas y reclamos de los usuarios, y la posible imposición de sanciones por parte de la SSPD.

En consecuencia, la calificación para esta dimensión es de cero (0) puntos de 12.5 posibles.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su PGR; ahora bien, ante la condición de Riesgo Alto reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *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 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta SSPD.

5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

5.8.1 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 25. Periodicidad de actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 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 realizó la actualización para el año 2024 dentro del plazo establecido, no obstante, se encuentra pendiente la actualización de la vigencia 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 las EE.PP.MM. E.S.P:

Tabla 26. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002		Empresas Públicas	15	103	87 %
2003			12	113	90 %
2004		Municipales de	34	248	87 %
2005		Tierralta E.S.P –	29	257	89 %
2006		EE.PP.MM. E.S.P.	9	217	96 %
2007	2484		84	240	74 %

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2008			91	221	70 %
2009			98	235	70 %
2010			178	261	59 %
2011			147	282	65 %
2012			163	251	60 %
2013			19	340	94 %
2014			142	205	59 %
2015			163	187	53 %
2016			65	354	84 %
2017			88	265	75 %
2018			178	140	44 %
2019			124	172	58 %
2020			103	160	60 %
2021			178	77	30 %
2022			127	107	45 %
2023			192	32	14 %
2024			47	177	79 %
2025			49	22	30 %

Fuente: Consulta SUI

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Competencias laborales del personal	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, junto con la Resolución 330 de 2017	El personal operativo no se encuentra certificado en competencia laboral alguna.	No cumple
2	Administrativo: Control Interno	Art 5 de la Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.4.9 Informes	La empresa no tiene implementado un SCI.	No cumple
3	Financiero: Marco conceptual para la presentación de la información financiera	Resolución 414 de 2014	Las notas a los Estados financieros vigencia 2024-2023 incumplen lo establecido en el marco normativo aplicable a la resolución 414 de 2014 de la CGN.	No cumple
4	Financiero: Presupuesto	Decreto 111 de 1996 art 12 Los principios del sistema presupuestal son: la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, inembargabilidad, la coherencia macroeconómica y la homeostasis (Ley 38/89, artículo 8o. Ley 179/94, artículo 4o.).	Presupuesto 2024 y 2025 vigencia	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
5	Comercial: Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20171300039945 de 2017	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 PQR y no ha realizado el reporte de suscriptores, facturación y recaudo y, micromedición, por lo tanto, no cumple con la calidad de reporte debida	No cumple
6	Comercial: Estratificación	Artículo 101.4 de la Ley 142 de 1994. Decreto 130 de julio 2022	Información suministrada por la empresa en la visita. El prestador no se encuentra aplicando la estratificación vigente	No cumple
7	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
8	Tarifario: Aplicación metodología tarifaria vigente	Resoluciones 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.	El prestador sólo entregó un acto administrativo de aprobación de tarifas que incluye la definición de una tarifa plena, lo que va en contra de la norma. Tampoco se entregó el estudio de costos y tarifas.	No cumple
9	Tarifario: Información tarifas aplicadas	Artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	No se tiene soporte alguno de la remisión de información de las tarifas a la CRA, a la SSPD y a los Comités de Desarrollo y Control Social.	No cumple
10	Tarifario: Ejecución POIR de los servicios de acueducto y alcantarillado	Resoluciones 688 de 2014, 950 de 2021 y 971 de 2022, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021	El prestador no entregó el estudio de costos y tarifas y tampoco la documentación de inversiones, por lo que no es posible emitir concepto alguno sobre dicha temática.	No cumple
11	Tarifario: Reporte información tarifaria SURICATA	Resolución SSPD 20171300039945 de 28 de marzo de 2017	El prestador tiene en estado "En edición" el reporte de su información tarifaria.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
12	Técnico Operativo: Continuidad	Resolución 2115 de 2007	El prestador no suministra el servicio en niveles considerados como continuos.	No cumple
13	Técnico Operativo: Calidad del agua	Resolución 2115 de 2007	El prestador suministra el líquido con niveles de IRCA considerados como no apto para consumo humano	No cumple
14	Técnico Operativo: Presiones de servicio	Resolución 330 de 2017	El prestador no mide las presiones en la red de distribución	No cumple
15	Técnico Operativo: Catastro de redes	Resolución 330 de 2017	El prestador no posee un catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado	No cumple
16	Técnico Operativo: Frecuencias de toma de muestras de calidad de agua:	Resolución 2115 de 2007	El prestador no realiza toma de muestras de calidad de agua con la frecuencia correspondiente a la población abastecida.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los que se encuentran listados en el numeral 6.

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- La empresa no tiene implementado un sistema de control interno, lo que se traduce en una falta de procedimientos estandarizados, menor eficiencia operativa y un mayor riesgo de errores o irregularidades en los procesos administrativos y financieros.
- El personal de la empresa no cuenta con certificaciones en competencias laborales, lo que impacta negativamente en la calidad y en la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa.

8.2 Aspectos Financieros

- Los estados financieros presentados no cumplen con los requerimientos establecidos en la Norma para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos (versión 2014-10, Resolución 414 de 2014). Se evidencia una falta de estructura adecuada que impide reflejar de forma clara y comprensible la situación financiera de la empresa. Además, no se logró cumplir con el objetivo de ofrecer información objetiva y clasificada sobre los distintos componentes del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos. La ausencia del estado de flujo de efectivo refuerza esta deficiencia, limitando la utilidad de los estados financieros para la toma de decisiones económicas y financieras.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



- La empresa carece de un adecuada planeación y control presupuestal, por lo que la sostenibilidad financiera de la entidad depende de las transferencias corrientes (subsidios).
- La empresa presenta una limitada capacidad de generación de ingresos propios. Esta situación, sumada a un elevado porcentaje del gasto destinado a servicios profesionales externos, compromete la eficiencia operativa y la autosuficiencia financiera de la empresa. En consecuencia, no es posible realizar un análisis objetivo y positivo de la sostenibilidad financiera de la entidad sin una adecuada planeación presupuestal, mejora significativa en el recaudo por prestación de servicios y una revisión del destino de los recursos presupuestales.

8.3 Aspectos Técnicos - Operativos

- Se verificó que todas las fuentes de abastecimiento cuentan con concesión vigente otorgada por la autoridad ambiental competente, lo que implica que la captación del recurso se realiza en el marco de legalidad ambiental.
- No se cuenta con macromedición en las fuentes, plantas o redes, lo cual impide determinar con precisión los caudales captados, tratados y distribuidos, dificultando el control de pérdidas, el cálculo de indicadores de eficiencia y el reporte al SUI, en contravía de lo exigido por las Resoluciones CRA 688 de 2014, MVCT 330 de 2017 y la Ley 142 de 1994.
- La ausencia de sistemas de energía alterna en estaciones de bombeo expone al sistema a interrupciones no controladas ante fallas eléctricas, comprometiendo la continuidad del servicio, en contravención del principio de confiabilidad consagrado en la Ley 142 de 1994.
- El prestador no cuenta con equipos para medir parámetros microbiológicos durante la potabilización, lo cual limita el control en tiempo real sobre la calidad del agua y aumenta el riesgo sanitario, en incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 y el Decreto 1575 de 2007.
- No se realiza monitoreo de presiones ni se cuenta con manómetros en puntos de la red, lo que impide verificar el cumplimiento del rango normativo de la Resolución MVCT 330 de 2017 y pone en riesgo la calidad del servicio.
- Según los resultados de la autoridad sanitaria, el agua fue clasificada como no apta para consumo humano durante las vigencias 2023 y 2024, configurando un incumplimiento grave a los estándares de calidad exigidos por la Resolución 2115 de 2007 y una afectación directa al derecho a la salud y a la prestación adecuada del servicio.
- El prestador no realiza el cálculo de pérdidas, lo que impide identificar ineficiencias operativas y evaluar el desempeño del sistema, en incumplimiento de los lineamientos de eficiencia señalados en la Resolución CRA 688 de 2014 y el marco general de la Ley 142 de 1994.
- Aunque no se calcula formalmente la continuidad, se observó que el servicio es sectorizado, lo que evidencia que no se presta de forma continua, como exige la Resolución 2115 de 2007, afectando la garantía del servicio conforme a los principios de calidad y regularidad.
- La inexistencia de un catastro actualizado de redes de acueducto y alcantarillado limita la planeación, el mantenimiento y la toma de decisiones operativas y de los principios de gestión eficiente de activos previstos en el marco regulatorio del sector.
- Se constató la inexistencia de un cronograma de mantenimiento preventivo o correctivo para los sistemas, lo que aumenta el riesgo de fallas no anticipadas y refleja una gestión inadecuada

de la infraestructura, contrario a lo establecido en la Resolución 330 de 2017 y la Ley 142 de 1994.

8.4 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 768 de 2016 en casi su totalidad. De igual manera, al contar con algunos apartes con aporte propio del restador, cuenta con concepto de legalidad emitido en 2019 por la Comisión Reguladora de Agua Potable y saneamiento básico.
- La empresa informó que no cuenta con micromedición, por lo cual se evidencia incumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador 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 43,5% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.
- El prestador no se encuentra aplicando la estratificación adoptada por el municipio mediante Decreto 130 de 2022, incumpliendo con lo establecido en el artículo 101.4 de la Ley 142 de 1994, que precisa *“En cada municipio existirá una sola estratificación de inmuebles residenciales, aplicable a cada uno de los servicios públicos.”*

8.5 Aspectos Tarifarios

- EE.PP.MM. E.S.P. aprobó el Acuerdo No. 02 de 25 de abril de 2022 en el que se determinaron las tarifas a aplicar en el municipio con base en la Resolución CRA 688 de 2014, es decir, que atendió la normativa de manera extemporánea, pues ya habían pasado 6 años desde la fecha de inicio de aplicación definida; sin embargo, también se estableció una tarifa plena de referencia, lo que va en contra de la resolución ibídem. Además, se desconoce el estudio de costos y tarifas que dio origen a las tarifas aprobadas en dicho acto administrativo.
- Las tarifas definidas en dicho acuerdo no incluyen el componente de inversiones ni el de tasas ambientales, los cuales son obligatorios en la Resolución CRA 688 de 2014. Además, no se tiene claridad del mes y año en el que se encuentran expresados los costos aprobados.
- Las tarifas reportadas en el SUI para 2024 y febrero de 2025 coinciden con las cobradas a través de las facturas, exceptuando el cargo por vertimiento de alcantarillado, cuyo valor es inferior. No obstante, el reporte en el SUI está incompleto por cuanto no se detallan los costos por componentes.
- No se tiene información de las inversiones planeadas y tampoco de las ejecutadas por parte de las EE.PP.MM. E.S.P., razón por la que esta Entidad no se puede pronunciar sobre su cumplimiento.

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



Superservicios

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



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

Proyectó: Silvia Milena Ruiz Gómez – Profesional Especializada GGP DTGAA
Mery Rojas – Profesional Especializado GGP DTGAA
Mario Andrés Botto – Profesional Especializado GGP DTGAA
Dalix Gutiérrez Fuentes – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora – Profesional Especializada DTGAA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11 ANEXOS

N/A

CONTROL DE ASISTENCIA

LUGAR: Sesión Virtual: meet.google.com/vdb-chcu-jkd
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 EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P.

Fecha:	23/07/2025
Hora Inicio:	9:10 am
Hora Fin:	9:50 am

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de 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)

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	6913005 ext. 2248	GGP SSPD	X		vhernandez@superservicios.gov.co	VHD
Mario Botto	Profesional Especializado	6913005 Ext.5008	SSPD - GGP	X		mbotto@superservicios.gov.co	MB
Dalix Gutiérrez Fuentes	Profesional Especializada		SSPD - GGP	X		dygutierrez@superservicios.gov.co	DALIX GUTIÉRREZ FUENTES
Diego Mauricio Baron Rincon	Prof. Especializado		SSPD-GGP	X		dmbaron@superservicios.gov.co	DIEGO BARON
Huber Andres Figueroa Galvis	Prof. Especializado	6913005 Ext. 2422	SSPD-GGP	X		hfigueroag@superservicios.gov.co	hafg
Oscar Pacheco Rivero	Gerente	3022437898	Empresas municipales de tierralta	X		eeppmmt@hotmail.com	oscar pacheco

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

DESARROLLO:

1. Apertura de la mesa de trabajo virtual, realizando la presentación de los asistentes.
2. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita. El prestador no remitió observaciones al informe, el cual fue remitido a través del radicado SSPD 20254202252931 del 10/07/2025, y que tenía como fecha máxima de remisión el día 18/07/2025, así:

Componente Administrativo y Financiero: Se realiza la presentación de cuatro (4) hallazgos respecto a: competencias laborales del personal, sistema de control interno, presentación y revelación de la información financiera y, el presupuesto de la vigencia 2024-2025. Al no presentar documentación referente al informe, estos hallazgos quedan en firme.

Componente Técnico: Se exponen los hallazgos de este Tópico. Dado que la empresa no entregó información adicional y conforme a lo manifestado en la reunión de hoy, no hay lugar a modificar ninguno de los hallazgos.

Componente Comercial: Se presentaron tres (3) hallazgos en este tópico, los cuales fueron expuestos por el encargado del tema comercial conforme a lo establecido en el informe remitido al prestador el pasado 11 de julio. Los tres hallazgos corresponden a Calidad de la información reporta en SUI, Micromedición y Estratificación. Estos hallazgos quedan en firme, dado que no se remitió con oportunidad observación alguna frente a los mismos, por parte del prestador.

Componente Tarifario: Se exponen los hallazgos de este Tópico. Dado que la empresa no entregó información adicional y conforme a lo manifestado en la reunión de hoy, no hay lugar a modificar ninguno de los hallazgos.

3. Fin de la reunión.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Una vez culminada la presente reunión se realizará el trámite desde la SSPD para la publicación del Informe de Vigilancia Detallada en la página web de la Entidad.	Del 23 al 25 de julio	SSPD	N/A

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Próxima Reunión:

N/A

Personas

Añadir personas

Buscar a gente

EN LA REUNIÓN

Colaboradores 11

- V Viviana Hernandez ... (Tú)
- A Adriana Milena Barreto ...
- C CHRISTIAN JHAIR ABEL...
- D Dalix Gutierrez Fuentes
- D Diego Mauricio Baron Ri...
- H Huber Andrés Figueroa ... Anfitrión de la reunión
- M Mario Andrés Botto Rojas
- O oscar

9:43 | Socialización de la Evaluación Integral EE.PP.MM. ES...

miércoles, 23 de julio de 2025

Huber Andrés Figueroa Galvis (Presentando y anotando)

1.1.Informe_Detallado_EE.PP.MM. x articulo 101 ley 142 - Búsqueda x Ley 142 de 1994 - Gestor Norma x ACUSE 20254202252931.pdf x Estado Trámite x

Archivo C:/Users/HFIGUEROAG/Documents/HAFG/1.%20EVA.%20INTEGRALES/TIERRALTA/1.1.Informe_Detallado_EE.PP.MM._ESP-10-07-2025.pdf

Dibujar Pregunta a Copilot

Superservicios DETALLADA O CONCRETA SIGME

No. Criterio Condición evaluada Evidencia / soporte Estado de cumplimiento

5 Comercial: Calidad de la información reportada en el SUI Resolución 20171300039945 de 2017 SSPD 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 PQR y no ha realizado el reporte de suscriptores, facturación y recaudo y, micromedición, por lo tanto, no cumple con la calidad de reporte debida. No cumple

6 Comercial: Estratificación Artículo 101.4 de la Ley 142 de 1994, Decreto 130 de julio 2022 Información suministrada por la empresa en la visita. El prestador no se encuentra aplicando la estratificación vigente. No cumple

7 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

8 Tarifario: Aplicación metodología tarifaria vigente Resoluciones 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. El prestador sólo entregó un acto administrativo de aprobación de tarifas que incluye la definición de una tarifa plena, lo que va en contra de la norma. Tampoco se entregó el estudio de costos y tarifas. No cumple

9 Tarifario: Información tarifas aplicadas Artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021. No se tiene soporte alguno de la remisión de información de las tarifas a la CRA, a la SSPD y a los Comités de Desarrollo. No cumple

Huber Andrés Figueroa Galvis (Presentando y anotando)

Viviana Hernández

oscar

Diego Mauricio B...

Dalix Gutierrez F...

YIMY ANTONIO B...

Mario Andrés Bo...

3 más

CHRISTIAN JHAL...

9:27 | vdb-chcu-jkd

Buscar

ESP LAA 9:27 a.m. 23/07/2025

12

Buscar

ESP LAA 9:27 a.m. 23/07/2025