



Superservicios

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



INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA E.S.P. –
META
ID. 251
Granada, Meta**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá D.C., diciembre de 2024**



Superservicios

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



Tabla de contenido

1	IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR	6
1.1	Nombre o razón social	6
1.2	NIT.....	6
1.3	ID (SUI -RUPS).....	6
1.4	Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección	6
1.5	Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección.....	6
1.6	Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar	6
2	IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA.....	6
2.1	Año del programa al que pertenece la acción.....	6
2.2	Clase acción.....	6
2.3	Motivo de la acción.....	6
2.4	Origen causal de la acción.....	6
2.5	Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción.....	6
3	DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN.....	6
3.1	Criterios evaluados	6
3.2	Marco temporal de evaluación.....	8
4	DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO	8
4.1	Información fuente usada	8
4.2	Requerimientos realizados	9
4.3	Estado de respuesta de requerimientos.....	9
5	EVALUACIONES REALIZADAS	9
5.1	Evaluaciones anteriores.....	9
5.2	Caracterización municipal	9



Superservicios

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



5.2.1 Ubicación geográfica 9

5.2.2 Aspectos sociodemográficos..... 11

5.2.3. Hidrografía y fuentes de abastecimiento 14

5.2.4 Aspectos climatológicos y registro de afectaciones 20

5.3 Aspectos Generales 21

5.4 Aspectos Administrativos 22

5.4.1. Estructura organizacional..... 22

5.4.2. Representación legal, junta directiva y revisor fiscal 23

5.4.3. Empleados 24

5.4.4. Organizaciones Sindicales 26

5.4.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)..... 26

5.4.6. Informes de Control interno y externo 26

5.5 Aspectos Financieros..... 31

5.5.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera 31

5.5.2. Estado de Situación Financiera 31

5.5.3. Estado de Resultados Integral 40

5.5.4. Estado de Flujos de Efectivo..... 43

5.5.5. Presupuesto 46

5.5.6. Ejecución de inversiones 47

5.5.7. Indicadores financieros 47

5.5.8. Reporte información financiera en el SUI..... 48

5.5.9. Contribuciones y sanciones 48

5.6. Aspectos Técnicos – Operativos..... 49

5.6.1. Área de Prestación..... 49



Superservicios

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



5.6.2. Servicio Público Domiciliario de Acueducto.....	50
5.6.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado.....	71
5.6.4. Plan de Emergencia y Contingencia (PEC).....	76
5.7. Aspectos Comerciales	76
5.7.1. Sistema de Información Comercial (SIC)	77
5.7.2. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)	78
5.7.3. Suscriptores.....	80
5.7.4. Micromedición	84
5.7.5. Facturación y Recaudo	87
5.7.6. Facturas	93
5.7.7. Cartera	98
5.7.8. Subsidios y contribuciones	99
5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	101
5.7.10. Estratificación.....	105
5.8. Aspectos Tarifarios	105
5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador.....	105
5.8.2. Estado Reporte SURICATA.....	106
5.8.3. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria	107
5.8.4. Tarifas aplicadas.....	110
5.8.5. Información sobre inversiones	110
5.9. Indicador Único Sectorial (IUS).....	111
5.9.1. Dimensiones con riesgo IUS 2023	112
5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS	114
5.10. Actualizaciones de RUPS.....	115



Superservicios

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



5.11. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador..... 116

5.12. Acciones de la SSPD 116

6. HALLAZGOS 117

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS..... 119

8. CONCLUSIONES 119

8.1. Aspectos Administrativos 119

8.2. Aspectos Financieros..... 119

8.3. Aspectos Técnicos Operativos..... 120

8.4. Aspectos Comerciales 120

8.5. Aspectos Tarifarios 121

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR
121

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN..... 121

10.6. Responsable General..... 121

10.7. Equipo de Evaluación..... 122

11. ANEXOS 122

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA E.S.P. - META
- 1.2 NIT: 800071835 – 9
- 1.3 ID (SUI -RUPS): 251
- 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:
 - Acueducto: conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:
 - Acueducto: 01/05/1998.
 - Alcantarillado: 01/08/1989.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023 y hasta el 30 de septiembre de 2024.
- 2.2 Clase acción: Vigilancia.
- 2.3 Motivo de la acción: Detallada.
- 2.4 Origen causal de la acción: Evaluación de Gestión y Resultados.
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: oficinas de la empresa en el municipio de Granada (Carrera 14 No. 22 – 30 Barrio Delicias con coordenadas N 3° 27' 19.822", O 73° 46' 16.096"), mesas de trabajo virtuales y documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados

El objetivo que pretende el presente informe de vigilancia detallada es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la empresa, conforme a la siguiente normativa:

Tabla 1. Normograma

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
Constitucional	Asamblea Nacional Constituyente.	Constitución Política de Colombia de 1991.	Artículo 365 al 370.
Leyes	Congreso de la República.	142 de 1994.	Artículos 15, 18, 21, 22, 79 Artículo 87 numerales 87.4 y 87.8 Artículo 90 numerales 90.1 y 90.2, Artículo 99 numeral 99.9, Artículos 125, 128, 129, 136, 146, 148, 153
Decretos	Ministerio de Salud y Protección Social.	1575 de 2007.	Articulado completo.
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	1077 de 2015.	Parte 3: Régimen reglamentario del sector de agua y saneamiento básico. Título 1: Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. Capítulo 1. Definiciones Capítulo 3. Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
Resoluciones	CRA	CRA 151 de 2001.	Articulado completo.
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Articulado completo.
	CRA	CRA 375 de 2006.	Articulado completo.
	CRA	CRA 413 de 2006.	Articulado completo.
	CRA	CRA 457 de 2008.	Articulado completo.
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social.	2115 de 2007.	Articulado completo.
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social.	811 de 2008.	Articulado completo.
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social.	4716 de 2010.	Articulado completo.
	CRA	CRA 688 de 2014.	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.	330 de 2017.	Articulado completo
CRA	CRA 768 de 2016.	Articulado completo	

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
Otros	CRA	CRA 750 de 2016.	Articulado completo.
	CRA	CRA 906 de 2019.	Articulado completo.
	CRA	CRA 943 de 2021.	Artículo 2.1.2.1.4.2.7 párrafo 4, Artículos 2.1.2.1.4.4.1, 2.1.2.1.4.4.2 y 2.1.2.1.4.7.1, Artículo 2.1.2.1.4.3.10 Inciso 7
	CRA	CRA 950 de 2021.	Articulado completo.
	CRA	CRA 971 de 2022.	Articulado completo.
	SSPD	SSPD 20188000076635 de 2018.	
	SSPD	SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017.	Artículo 1, Artículo 2 anexo 1 y anexo 2 numerales 1.16, 1.17 y 1.18
	SSPD	SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017.	
	SSPD	SSPD 20211000313835 de 2021.	Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2
	SSPD	SSPD 20211000313835 de 2021.	Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2
	Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.	Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa.	Completo

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencia 2023 y hasta el 30 de septiembre del 2024, en el marco de las funciones establecidas en el Decreto 1369 de 2020.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

Tabla 2. Información usada para el desarrollo del informe

Radicado	Fecha	Asunto	Origen
20244244755981	25/10/2024	Información entregada en la visita realizada entre los días 29 de octubre al 1 de noviembre de 2024.	SSPD

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se utilizó la información que la empresa ha reportado al Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en el enlace <https://sui.superservicios.gov.co/>.

4.2 Requerimientos realizados:

Tabla 3. Requerimientos realizados

Radicado	Fecha	Asunto	Destino
20244244755981	25/10/2024	Visita de evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Granada, Meta, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META, entre los días 29 de octubre al 1 de noviembre de 2024.	Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

Durante la visita de inspección y vigilancia, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, hizo entrega de la información solicitada, la cual fue revisada en reunión de cierre de la visita.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La SSPD ha realizado la siguiente evaluación integral detallada a la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta:

Tabla 4. Evaluación integral detallada

No.	Nombre del documento	Período de evaluación	Fecha de publicación	Link de acceso
1	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	2013 y 2014	Noviembre de 2015	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/2015evaluacionintegraldeprestadoresempresadeserviciosdegranadae.s.p.pdf

Fuente: Elaboración propia

5.2 Caracterización municipal

5.2.1 Ubicación geográfica

A continuación, se encuentra la ubicación del municipio de Granada, Meta:

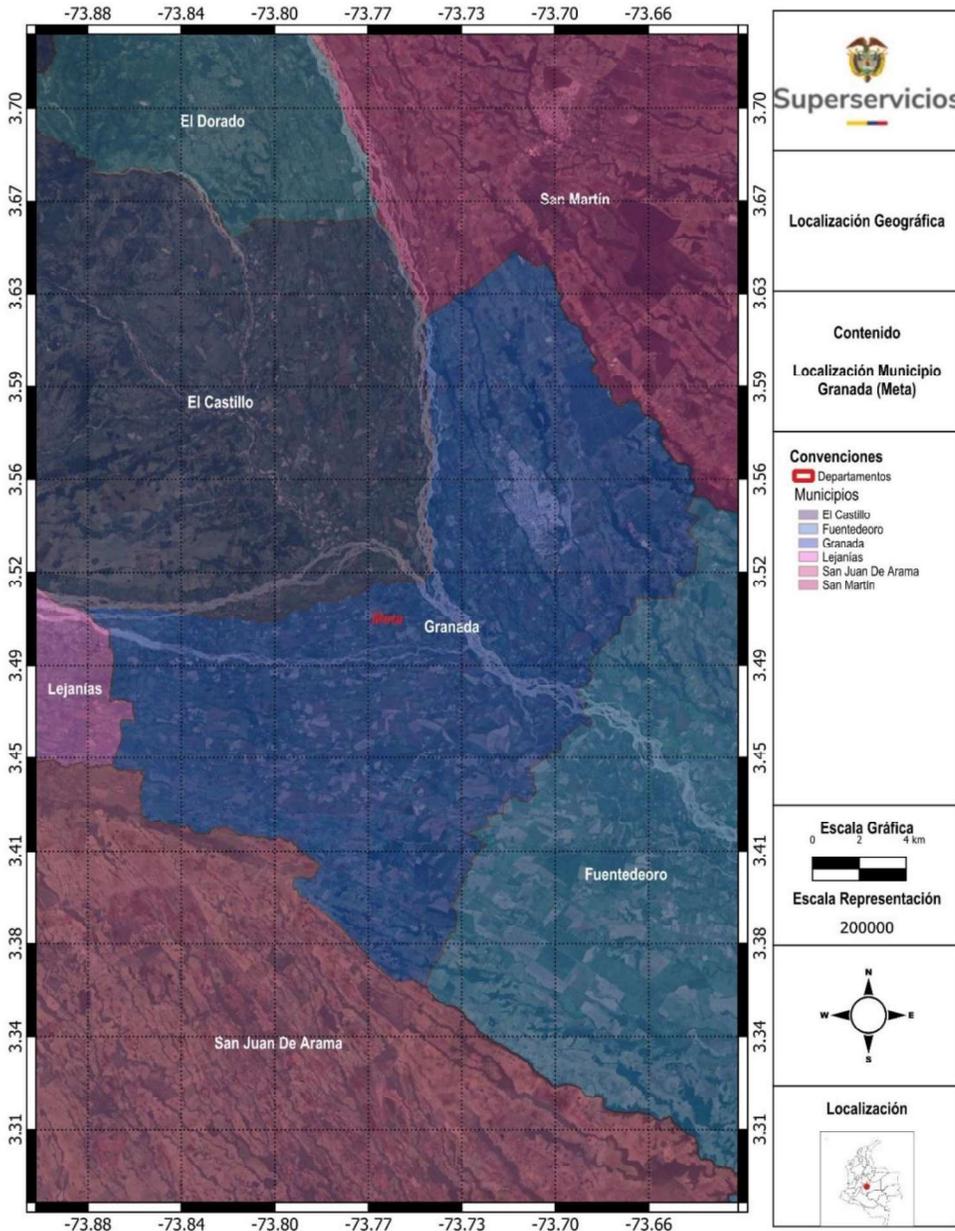


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Figura 1. Localización del municipio de Granada, Meta



Fuente: SSPD

En la siguiente tabla se incluye información de la ubicación y características generales del municipio de Granada en el departamento del Meta:

Tabla 5. Información general del municipio de Granada

Aspecto	Descripción
Región	Orinoquía
Subzona	Ariari
Departamento	Meta
Municipio	Granada
Área (km ²)	347,82
Latitud	03°44'10" N
Longitud	73°76'11" O
Altitud promedio (msnm)	333

5.2.2 Aspectos sociodemográficos

En la siguiente tabla se relacionan algunos de los principales indicadores que permiten tener un contexto general de las dinámicas sociodemográficas y económicas del municipio de Granada en el departamento del Meta.

Tabla 6. Información sociodemográfica y principales indicadores del municipio

Aspecto	Descripción	Resultado
Categoría municipal ¹	Corresponde a la clasificación del municipio atendiendo su población e ingresos corrientes de libre destinación, según la clasificación, emitida anualmente por la Contaduría General de la Republica.	Quinta Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre diez mil uno (10.001) y veinte mil (20.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a quince mil (15.000) y hasta veinticinco mil (25.000) salarios mínimos legales mensuales.
Principal actividad económica del municipio ²	Hace referencia a la actividad económica predominante en el municipio. Esta descripción apunta a identificar la principal fuente de ingresos o motor económico que impulsa el desarrollo y sustento de la comunidad en cuestión, según la información disponible en el conteo de unidades económicas del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE).	Las principales actividades económicas del municipio en el área rural son: Producción agropecuaria, con cultivos de arroz de riego y de secado, maíz tecnificado, plátano, palma africana, cacao, yuca, caña panelera, papaya, cítricos y maracuyá

¹ <https://www.contaduria.gov.co/categorizacion-de-departamentos-distritos-y-municipios>

² <https://elmetaysusmunicipios.blogspot.com/2011/04/granada.html>

Aspecto	Descripción	Resultado	
Población total ³	Número total de habitantes que residen en el municipio para la vigencia de análisis, con base en las proyecciones de población del DANE.	10.785	
Población Cabecera Municipal ² (habitantes)	Número de habitantes que residen en el municipio que residen en el área urbana o cabecera municipal, con base en las proyecciones de población del DANE.	6.297	
Población Centros Poblados y Rural Disperso ² (habitantes)	Número de habitantes en el municipio que residen en el área rural que compete centros poblados y área rural dispersa, con base en las proyecciones de población del DANE.	4.488	
Población Migrante (habitantes) ⁴	Número de habitantes en el municipio en condición de migración, con base en los censos y/o proyecciones de población del DANE.	1.982	
Distribución de la población por grupo étnico ⁵ (habitantes)	Corresponde a la distribución de la población en el municipio según pertenencia étnica, con base en las proyecciones de población del DANE.	Indígena	166
		Gitano(a) o Rrom	1
		Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	7
		Palenquero(a) de San Basilio	2
		Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	770
Necesidades básicas insatisfechas total (Componente Servicios) ⁶	Indica la proporción de la población que no tiene acceso adecuado a los servicios públicos. Este indicador expresa en forma más directa el no acceso a condiciones vitales	1,16%	

³ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Municipal/DCD-area-proypoblacion-Mun-2020-2035-ActPostCOVID-19.xlsx>

⁴ https://unidad-administrativa-especial-migracion-colombia.micolombiadigital.gov.co/sites/unidad-administrativa-especial-migracion-colombia/content/files/000608/30382_distribucion-venezolanos-2022-diciembre-version--2023.pdf

⁵ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Nacional/anex-DCD-Proypoblacion-PertenenciaEtnicoRacialmun.xlsx>

⁶ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-NBI-DIVIPOLA-2021.xlsx>

Aspecto	Descripción	Resultado
	y sanitarias mínimas. Hace referencia a no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas. Información obtenida del DANE.	
Necesidades básicas insatisfechas Cabecera Municipal ⁶ (Componente Servicios)	En las cabeceras, comprende las viviendas sin sanitario o que careciendo de acueducto se provean de agua en río, nacimiento, carrotanque o de la lluvia. Información obtenida del DANE.	1,29%
Necesidades básicas insatisfechas Centros Poblados y Rural Disperso ⁶ (Componente Servicios)	En el resto, dadas las condiciones del medio rural, se incluyen las viviendas que carezcan de sanitario y acueducto y que se aprovisionen de agua en río, nacimiento o de la lluvia. Información obtenida del DANE.	0,44%
Estado actualización POT ⁷	Corresponde al estado (vigente, por vencer, vencido, sin POT) de actualización del Plan/Esquema de ordenamiento territorial, según la información disponible en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).	PBOT 2011 Por Vencer
Medición de desempeño municipal ⁸	Es un indicador que tiene como objetivo medir el desempeño de las entidades territoriales entendido como: la capacidad de gestión y de generación de resultados de desarrollo, teniendo en cuenta las condiciones iniciales de estas entidades. Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada.	51,78%
Grupo de capacidades ⁸	Clasificación del municipio conforme el resultado de indicador de medición de desempeño municipal, así: G1:	G2 Medio

⁷ <https://igac-oit.maps.arcgis.com/apps/dashboards/8ad0520de7b24fb38d2d6787e013bbc2>

⁸ https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x/g/personal/jumesa_dnp_gov_co/EVmnac-NNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp_Azvnw?e=9OxPTV



Superservicios

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



Aspecto	Descripción	Resultado
	Alto, G2: Medio alto, G3: Medio, G4: Medio Bajo y G5: Bajo. Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada.	
Nivel de Riesgo SGP 2023 ⁹	Permite identificar el uso y destinación de las entidades territoriales, que pueda poner en riesgo la adecuada utilización de dichos recursos y el cumplimiento de las metas de APSB, lo cual sirve como insumo para las actividades de seguimiento y control, las cuales están a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP).	32% Riesgo Alto
Priorización a seguimiento 2023 ⁹	Permite evidenciar si el ente territorial es objeto de actividades de seguimiento y control, por parte del MHCP.	Si

5.2.3. Hidrografía y fuentes de abastecimiento (superficiales, subterráneas, embalses)

El municipio de Granada, Meta, se encuentra ubicado en la Subzona Hidrográfica 3206 Río Ariari, tal como se puede observar en la siguiente figura.

⁹ <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2023-12/anexos-informe-monitoreo-preventivo-sgp-apsb-con-corte-30-sep-2023-26122023.xlsx>

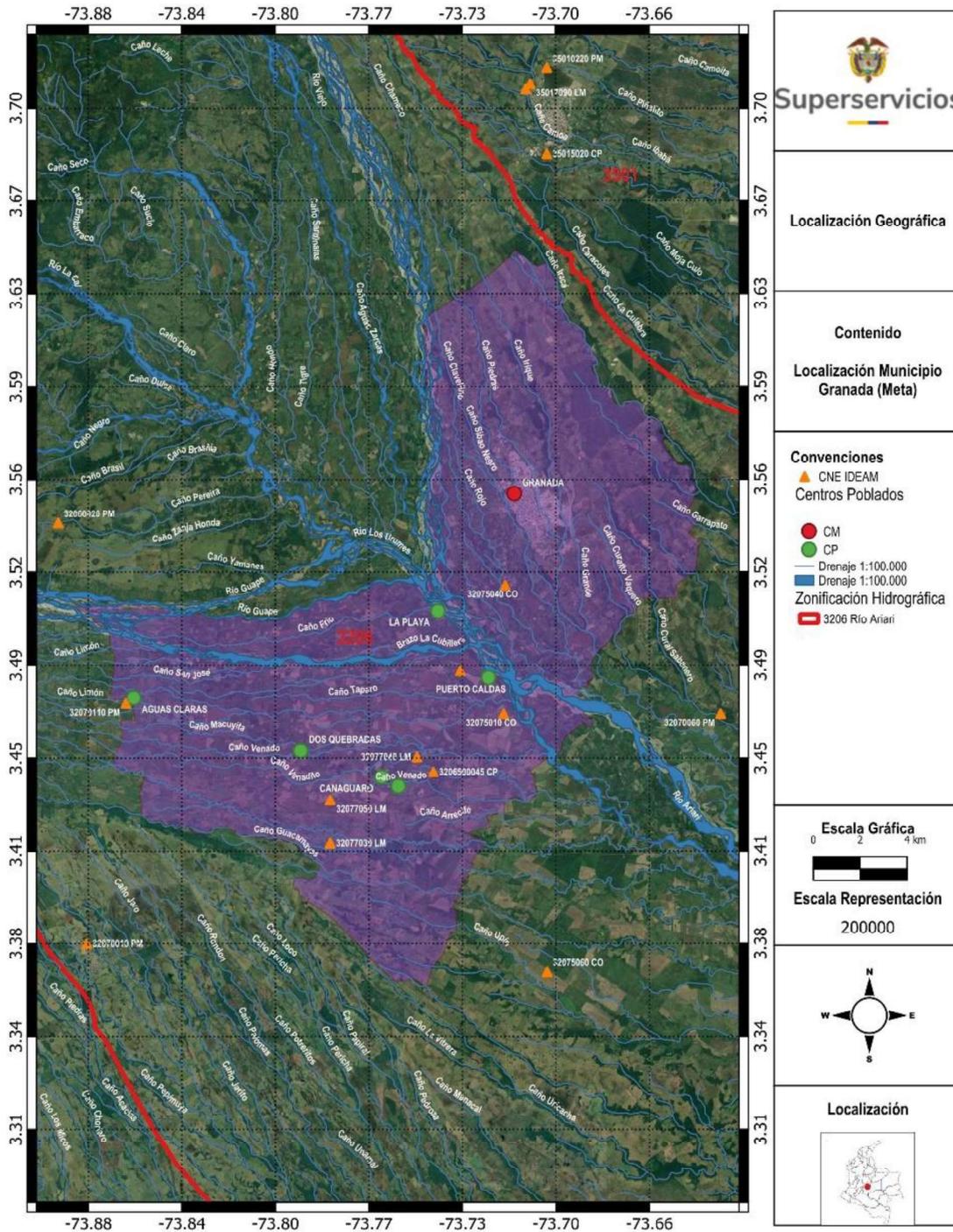


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Figura 2. Localización geográfica municipio de Granada, Meta y zonificación hidrográfica



Fuente: SSPD

A continuación, se presentan los principales indicadores del Estudio Nacional del Agua¹⁰ (ENA) 2022 de la Subzona Hidrográfica 3206 Río Ariari.

Tabla 7. Valores por subzona hidrográfica de oferta y demanda hídrica, calidad de agua y zonas potencialmente inundables

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado
Zonificación hidrográfica	SZH	Subzona hidrográfica	3206
	Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Río Ariari
	Área (km ²)	Área de la subzona hidrográfica	8.089
Oferta total	Año húmedo (millones m ³)	Valor Máximo Multianual	36.437,8
	Año medio (millones m ³)	Valor Medio Multianual	15.354,9
	Año seco (millones m ³)	Valor Mínimo Multianual	6.005,4
Coeficiente de variación de oferta anual		Relación entre la desviación estándar y la media estadística de la oferta anual	9,5
Oferta disponible	Año húmedo (millones m ³)	Valor Máximo Multianual	26.011,4
	Año medio (millones m ³)	Valor Medio Multianual	10.961,2
	Año seco (millones m ³)	Valor Mínimo Multianual	4.287,0
Usos del agua	Demanda hídrica (millones m ³)	Volumen de agua extraído del sistema natural para suplir los requerimientos de consumo humano, producción sectorial y demandas esenciales de los ecosistemas existentes, sean intervenidos o no	341,7
	Huella hídrica azul (millones m ³)	La huella hídrica azul es la apropiación de agua azul (ríos, lagos, acuíferos) correspondiente a la extracción o retención de esta en una fuente superficial o subterránea que no retoma a la cuenca y, por lo tanto, no está disponible para ningún otro uso.	154,2
	Huella hídrica verde (millones m ³)	La huella hídrica verde es un concepto complementario e independiente de la demanda hídrica, dado que el agua verde no está sometida a extracción para su uso, el cual se da mediante la agricultura y su relación con el suelo, pero no hace parte de la demanda hídrica.	4.910,3
Calidad del agua - Cargas contaminantes	DBO (t/año)	Demanda bioquímica de oxígeno	1.664,7
	DQO (t/año)	Demanda química de oxígeno	4.328,9
	SST (t/año)	Sólidos suspendidos totales	3.062,0

¹⁰ IDEAM. Estudio Nacional del Agua.

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado
Transformación de zonas potencialmente inundables (ZPI)	Área total de ZPI (km ²)	Área total de zonas potencialmente inundables	1.622,4
	Área transformada en la ZPI (km ²)	Corresponde a las porciones de la ZPI que se han transformado en zonas artificializadas o territorios agropecuarios	357,3
	Transformación (%)	Transformación de zonas potencialmente inundables	22%

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 8. Indicadores hídricos por subzona hidrográfica

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado	
Zonificación hidrográfica	SZH	Subzona hidrográfica	3206	
	Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Río Ariari	
	Área (km ²)	Área de la subzona hidrográfica	8.089	
Índice de regulación hídrica (IRH) Año medio	Valor	Volumen representado por el área que se encuentra bajo la línea de caudal medio en la curva de duración de caudales (CDC) / Volumen total equivalente al área bajo la CDC	0,7	
	Categoría	Categorías del índice de regulación hídrica	Moderada	
Índice de uso del agua (IUA)	Año medio	Valor	El índice de uso de agua (IUA) es el valor numérico que, en una de seis categorías, califica la relación entre la demanda hídrica multisectorial en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	3,1
		Categoría	Categoría para año medio multianual	Baja
	Año seco	Valor	El índice de uso de agua (IUA) es el valor numérico que, en una de seis categorías, califica la relación entre la demanda hídrica multisectorial en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	8,0
		Categoría	Categoría para año mínimo multianual	Baja
Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)	Valor	El índice de agua no retornada a la cuenca IARC es el valor numérico que califica, en una de seis categorías, la relación entre la huella hídrica azul generado por los sectores económicos presentes en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	0,0	
	Categoría	Categoría Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)	Baja	
Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)	Valor	El índice de eficiencia en el uso del agua o IEUA es el valor numérico que califica —en una de seis categorías— la relación entre la huella hídrica azul multisectorial (volumen de agua extraído	0,5	

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado
		que no retorna a la cuenca) en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo frente a la demanda hídrica multisectorial (volumen de agua extraído) en una subzona hidrográfica para el mismo periodo de tiempo.	
	Categoría	Categoría Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)	Alta
Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH)	Año medio	Categoría El índice de vulnerabilidad hídrica por desabastecimiento (IVH) relaciona de forma cualitativa los resultados del índice del uso del agua (IUA) y el índice de retención y regulación hídrica (IRH), de forma que representa la fragilidad que tienen los sistemas hídricos superficiales de mantener la oferta de agua dadas sus condiciones de uso y regulación; y de esta manera identifica la vulnerabilidad en el abastecimiento de agua que presentan los sectores usuarios del recurso. (Valores medios multianuales)	Baja
	Año seco	Categoría El índice de vulnerabilidad hídrica por desabastecimiento (IVH) relaciona de forma cualitativa los resultados del índice del uso del agua (IUA) y el índice de retención y regulación hídrica (IRH), de forma que representa la fragilidad que tienen los sistemas hídricos superficiales de mantener la oferta de agua dadas sus condiciones de uso y regulación; y de esta manera identifica la vulnerabilidad en el abastecimiento de agua que presentan los sectores usuarios del recurso. (Valores mínimos multianuales)	Baja
Índice de alteración potencial de la calidad del agua (IACAL)	Año medio	Categoría El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café. (Valores medios multianuales)	Moderada
	Año seco	Categoría El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café. (Valores mínimos multianuales)	Media Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 9. Resultado de análisis integrado por subzonas hidrográficas

Aspecto	Descripción	Resultado
SZH	Subzona hidrográfica	3206
Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Río Ariari
Área (km ²)	Área de la subzona hidrográfica	8.089



Superservicios

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



Aspecto		Descripción	Resultado
Variabilidad de la oferta hídrica total superficial (VOH)	Categoría	Relación entre el Rendimiento hídrico Año medio y el Coeficiente de variación de la escorrentía anual histórica	Media
Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH)	Categoría	Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural, condición hidrológica de año seco (IUA) y variabilidad de esta oferta natural en esta condición extrema.	Media
Índice de presión hídrica sobre los ecosistemas (IPHE)	Categoría	Este índice relaciona la huella hídrica verde generada por el sector agropecuario y forestal — presente en una unidad espacial de análisis, como la subzona hidrográfica, en un periodo de tiempo— y la disponibilidad de agua verde para ese mismo periodo de tiempo.	Alta
Índice de alteración potencial de la calidad de agua, condiciones de oferta hídrica año seco (IACAL)	Categoría IACAL	El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café.	Media Alta
Uso de sustancias químicas por la producción y transformación de coca	Categoría	Las categorías de presión sobre la calidad del agua, se toma como sustancia base de referencia el ácido sulfúrico al 10 % (litros), que define los rangos de presión muy alta, media y baja en subzonas donde hay presencia de estos cultivos.	Baja
Erosión hídrica potencial efectiva (EHPE)	Categoría	Relación entre la Relación de entrega en ladera (adimensional) y la Erosión hídrica potencial (m ³ /año)	Media
Porcentaje de transformación de zonas potencialmente inundables	Categoría	Los procesos de transformación al interior de las zonas potencialmente inundables —debido ante todo a la intervención antrópica no controlada y ajena a principios básicos de ordenamiento ambiental que deben propender por la protección de los espacios del río, zonas de protección de humedales y la salud de los ecosistemas en general— ha conllevado al incorrecto aprovechamiento del gran potencial inherente a los servicios eco sistémicos presentes en estas áreas.	Alta
Índice multivariado de sequía, agregado a 3 meses	Categoría	Se utilizan las series generadas para el índice multivariado de sequías (precipitación, escorrentía y humedad del suelo); se calcula la relación entre la suma de las magnitudes de todos los eventos identificados en cada SZH y para la agregación temporal de tres meses (IMSI) y la duración total de estos.	Baja
Índice de afectación por desabastecimiento hídrico por condiciones hidroclimáticas extremas	Categoría	Índice de afectación por desabastecimiento hídrico, tomando como referencia los consolidados de los municipios que presentaron afectación en sus sistemas de abastecimiento,	Baja

Aspecto	Descripción		Resultado
		tanto por temporada seca como por temporada de lluvia, en el período 2017-2021.	
Categorización subzonas hidrográficas resultado de evaluación integral	Valor	El propósito de esta evaluación es identificar las SZH con mayor grado de criticidad. La evaluación por subzona hidrográfica se hace a partir de 11 índices e indicadores que satisfacen los 6 grandes componentes temáticos 1. Variabilidad de la oferta hídrica natural 2. Dinámica de sequías 3. Dinámica de sedimentos 4. Presiones por uso 5. Presiones por contaminación 6. Elementos de riesgo asociados al desabastecimiento hídrico	2,5
	Categoría		Media

Fuente: ENA 2022 IDEAM

De acuerdo con los resultados del ENA 2022, el hallazgo más relevante para la subzona hidrográfica 3206 Río Ariari presenta una categoría alta para los indicadores de *Índice de presión hídrica sobre los ecosistemas (IPHE)* y el *Porcentaje de transformación de zonas potencialmente inundables*, los demás indicadores se encuentran en rangos medios. No obstante, es importante que los análisis de las fuentes hídricas que deben ser ejecutados por el prestador sean realizados a una menor escala, teniendo en cuenta que el ENA se realiza a escala de subzona hidrográfica y no necesariamente reflejan la realidad de las cuencas abastecedoras, por lo tanto son indicadores que deben observarse a la escala a la cual fueron determinados.

5.2.4 Aspectos climatológicos y registro de afectaciones

A continuación, se hace una descripción de las condiciones promedio de temperatura y precipitación, así como la relación de las afectaciones que ha presentado el municipio, esta última a partir de la información de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (UNGRD) para las vigencias 2023 - 2024, que se caracteriza por presentar las siguientes condiciones:

Tabla 10. Información de temperatura, precipitación y registro de afectación del municipio

Aspecto	Descripción
Temperatura promedio ¹¹	La temperatura promedio anual es de 25 °C.
Precipitación anual ¹⁰	Las precipitaciones anuales son de aproximadamente 1.924 mm
Registros de afectación 2023 - 2024 ¹²	Según las bases del Registro de Emergencias de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, para el año 2023 para el municipio de Granada se registraron treinta y cuatro (34) eventos por incendios forestales, dos (2) eventos por creciente súbita y un (1) evento por inundación. Para el año 2024, no se reportó afectación por desabastecimiento o racionamiento del servicio de acueducto.

¹¹ <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/quindio/municipios-division-politica.html>

¹² <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Emergencias/REPORTE-ANUAL-EMERGENCIAS-2023.xls>

En el formulario registro de eventos para los servicios de acueducto y alcantarillado del SUI, el prestador no ha reportado afectación asociada a fenómenos de origen natural o antrópico para las vigencias objeto de análisis.

5.3 Aspectos Generales

Mediante Acuerdo 30 del 30 de agosto de 1983, el Concejo Municipal de Granada, Meta, creó la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Granada, como un establecimiento público del orden municipal con autonomía administrativa. Mediante Acuerdos Nos. 030 y 031 de 1996, fue transformada en una empresa industrial y comercial del estado y se reestructuró la misma.

Posteriormente, mediante Acuerdo No. 002 de 2002 se modificaron los Estatutos y mediante Acuerdo No. 016 de 2004 se amplió el objeto de la empresa al servicio de alumbrado público y administración del matadero.

Finalmente, mediante Decreto No. 068 de 2013 se modificó la designación de los delegados por parte del alcalde en la conformación de los miembros de la junta directiva de la empresa.

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, es una empresa industrial y comercial del estado, con duración indefinida y con domicilio en el municipio de Granada , Meta, en el citado acuerdo define como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, e incluye actividades complementarias en sus funciones como la prestación, administración, financiamiento, contratación, ejecución, recolección y ampliación de los servicios de acueducto, alcantarillado, recolección de basuras, matadero, electrificación, mantenimiento de parques, avenidas, zonas verdes y plaza de mercado. La empresa actualmente tiene registrado en el Registro Único de Prestadores (RUPS) la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Tabla 11. Datos generales del prestador

Ítem	Prestador
ID	251
Razón Social	Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta
Sigla	E.S.P.
NIT	800.071.835
Fecha Última Actualización RUPS	09/10/2024
Tipo de Prestador	Empresa Industrial y Comercial del Estado.
Área de Prestación	Granada – Meta para los servicios de acueducto y alcantarillado
Servicios Prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Fecha de Constitución	30/08/1988
Fecha Inicio de Operaciones	01/08/1989
Representante Legal	Elkin Rodríguez Páez
Cargo Representante Legal	Gerente



Superservicios

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



Ítem	Prestador
Fecha de Posesión del Representante Legal	05/01/2024
Clasificación	Mayor o igual a 5.001 usuarios
Dirección	Carrera 14 No. 22-30 Barrio Las Delicias
Teléfono	3148423171
Correo Electrónico	gerencia@espgranadameta.gov.co

Fuente: Elaboración propia

5.4 Aspectos Administrativos

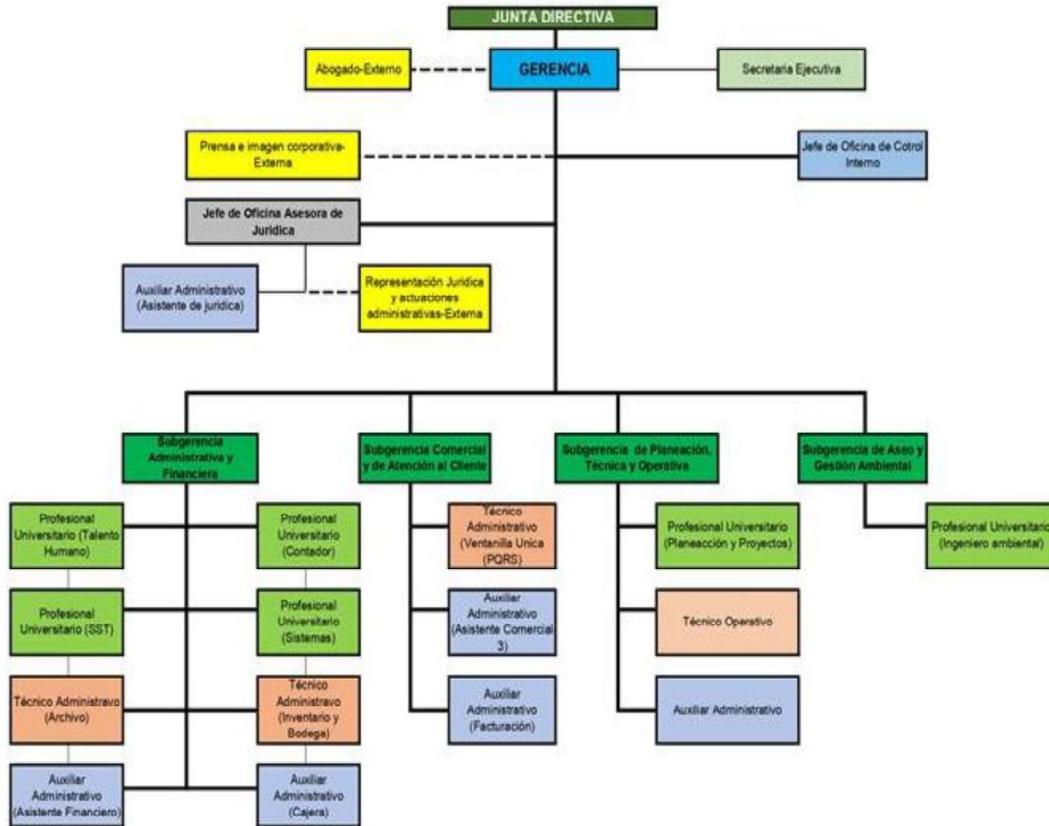
A continuación, se realiza un análisis de los aspectos administrativos de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, de acuerdo con la información suministrada en visita, frente a la reportada a esta SSPD en el SUI.

5.4.1. Estructura organizacional

La siguiente imagen ilustra la Estructura piramidal de la empresa, dentro de la cual se cuenta con tres (03) subgerencias misionales y una Administrativa y Financiera:



Imagen 1. Organigrama



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. - Meta

5.4.2. Representación legal, junta directiva y revisor fiscal

La representación legal de la empresa se encuentra a cargo del señor Elkin Rodríguez Páez, nombrado mediante Decreto No. 023 del 5 de enero de 2024.

La Junta Directiva de la empresa se encuentra conformada por el Alcalde Municipal, el vocal de control, el gerente de la empresa, la Secretaría de Infraestructura, Secretaría Jurídica y de Planeación del municipio de Granada del departamento del Meta.

Dada la naturaleza jurídica de la empresa no está obligada a tener revisor fiscal cuya obligación se encuentra establecida en el parágrafo 2 del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, donde establece la obligatoriedad de tener revisor fiscal a todas las sociedades comerciales de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos.

5.4.3. Empleados

Actualmente, la empresa cuenta con una planta de personal de 159 cargos, los cuales se encuentran ocupados. El personal se encuentra vinculado a través de dos modalidades de contratación:

- De libre nombramiento y remoción, con un total de 31 personas que se encuentran en áreas administrativas y comerciales (asistentes administrativos).
- Contrato a término fijo, con un total de 128 operarios por un término de cuatro meses (conductores, mecánicos, valvuleros, fontaneros, operarios de barrido, operario comercial, guadañadores, ronderos, recolectores), entre los mismos se encuentran 29 operarios de planta de sacrificio Simarron. No se tienen aprendices SENA.

Fue suministrado el listado de distribución por áreas en donde se evidenció que 74 empleados se encuentran para el servicio público de aseo, 31 para la planta de sacrificio, 25 administrativos, 20 para el servicio público de alcantarillado y 9 para el servicio público de acueducto.

La alta rotación de personal 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.

Tabla 12. Indicadores de eficiencia de personal por cada 1.000 suscriptores

Periodo	Servicio	Total Suscriptores	Personal	Personal por cada 1.000	Eficiencia Personal
Nov. 2024	Acueducto	13.489	9	13,489	0,67
	Alcantarillado	18.286	20	18,286	1,09

Fuente: calculado con base en información suministrado por la empresa -SUI

De acuerdo a la tabla 12, se observa una eficiencia de personal por cada 1000 suscriptores inferior a 1 para el servicio público de acueducto y de 1 para el servicio público de alcantarillado.

La empresa no ha realizado el reporte de empleado en el SUI.

5.4.3.1. Competencias laborales del personal

El personal operativo no se encuentra certificado en competencias laborales. El 30 de octubre de 2024 (fecha de la visita por parte de la SSPD) fue solicitado el curso de control de instalación de redes y acueducto y alcantarillado al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

El 20 de junio de 2024, la empresa solicitó al SENA la oferta institucional en temas de atención al cliente; diseño, liquidación y pago de nómina; y nivel básico de Excel. A la fecha, ya se realizó el curso de diseño, liquidación y pago de nómina.



Superservicios

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



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

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

Asimismo, 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:

*“**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.*



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



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)*

5.4.4. Organizaciones Sindicales

La empresa cuenta con una convención colectiva con el Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores del Estado “SUNET”. A este sindicato pertenecen dos trabajadores.

La empresa no remitió información sobre el gasto de las convenciones colectivas.

5.4.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

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

5.4.6. Informes de Control interno y externo

5.4.6.1. Control interno

La empresa cuenta dentro de su estructura con un Jefe de Control Interno, cuyas funciones se enmarcan en las establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 y los roles asignados por el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 648 de 2017.

La empresa realizó la evaluación independiente del SCI de que trata el Decreto 2106 de 2019, los cuales presentaron los siguientes resultados:

Tabla 13. Evaluación independiente del SCI

Componente	Primer semestre 2022	Segundo semestre 2022	Primer semestre 2023	Segundo semestre 2023	Primer semestre 2024
Ambiente de control	88%	88%	83%	83%	75%
Evaluación de riesgos	100%	100%	100%	100%	50%
Actividades de control	100%	100%	100%	100%	80%
Información y comunicación	93%	93%	100%	100%	71%
Monitoreo	85%	85%	90%	90%	71%
Total	93%	93%	95%	95%	71%

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. - Meta

Imagen 2. Clasificación nivel del sistema de control interno



Fuente: DAFP

Al realizar una evaluación del sistema de control interno, esta SSPD detectó deficiencias significativas en cada uno de los componentes del sistema de control interno que no fueron consideradas adecuadamente, y en cambio, el resultado final de la evaluación otorgó puntajes sobresalientes. Esto lleva a la conclusión de que la evaluación realizada no refleja con precisión la situación real del mencionado sistema en la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

Ahora bien, el jefe de la Oficina de Control Interno desarrolló tres auditorías internas para la vigencia 2022 (Área Comercial, Talento Humano, Financiera), tres para la vigencia 2023 (Área Comercial, Talento Humano, Oficina Jurídica) y a la fecha de la visita, no tenía programado realizar auditorías internas para la vigencia 2024.

Se observó que el 2 de enero de 2024 se suscribió plan de mejoramiento con la Oficina Jurídica de acuerdo con los siguientes hallazgos:

- No se inactivan los acuerdos de pago incumplidos, conforme a lo estipulado en el manual de cartera.
- Se evidencian errores en saldo de cartera de algunos usuarios según reporte entregado por la auditada; no fue posible por parte del auditor (jefe Oficina de Control interno) tener acceso al software para identificar de manera individual los usuarios (clientes) con los errores, ni determinar si existen más.
- Se encuentra pendiente la realización de resoluciones para la totalidad de los descuentos realizados.
- Condiciones locativas inapropiadas por falta de espacio.

El Plan de mejoramiento suscrito incluyó lo siguiente:

1. Hacer la desactivación de los acuerdos de pago incumplidos.
2. Hacer revisión de la cartera para identificar los usuarios que presentan diferencia injustificada de su cartera y proceder a realizar correcciones, subsanaciones y/o reversiones de procesos erróneos; solicitar al proveedor del sistema la revisión y corrección de procesos que generan dicha diferencia; emitir resolución para los procesos de reducción justificados.
3. Elaborar las resoluciones de los descuentos realizados.
4. Mejoramiento en la estructura física de la oficina comercial.

De lo anterior, y de acuerdo con el seguimiento realizado por parte del jefe de Control Interno, sigue sin realizarse cambios físicos a la oficina comercial.

Tabla 14. Seguimiento plan de mejoramiento control interno-auditorías internas 2022-2023

PROCESOS DE SEGUIMIENTO A LAS AUDITORÍA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA META			
AÑO 2022		AÑO 2023	
PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO
ÁREA COMERCIAL			
1. Solicitar al proveedor del software que parametrize el sistema para la desactivación automática de los acuerdos incumplidos	Mejora realizada	1. Hacer desactivación de los acuerdos de pago incumplidos.	Se parametrizó el sistema para que de manera automática deshabilite los acuerdos de pago, una vez

PROCESOS DE SEGUIMIENTO A LAS AUDITORÍA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA META

AÑO 2022		AÑO 2023	
PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO
			incumplido con tres pagos.
2. Un mejoramiento en la estructura física de la oficina Comercial	No se cumplió con el mejoramiento	2. Hacer revisión de la cartera para identificar los usuarios que presentan diferencia injustificada de su cartera y proceder a realizar correcciones, subsanaciones y/o reversión de procesos erróneos; solicitar al proveedor del sistema la revisión y corrección de procesos que generen dicha diferencia; emitir resolución para los procesos de reducción justificados.	Se hizo la corrección a los 45 usuarios reportados por la auditada, que presentaban errores en los saldos, la auditada aportó el historial de cada uno en impreso.
		3. Elaborar las resoluciones de los descuentos realizados.	La auditada puso a disposición del Jefe de la Oficina de Control Interno la resolución 039 del 20 de diciembre, en la que se justifican los descuentos realizados a los usuarios relacionados en la auditoría.
		4. Un mejoramiento en la estructura física de la oficina Comercial.	Sin cumplir.
ÁREA FINANCIERA			
1. Realizar el pago correspondiente al impuesto de Industria y Comercio	No se hace la mejora: No se realizó el pago porque hay un cruce de cuentas pendientes entre subsidios e impuestos con el municipio.		
TALENTO HUMANO			

PROCESOS DE SEGUIMIENTO A LAS AUDITORÍA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA META

AÑO 2022		AÑO 2023	
PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO	PLAN DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO
1. Parametrización del programa para realizar las liquidaciones de las prestaciones sociales directamente desde el sistema.	No se cumplió con el mejoramiento, se siguen haciendo las liquidaciones por fuera del sistema.	1. Parametrización del programa para realizar las liquidaciones de las prestaciones sociales directamente desde el sistema.	Se cumplió con el mejoramiento, sin embargo, se hace en planilla en Excel y en el sistema
2. Realizar los procesos de inducción y de reinducción a los trabajadores y empleados.	Se cumplió con el mejoramiento, se realizó la reinducción a los trabajadores.	2. Realizar la evaluación de desempeño de los empleados.	Se realizó con la evaluación de desempeño por parte de los jefes de cada oficina.
3. Actualizar la base de datos en el sistema de los empleados, en lo correspondiente a ARL.	Se cumplió con el mejoramiento, se realizó la revisión y que todos estuvieran en el nivel de ARL que corresponde.	3. Un mejoramiento en la estructura física de la oficina Talento Humano.	No se cumplió el mejoramiento, sigue habiendo hacinamiento en la oficina.
4. Un mejoramiento en la estructura física de la oficina Talento Humano	No se cumplió el mejoramiento, sigue habiendo hacinamiento en la oficina.		

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

Frente al hallazgo del impuesto de Industria y Comercio, en visita se observó que la empresa se encuentra al día con el reconocimiento y pago de dicha obligación.

5.4.6.2. Informes de Contraloría

La empresa fue objeto de revisión de la vigencia 2023 por parte de la Contraloría Departamental del Meta, emitiendo un concepto favorable, y de acuerdo con el concepto de rendición y evaluación de dicho órgano de control, la gestión financiera y la gestión presupuestal obtuvieron una puntuación de 82,4, lo cual permitió el fenecimiento de la cuenta rendida.

El órgano de control fiscal dejó en firma ocho (08) hallazgos relacionados a continuación:



Superservicios

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



Imagen 3. Listado Hallazgos informe definitivo de revisión de la cuenta vigencia 2023 CDM

CLASIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS							
Nº	A	D	F	P	DESCRIPCIÓN	PRESUNTO DETRIMENTO	PAGINA DEL INFORME
1	X				La entidad no público en la página web de la entidad los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2023		9
2	X				Se presenta diferencia de \$ 92.066.588 en el saldo de la cuenta 1105 caja entre el formato balance de prueba y el estado de tesorería Anexo F19A CDM		9
3	X				La entidad No cargo en la rendición de la cuenta el Acto administrativo de desagregación del presupuesto efectuada por el Gerente de la empresa de Servicios públicos de Granada. Se evidencio fue que la entidad cargó cuatro (4) veces el mismo documento y los identifico con los nombres de "aprobación Confis, aprobación presupuesto, aprobación Junta Directiva, desagregación presupuesto		10
4	X				El acto de aprobación del presupuesto de la Empresa de Servicios Públicos de Granada, no tiene sus tres partes fundamentales: Ingresos, Gastos y Disposiciones Generales.		10
5	X				Se presenta diferencia de \$213.569.706 entre el acto administrativo de constitución de las cuentas por pagar y las obligaciones por pagar y compromisos por ejecutar formato F07 CDM.		10
6	X				No fue posible realizar el procedimiento de cruzar las cuentas por pagar constituidas mediante la resolución administrativa N° 1038, con la columna saldo de las obligaciones por pagar y los compromisos por ejecutar reportados en el Formato F07_CDM porque los códigos de la Resolución no coinciden con los códigos del Formato F07_CDM		10
7	X				La entidad no rindió el formato F07_CDM Ejecución de Gastos, dentro del plazo establecido en la resolución 342 de 2023, reglamentada con la Circular externa N° 15 de 2023, que indica que debe rendirse hasta el día 22 de enero de 2024.		11
8	X				Según el informe del módulo de Control de Legalidad de SIA Observa donde indica que del total de la contratación cargada para la vigencia 2023, esta tiene el 79% de los documentos requeridos.		11
A.					Hallazgos Administrativos	8	
D.					Hallazgos Disciplinarios	0	
F.					Hallazgos Fiscales	0	
P.					Hallazgos Penales	0	
					TOTAL HALLAZGOS	8	
DP.					VALOR HALLAZGOS FISCALES	0	

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

5.5 Aspectos Financieros

5.5.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con lo establecido por la Contaduría General de la Nación (CGN) frente al marco normativo aplicable según el tipo de empresas, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se encuentra dentro de lo establecido en la Resolución 414 del 2014 de la CGN.

5.5.2. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022. Esta información se extrae de los

estados financieros certificados en SUI y comparados con la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

Tabla 15. Estado de la situación financiera 2023 - 2022, presentado en pesos

Descripción	2023	2022	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	648.649.000	180.710.000	467.939.000	258,94%
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	8.497.109.000	9.494.083.000	-996.974.000	-10,50%
Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	8.497.109.000	9.494.083.000	-996.974.000	-10,50%
Cuentas comerciales por cobrar por venta de bienes corrientes		11.965.000	-11.965.000	-100,00%
Otras cuentas por cobrar corrientes	1.806.241.000	3.587.078.000	-1.780.837.000	-49,65%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	10.303.350.000	13.093.126.000	-2.789.776.000	-21,31%
Inventarios corrientes	196.860.000	247.208.000	-50.348.000	-20,37%
Activos corrientes totales	11.148.859.000	13.521.044.000	-2.372.185.000	-17,54%
Propiedades, planta y equipo	4.516.577.000	1.159.640.000	3.356.937.000	289,48%
Total de activos no corrientes	4.516.577.000	1.159.640.000	3.356.937.000	289,48%
Total de activos	15.665.436.000	14.680.684.000	984.752.000	6,71%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	1.664.084.000	1.814.485.000	-150.401.000	-8,29%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	8.461.663.000	6.132.059.000	2.329.604.000	37,99%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	428.322.000	349.255.000	79.067.000	22,64%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	10.554.069.000	8.295.799.000	2.258.270.000	27,22%

Descripción	2023	2022	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Otros pasivos diferidos corrientes		3.927.442.000	-3.927.442.000	-100,00%
Total Otros pasivos corrientes		3.927.442.000	-3.927.442.000	-100,00%
Otros pasivos no financieros corrientes		2.599.000	-2.599.000	-100,00%
Pasivos corrientes totales	10.554.069.000	12.225.840.000	-1.671.771.000	-13,67%
Otros pasivos diferidos no corrientes	1.737.963.000		1.737.963.000	100,00%
Total otros pasivos no corrientes	1.737.963.000		1.737.963.000	100,00%
Otros pasivos financieros no corrientes	2.599.000		2.599.000	100,00%
Total de pasivos no corrientes	1.740.562.000		1.740.562.000	100,00%
Total pasivos	12.294.631.000	12.225.840.000	68.791.000	0,56%
Capital Fiscal	4.292.289.000	2.043.178.000	2.249.111.000	110,08%
Ganancias acumuladas	-921.484.000	411.666.000	-1.333.150.000	-323,84%
Patrimonio total	3.370.805.000	2.454.844.000	915.961.000	37,31%

Fuente: SUI 29/10/2024

5.5.2.1. Activos

Los activos para la vigencia 2023 presentaron un incremento del 6,71% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior; las cuentas que influyeron en dicho incremento fueron el efectivo y equivalente a efectivo que incrementó en un 258,94% y la propiedad planta y equipo con un incremento del 289,48%.

El 71,17% del activo para la vigencia 2023 está ubicado en su porción corriente y el 28,83% en la porción no corriente.

La mayor participación de los activos lo tienen las cuentas por cobrar corrientes con el 54,24%, seguida de la propiedad planta y equipo con el 28,83%, otras cuentas corrientes por cobrar con el 11,53%, y el resto se encuentra dividido en su porción minoritaria entre efectivo y equivalente a efectivo e inventarios.

5.5.2.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$648,6 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, con una variación positiva del 258,94% frente al año inmediatamente

anterior; los recursos de efectivo se encuentran manejados a través de 40 cuentas distribuidas entre cuentas de ahorro y cuentas corrientes.

Al comparar el saldo arrojado en la información suministrada en visita relacionada con la tabla 16 –cuentas bancarias, frente a lo contabilizado en la cuenta efectivo y equivalente a efectivo para la vigencia 2023, se observa una diferencia de \$58,5 millones.

A continuación, se detallan las cuentas bancarias y el saldo respectivo con corte al 31 de diciembre del 2023:

Tabla 16. Cuentas Bancarias Año 2023

Banco o Corporación	Destinación Cuenta	Saldo Extracto Bancario
Banco BBVA Colombia S.A.	Recursos Propios	\$ 78.915.924
Banco BBVA Colombia S.A.	Recursos Propios	\$ 15.379.972
Banco Caja Social S.A.	Embargada Corporación Ambiental	\$ 33.913
Banco Caja Social S.A.	Embargada Corporación Ambiental	\$ 1.398.045
Banco Caja Social S.A.	Convenio	\$ 59.400
Banco de Bogotá	Embargada Corporación Ambiental	\$ 4.058.163
Banco de Bogotá	Recursos Propios	\$ 4.744.761
Banco de Bogotá	Embargada Corporación Ambiental	\$ 34.352.340
Banco de Bogotá	Embargada Corporación Ambiental	\$ 7.222
Banco de Bogotá	Embargada Corporación Ambiental	\$ 53.309
Banco de Bogotá	Embargada Corporación Ambiental	\$ 612.791
Bancolombia	Convenio	\$ 1
Banco de Bogotá	Recursos Propios	\$ 953
Banco de Bogotá	Recursos Propios	\$ 12.847
Davivienda	Convenio	\$ 1.012.867
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 3.184.841
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 68.400.972
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 13.790.778
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 25.397.946
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 513.376
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 871.131
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 70.433.746
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 185.359.966
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 1.153
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 79.124.705
Banco BBVA Colombia S.A.	Embargada Corporación Ambiental	\$ 1.376.559

Banco o Corporación	Destinación Cuenta	Saldo Extracto Bancario
Banco BBVA Colombia S.A.	Recursos Propios	\$ 745
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 1
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 1.416
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 0
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 5.740
Banco BBVA Colombia S.A.	Convenio	\$ 127.677
Banco de Bogotá	Recursos Propios	\$ 1
Banco de Bogotá	Convenio	\$ 1.055
Banco de Bogotá	Convenio	\$ 48.440
Banco de Bogotá	Recursos Propios	\$ 1
Empresas Públicas Granada	Convenio	\$ 511.080
Empresas Públicas Granada	Convenio	\$ 222.503
Empresas Públicas Granada	Convenio	\$ 14.785
Empresas Públicas Granada	Convenio	\$ 38.859
Totales		\$ 590.069.984

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

La empresa tiene ocho (08) cuentas embargadas por parte de la Corporación Autónoma con un saldo de \$41,8 millones a 31 de diciembre de 2023. Que según las notas a los estados financieros expresa que la empresa debe a CORMACARENA el valor de \$19.322,8 millones por concepto de tasa retributiva y tiene “(...) sendos procesos coactivos cuyo objeto es el cobro de la tasa retributiva y tasa de agua. Así las cosas, la ESPG, radicó ante el Tribunal Administrativo del Meta, demanda con No. de radicado 50001233300020220011100, CLASE PROCESO: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO, REPARTIDO AL DESPACHO: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL META, JUEZ / MAGISTRADO: CLAUDIA PATRICIA ALONSO PEREZ ALONSO PEREZ (ORALIDAD). Ahora bien, conforme a concepto de la asesora jurídica externa de la ESPG, quien nos informa que se trata de una demanda contenciosa administrativa en contra de los procesos coactivos referidos anteriormente; para su verificación ver la sede electrónica del Consejo de estado aplicativo SAMAI https://samairj.consejodeestado.gov.co/Vistas/Casos/list_procesos.aspx?guid=500012333000202200111005000123”

5.5.2.1.2. Cuentas por Cobrar

Con respecto a las cuentas por cobrar por prestación de servicios, se observa que se encuentran distribuidas solamente en la porción corriente y presentó una disminución del 10,50% en el 2023 con relación a la vigencia 2022.

Grafica 1. Distribución de cuentas por cobrar por servicios-vigencia 2023



Fuente: SUI

La distribución de las cuentas por cobrar según los saldos arrojados después de practicar el deterioro fue de 68% para el servicio público de aseo, 23% para el servicio público de acueducto y 9% para el servicio público de alcantarillado.

Imagen 4. Política de deterioro de cuentas por cobrar

Todo se debe deteriorar de forma individual, de acuerdo a la siguiente tabla:

Rango de edad de cartera	Porcentaje de recuperabilidad	Tiempo de recuperación	
>360 días hasta 720	90%	360 días a partir de la fecha de calculo	6% EA
>720 días hasta 1080	70%	720 días a partir de la fecha de calculo	
> a 1080 días	50%	1080 días a partir de la fecha de calculo	

Fuente: Manual de políticas contables -Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

De acuerdo con la anterior imagen, en la política de deterioro de la cartera adoptada por parte de la empresa, no se expresan en forma clara los factores sujetos a contabilización. Ahora bien, al

verificar la nota No. 7 cuentas por cobrar al estado financiero frente al cumplimiento de la política mencionada, no es posible identificar los valores sujetos a deterioro.

Imagen 5. Nota 7. Cuentas por Cobrar

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA ESP

NIT. 800.071.835-9

PROVISION DE CARTERA A DICIEMBRE 31 2023

SERVICIOS	Suma de 91 a 120	Suma de 121 a 150	Suma de 151 a 180	Suma de 181 a 360	Suma de +360
ACUEDUCTO	\$ 58,666,618.00	\$ 55,826,990.00	\$ 52,593,783.00	\$ 286,360,871.00	\$ 2,053,138,607.00
ALCANTARILLADO	\$ 42,032,943.00	\$ 38,673,765.00	\$ 35,954,608.00	\$ 189,931,654.00	\$ 1,244,955,462.00
ASEO	\$ 143,067,488.00	\$ 131,782,587.00	\$ 122,288,044.00	\$ 643,193,296.00	\$ 4,060,801,843.00
					\$ 0.00
	\$ 382,242,441.00	\$ 291,757,307.00	\$ 239,389,478.00	\$ 726,605,107.00	\$ 13,276,388,350.00

	De tres a 6 meses	De 6 meses a 12 m	Más de 12 meses
ACUEDUCTO	167,087,391	286,360,871	2,053,138,607
ALCANTARILLADO	116,661,316	189,931,654	1,244,955,462
ASEO	397,138,119	643,193,296	4,060,801,843
OTROS	-	-	-
SUBTOTAL	680,886,826	1,119,485,821	7,358,895,912

PROVISION	PROVISION 5%	PROVISION 10%	PROVISION 15%	SUBTOTAL
ACUEDUCTO	8,354,370	28,636,087	307,970,791	344,961,248
ALCANTARILLADO	5,833,066	18,993,165	186,743,319	211,569,551
ASEO	19,856,906	64,319,330	609,120,276	693,296,512
OTROS	-	-	-	-
SUBTOTAL	34,044,341	111,948,582	1,103,834,387	1,249,827,310

1,249,827,310

NOTA CONTABILIDAD - DETERIORO DE CARTERA POR EDADES

130000		530000	PROVISIONES AGOTAMIENTO DEPREC
138600	DETERIORO ACUMUL CUENT X COBRAR	534700	DETERIORO CUENTAS POR COBRAR
138604	SERVICIOS DE ACUEDUCTO	534704	SERVICIO DE ACUE
	(344,961,248)		344,961,248
138605	SERVICIOS DE ALCANTARILLADO	534705	SERVICIO DE ALCA
	(211,569,551)		211,569,551
138606	SERVICIOS DE ASEO	534706	SERVICIO DE ASEO
	(693,296,512)		693,296,512
	SUMATORIA =		SUMATORIA =
	(1,249,827,310)		1,249,827,310

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2023

5.5.2.1.3. Propiedad, Planta y Equipo

La propiedad planta y equipo presentó un incremento de 289,48%. Según se plasman en las notas a los estados financieros, esto obedece a la valoración del equipo de transporte y adquisición de una moto carguero, por la valorización de los terrenos de la empresa (sede y PTAR).

5.5.2.2 Pasivos

Los pasivos para la vigencia 2023 presentaron un incremento del 0,56% en comparación con la vigencia anterior. El 14,16% de los pasivos se encuentran distribuidos en su porción no corriente, y el 85,84% en la porción corriente.



Superservicios

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



La mayor representatividad de los pasivos se encuentra en las cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes con un 68,82%, seguida de otros pasivos diferidos no corrientes con un 14,14%, mientras que el restante se encuentra distribuido en cuentas por pagar por adquisición de servicios corrientes y otros pasivos no corrientes.

Los pasivos presentan una diferencia de \$140 millones al comparar las sumas reportadas en SUI frente a los estados financieros suministrados en visita y firmados por el Gerente y Contador de la empresa. Se observa en los mismos que todos los pasivos son contabilizados en su porción corriente, mientras que en la información reportada en SUI se encuentran contabilizadas en su porción no corriente como fue expresado anteriormente.

Imagen 6. Estados financieros suministrados en visita

PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras		92,065,688.00	-
Proveedores	21	1,664,083,444.00	1,814,485,923.00
Cuentas por pagar	21	8,510,008,796.00	6,132,059,133.00
Impuestos corrientes por pagar		-	292,125,896.00
Obligaciones laborales	22	428,322,245.00	349,255,195.00
Provisiones Litigios y Demandas	23	2,598,840.00	2,598,840.00
Otros Pasivos	24	1,737,963,202.00	3,927,442,012.00
Total pasivos corrientes		12,435,042,215.00	12,517,966,999.00

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta



Superservicios

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



5.5.2.2.1. Cuentas por pagar

Imagen 7. Nota 21 cuentas por pagar

NOTA 21. CUENTAS POR PAGAR

Composición

CONCEPTO	SALDO CTE 2023	SALDO NO CTE 2023	SALDO FINAL 2023	SALDO CTE 2021	SALDO NO CTE 2022	SALDO FINAL 2022	VALOR VARIACIÓN
CUENTAS POR PAGAR	10,174,092,240	0	10,120,599,602	7,946,545,056	0	7,946,545,056	2,174,054,546
Adquisición de bienes y servicios nacionales	1,664,083,444		1,664,083,444	1,814,485,923		1,814,485,923	(150,402,479)
Subvenciones por pagar			0			0	0
Transferencias por pagar			0			0	0
Adquisición de bienes y servicios del exterior			0			0	0
Recursos a favor de terceros	257,400,155		257,400,155	183,914,972		183,914,972	73,485,183
Recursos destinados a la financiación del sistema general de seguridad social en salud			0			0	0
Descuentos de nómina	60,204,498		60,204,498	28,378,875		28,378,875	31,825,623
Acreedores	0		0	0		0	0
Retención en la fuente e impuestos	95,369,883		95,369,883	68,582,106		68,582,106	26,787,777
Impuestos contribuciones y tasas	8,039,093,296		8,039,093,296	5,845,403,024		5,845,403,024	2,193,690,272
Otras cuentas por pagar	57,940,964		4,448,326	5,780,156		5,780,156	(1,331,830)
Cuentas por pagar a costo amortizado			0			0	0

Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023.

El valor más representativo de los pasivos son los impuestos, contribuciones y tasas por valor de \$8.039 millones, que corresponde a las sumas adeudadas con CORMACARENA y conforme lo plasmado en las notas a los estados financieros corresponde al "(...) no pago de vertimientos de los años 2019 hacia atrás".

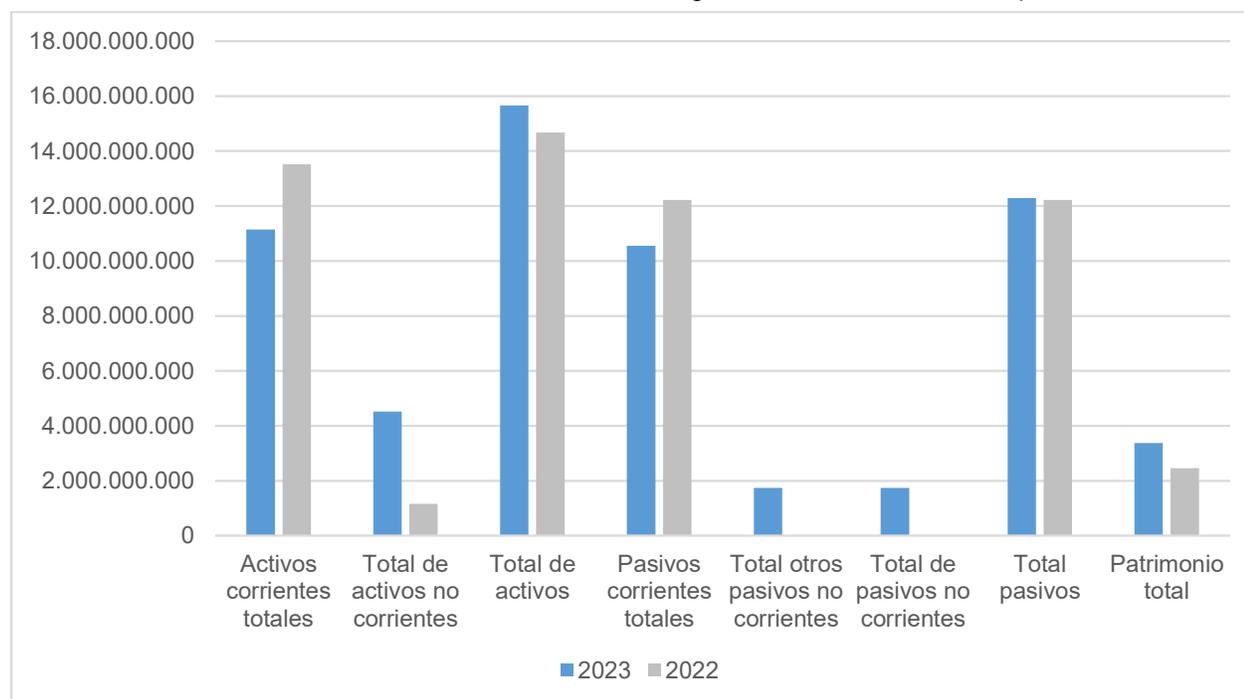
En litigios y demandas, la empresa contabilizó el valor de \$2.598,8 millones, mientras que en activos contingentes contabilizó el valor de \$651,8 millones, los cuales corresponden a intereses por mora; en la nota al estado financiero no existe una revelación clara sobre el valor contabilizado.

5.5.2.3. Patrimonio

El patrimonio de la empresa presentó un incremento del 37,31% debido al incremento del capital fiscal en un 110%, sin que en la nota al estado financiero se realice la revelación de dicho incremento. De esta manera, incumple lo establecido en el marco normativo para empresas que se encuentran clasificadas en la Resolución 414 de 2014 de la CGN.

La empresa presentó una pérdida del ejercicio de \$680 millones lo que influyó en la cuenta ganancias-pérdidas acumuladas cuyo resultado es de -\$921 millones para la vigencia 2023.

Grafica. 2. Estado de situación financiera vigencia 2023-2022 cifras en pesos



Fuente: Construcción SSPD -SUI

5.5.3. Estado de Resultados Integral

A continuación, se realiza un análisis del estado de resultado integral para las vigencias 2023-2022 y de la comparación de la información reportada en SUI frente a la suministrada en visita.

Tabla 17. Estado de resultado integral 2023-2022 cifras miles de pesos

Cuentas	2023	2022	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos de actividades ordinarias	13.490.261.000	11.698.932.000	1.791.329.000	15,31%
Costo de ventas	9.690.231.000	7.136.152.000	2.554.079.000	35,79%
Ganancia bruta	3.800.030.000	4.562.780.000	-762.750.000	-16,72%
Otros ingresos	60.288.000	30.936.000	29.352.000	94,88%
Gastos de administración, operación y ventas	3.243.096.000	2.813.506.000	429.590.000	15,27%
Ingresos financieros		2.285.000	-2.285.000	-100,00%

Cuentas	2023	2022	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Costos financieros	12.189.000	32.407.000	-20.218.000	-62,39%
Otros gastos	1.285.706.000	938.238.000	347.468.000	37,03%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	-680.673.000	811.850.000	-1.492.523.000	-183,84%
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente		292.126.000	-292.126.000	-100,00%
Ganancia (pérdida)	-680.673.000	519.724.000	-1.200.397.000	-230,97%

Fuente: SUI

5.5.3.1. Ingresos

El total de Ingresos por actividades ordinarias para la vigencia 2023 fue de \$13.490 millones, presentando un incremento del 15,31% con relación a la vigencia anterior. Para la vigencia 2023, el 56,17% de los ingresos proviene de la venta del servicio público de aseo, el 21,26% del servicio público de acueducto, el 14,60% del servicio público de alcantarillado y el 7,97% corresponde a otras actividades no vigiladas por la SSPD.

Tabla 18. Ingresos por actividades ordinarias 2023-2022

Servicios	Ingresos de actividades ordinarias	participación
Acueducto	2.868.587.000	21,26%
Alcantarillado	1.969.728.000	14,60%
Aseo	7.577.387.000	56,17%
Otras actividades no vigiladas por la SSPD	1.074.559.000	7,97%
Total	13.490.261.000	100%

Fuente: SUI 29/10/2024

Ahora bien, las notas a los estados financieros no revelan a que hace referencia con otros ingresos por valor de \$60,3 millones contabilizados para la vigencia 2023. Al comparar esta información con la nota al estado financiero, se observa que la misma fue contabilizada por un valor de \$267,8 millones.

Imagen 8. Nota 28.2 Ingresos de transacciones con contraprestación

Servicio de acueducto	2,809,751,088	2,546,662,981	263,088,107
Servicio de alcantarillado	1,924,748,988	1,425,628,247	499,120,741
Servicio de aseo	7,479,583,869	6,807,929,856	671,654,013
Otros servicios	1,074,559,200	918,711,350	155,847,850
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios (dh)	(5,927,767)		(5,927,767)
Otros ingresos	267,832,431	33,220,952	234,611,479
Financieros	1,130	2,285,519	(2,284,389)
Ajuste por diferencia en cambio		0	0
Ingresos diversos	267,831,301	30,935,433	236,895,868

Fuente: Notas a los estados financieros

5.5.3.2. Costos

Respecto al costo de ventas, este representó un incremento del 35,79% para la vigencia 2023 en comparación de la vigencia inmediatamente anterior y ocasionó para la misma vigencia una participación del 71,83% de los ingresos por actividades ordinarias.

Los costos financieros presentaron una disminución del 62,39%. Para la vigencia 2023 fue contabilizado \$12 millones.

5.5.3.3. Gastos

Los gastos de administración, operación y ventas presentaron un incremento del 15,27%. El 54,46% de los gastos se encuentra representados en el servicio público de aseo, el 26,74% en el servicio público de acueducto, el 17,82% en el servicio público de alcantarillado y el 0,98% para otras actividades no vigiladas que corresponderían, según información suministrada en visita, a la planta de sacrificio del municipio.

Por último, la empresa reportó en SUI otros gastos por valor de \$1.285,7 millones para la vigencia 2023. Sin embargo, al verificar la revelación en la nota 29.7 otros gastos del estado financiero, se relaciona el valor de \$24,1 millones, presentando una diferencia de \$1.261,5 millones.

5.5.3.4. Resultados del ejercicio

Para la vigencia 2023, se presentó una pérdida de \$680,6 millones, después de que presentara una utilidad de \$519,7 millones para la vigencia 2022.

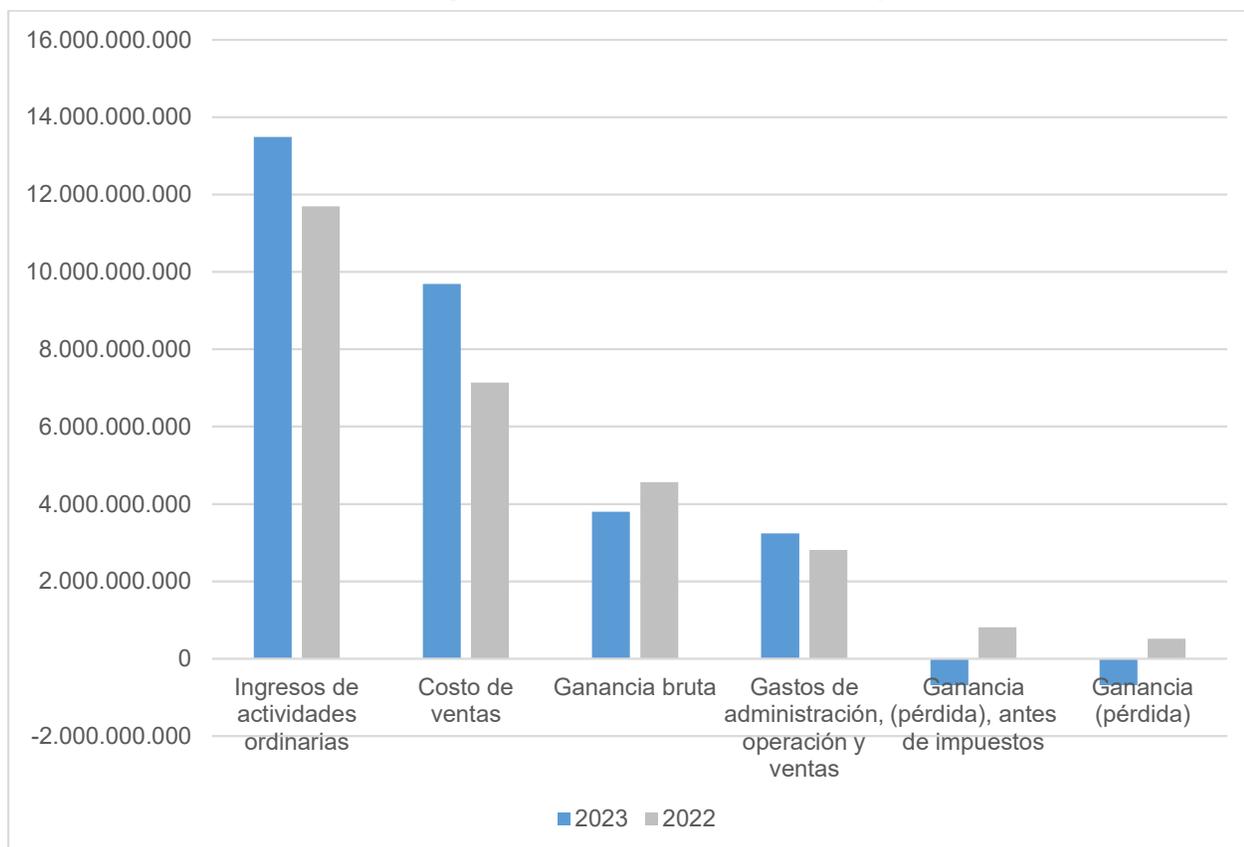
La pérdida neta fue influenciada por:

- La pérdida neta generada para el servicio público de acueducto de \$499 millones para la vigencia 2023, la cual aumentó en un 543% con relación a la vigencia 2022, debido al

incremento atípico de los costos de ventas en mayor proporción que los ingresos, además del incremento en un 40% de otros gastos.

- El incremento atípico del costo de ventas para el servicio público de alcantarillado en un 187,55% lo cual generó una reducción en un 86,87% del resultado neto para el mencionado servicio.
- El incremento en un 28,96% de los costos del servicio público de aseo por encima del incremento en las ventas, lo que ocasionó un impacto significativo en el resultado del ejercicio con una reducción del 89,29%.
- La pérdida neta generada para otras actividades no vigiladas (planta de sacrificio) de \$283,9 millones, cuyos costos fueron superiores a los ingresos.

Grafica 3. Estado resultado integral para los servicios de acueducto y alcantarillado 2023-2022



Fuente: construido SSPD – SUI

5.5.4. Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se realiza un análisis del estado de flujo de efectivo para las vigencias 2023-2022 y se realiza una comparación de la información reportada en SUI frente a la suministrada en SUI.

Tabla 19. Estado de flujo de efectivo vigencia 2023-2022 cifras en pesos

	2023	2022	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [resumen]				
Clases de cobros por actividades de operación [resumen]				
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	8.920.151.000	7.362.389.000	1.557.762.000	21,16%
Otros cobros por actividades de operación	9.218.704.000	8.107.061.000	1.111.643.000	13,71%
Clases de pagos en efectivo procedentes de actividades de operación [resumen]				
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	9.111.997.000	7.458.529.000	1.653.468.000	22,17%
Pagos a y por cuenta de los empleados	4.687.336.000	3.171.662.000	1.515.674.000	47,79%
Otros pagos por actividades de operación	3.871.583.000	5.467.620.000	-1.596.037.000	-29,19%
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones.	467.939.000	-628.361.000	1.096.300.000	-174,47%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	467.939.000	-628.361.000	1.096.300.000	-174,47%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen]				
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	467.939.000	-628.361.000	1.096.300.000	-174,47%
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes 0al efectivo [resumen]				
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	467.939.000	-628.361.000	1.096.300.000	-174,47%
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	180.710.000	809.071.000	-628.361.000	-77,66%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	648.649.000	180.710.000	467.939.000	258,94%

Fuente: SUI 30/10/2024

El flujo de efectivo del prestador se calcula utilizando el método directo, el cual abarca las actividades de operación, inversión y financiación.

Dentro de las actividades de operación se incluyen los ingresos y gastos ordinarios de la Empresa. En las actividades de inversión se contempla la adquisición de inversiones, compra de activos fijos y la disposición de activos no corrientes. En las actividades de financiación se engloban los cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y los pasivos financieros.

El rubro que presentó más representatividad para la vigencia 2023 en el estado de flujo de efectivo fue el pago a proveedores por el suministro de bienes y servicios de \$9.111,9 millones, presentando un incremento del 22,17%, mientras que los pagos por cuenta de empleados presentó un incremento de 47,79%.

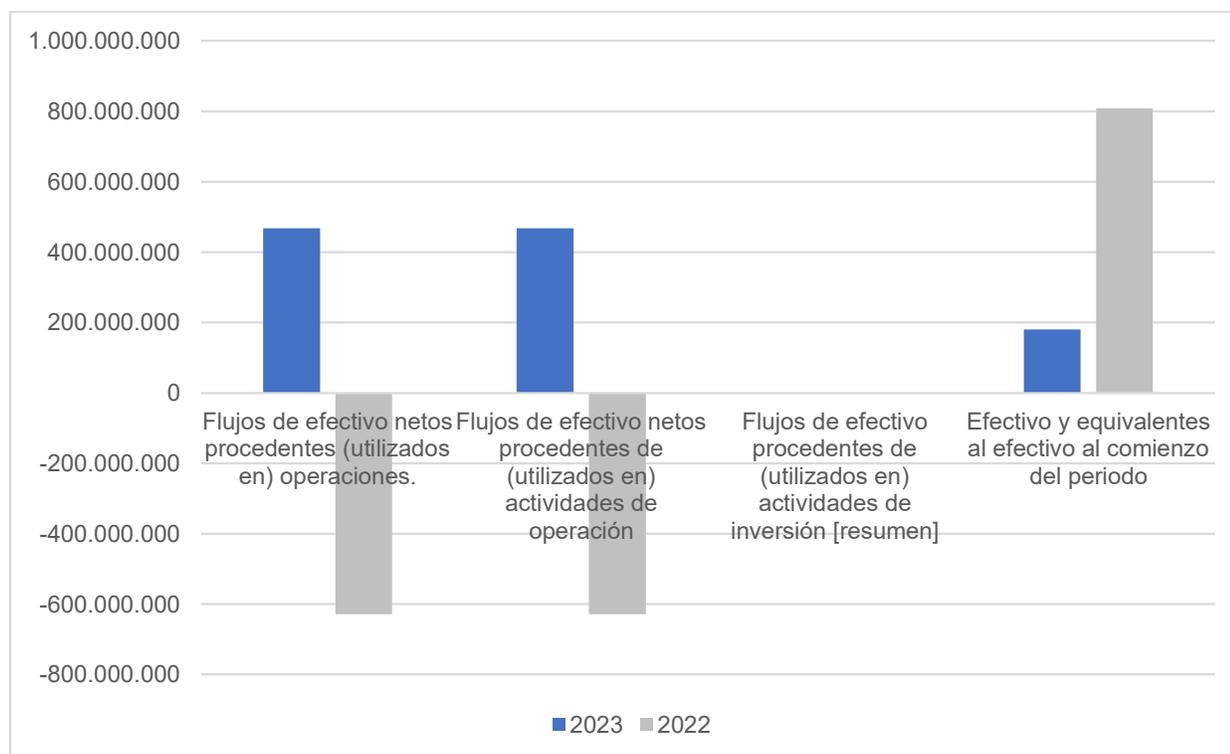
El 52,81% del flujo de efectivo ingresado de la operación de la empresa fue destinado a la operación de las misma, pago a proveedores, empleados y otras actividades de operación.

No se observa efectivo utilizado en actividades de inversión.

Finalmente, el saldo del efectivo al final del periodo coincide con el estado de situación financiera en la cuenta de efectivo y equivalente a efectivo.

A continuación, se presenta el comportamiento del flujo de efectivo neto de la empresa:

Gráfica 4. Detalle de Flujo de efectivo neto 2023-2022



Fuente: Elaboración SSPD-Datos SUI Cifras en pesos

5.5.5. Presupuesto

5.5.5.1. Vigencia 2023

Mediante Acuerdo 002 del 27 de diciembre de 2022, la empresa fijó el presupuesto de rentas, ingresos, gastos y recursos de capital para la vigencia 2023 por valor de \$15.027.778.139, presentando una adición de \$6.461,1 millones, para un total de \$21.448,8 millones. El 65,81% de la adición se realizó en transferencias en el servicio público de acueducto por convenios, el restante fue adicionado a ingreso por recaudo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Del presupuesto de ingresos, el 27,33% provienen de la venta del servicio público de aseo, el 11,79% del servicio público de acueducto, el 6,49% del servicio público de alcantarillado, el 35,11% provienen de subsidio y convenios de los tres servicios anteriormente mencionados, el 13,98% de recursos de capital y el 5,31% proviene de la planta de sacrificio.

Al verificar la ejecución presupuestal de ingresos para la vigencia 2023, se observa que sólo ingresó el 81,28% de lo proyectado, reflejándose en un recaudo para el servicio público de acueducto de tan solo el 73,51% del proyectado y en el ingreso del 20,42% de los recursos de capital. La empresa dejó de percibir \$4.021,8 millones en la vigencia 2023.

En cuanto a la ejecución presupuestal de gastos para la vigencia 2023, en cuanto a la adición proyectada, el 72,83% de esta adición se destinó para inversión. Se observa que el 43,47% fue proyectado para gastos generales, el 26,23% para servicios personales, el 25,04% para inversión, el 9,50% para funcionamiento y el 5,33 para el “matadero municipal”.

El prestador presentó una ejecución presupuestal de gastos del 75,51% del presupuesto inicialmente proyectado. Se observa que no fueron gastados dentro del rubro sistema de aseo, 84% que corresponde a materiales y suministros.

Se observa que fueron comprometidos el 95,12% de los recursos de inversión que corresponde a \$5.118 millones, suma que debería estar relacionada en el estado de flujo de efectivo, sin embargo, el mencionado estado reportó nula la cantidad destinada para inversión.

5.5.5.2. Vigencia 2024

Para la vigencia 2024, mediante Resolución 943 del 29 de noviembre 2023 fue liquidado el presupuesto de rentas y gastos de la empresa por valor de \$14.628.815.187, presentando una adición de \$1.417,2 millones para una apropiación definitiva de \$16.046 millones y una disminución del 25,33% con relación a la vigencia 2023.

El 56,35% del total de los ingresos corresponde a ingresos corrientes, el 22,96% a transferencias, 11,58% a recursos de capital y el 9,11% a ingresos por el “matadero municipal”.

De los ingresos corrientes proyectados, el 31,20% corresponde al servicio público de aseo, el 16,22% al servicio público de acueducto y el 8,93% al servicio público de alcantarillado.

Al verificar la ejecución de ingreso a septiembre de 2024 conforme a la información suministrada, se observa que ha ingresado tan solo el 57,87% del proyectado, evidenciando que tan solo se ha recaudado el 46,57% de las ventas proyectadas para el servicio público de acueducto, el 66,29% del servicio público de alcantarillado y el 74% del servicio público de aseo.

En cuanto a las transferencias municipales, sólo se ha recaudado el 36,01% de lo proyectado a septiembre de 2024.

En cuanto a las proyecciones presupuestales de gastos, se observa que el 48,09% del presupuesto es proyectado para gastos generales, el 41,70% a gastos servicios personales (nómina e inherentes a nómina), el 9,07% a gastos de matadero municipal y el 1,14% a gastos de inversión.

La empresa a septiembre de 2024 ha comprometido el 67,11% de los gastos proyectados, comprometió a la fecha el 100% del rubro destinado a compra de agua en bloque y en cuanto a inversiones solo ha comprometido 27,32% de los recursos destinados para para dicho rubro.

5.5.6. Ejecución de inversiones

La empresa no suministró información sobre ejecución de inversiones, y en los datos suministrados en el estado de flujo de efectivo e inversiones se observaron imprecisiones.

5.5.7. Indicadores financieros

A continuación, se realiza un análisis de la medición de los indicadores financieros, los cuales fueron calculados a partir de la información cargada en el SUI por parte de la empresa.

Tabla 20. Indicadores financieros

Indicador	2023	2022
Margen Bruto	28,17%	61,00%
Margen Operacional	4,13%	14,95%
Margen Neto	-5,05%	4,44%
Capital de Trabajo	\$ 594.790.000	\$ 1.295.204.000
Razón Corriente	1,06	1,11
Prueba Ácida	0,25	0,33
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	229,90	296,21
EBITDA	\$ 556.934.000	\$ 1.749.274.000
Nivel de Endeudamiento	78,48%	83,28%
ROA	-4,35%	3,54%
ROE	-20,19%	21,17%
Patrimonio	\$ 3.370.805.000	\$ 2.454.844.000

Indicador	2023	2022
Resultado del Ejercicio	-\$ 680.673.000	\$ 519.724.000

Fuente: contruidos por SSPD a partir de información reportada en SUI

El margen bruto y operacional de la empresa se vio afectado debido al incremento de los costos de ventas y gastos de administración, operación y ventas. El margen neto para la vigencia 2023 fue negativo debido a que la empresa generó una pérdida del ejercicio de \$680,6 millones.

En cuanto a la rentabilidad, igualmente, se ve afectada, ya que la empresa no tiene respaldo de sus activos corrientes para el pago de sus obligaciones a corto plazo. Las cuentas por cobrar representan el 65,71% de los activos, restando aún más capacidad para el cumplimiento de las cuentas por pagar.

Los niveles de endeudamiento presentan una leve disminución. Sin embargo, su alta representatividad genera incertidumbre frente a la capacidad de dar respuesta a las obligaciones.

Los días de recuperación de cartera son altos, lo que afecta el flujo de efectivo y los ingresos de la empresa para soportar la operación de la misma.

La rentabilidad sobre activo y sobre patrimonio para la vigencia 2023 son negativos, lo que denota que la empresa está teniendo dificultades para generar beneficios adecuados en relación con sus activos y su capital propio. Este tipo de rentabilidad baja, es debido a que la empresa podría no estar utilizando sus activos de manera efectiva para generar ganancias, podría ser resultado de una gestión ineficiente, costos operativos elevados, o una estructura de activos no optimizada.

El resultado del ejercicio se disminuyó en un 230,97%, debido principalmente al incremento desmedido de otros costos y gastos, influenciado principalmente por los servicios de la planta de sacrificio en el que los costos fueron superiores a los ingresos.

5.5.8. Reporte información financiera en el SUI

La empresa no ha reportado información financiera para las vigencias 2017 a 2019, el reporte de la información financiera de las vigencias 2020 a 2023 la realizó de manera extemporánea.

5.5.9. Contribuciones y sanciones

La empresa se encuentra al día en lo relacionado con contribuciones a esta SSPD. Por concepto de sanciones debe a esta Entidad el valor de \$190,7 millones que corresponde a incumplimientos por:

- Falla en la prestación del servicio de aseo con la calidad debida en el sitio de disposición final “relleno sanitario La Guaratara” por no realizar cobertura diaria y hacer presencia de vectores en el área operativa de sitio, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 136 de la ley 142 de 1994 y 2.3.2.3.3.1.9 del Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 1784 de 2017.

- Incumplimiento a la obligación de contar con un reglamento operativo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.
- Incumplimiento a la obligación de contar con un plan de emergencia y contingencia que incluya los lineamientos establecidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 154 de 2014 modificada por la Resolución 527 de 2018.

Imagen 9. Plataforma de pagos a la SSPD

Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007

La imposibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni del recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332, o escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co.

Se informa a las empresas, que las obligaciones por concepto de sanciones en modalidad de multas y las contribuciones adicionales NO deben ser registradas en sus reportes del formulario del CHIP "Operaciones Recíprocas", por corresponder a un ingreso a favor del Fondo Empresarial.

Seleccione el formato de pago que desea generar:

NOMBRE DE LA EMPRESA		NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META		8000718359

OBLIGACIONES EN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2022	20220000012145	N/D	18/10/2022	06/01/2023	190.702.596.00		Pague Aquí

OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)

A 21/11/2024 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

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

5.6. Aspectos Técnicos – Operativos

5.6.1. Área de Prestación

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Granada, Meta. En lo referente al servicio público de acueducto, el prestador ha dividido el área de prestación de forma interconectada a través de tres (03) macro sectores hidráulicos, cada uno alimentado por un tanque de almacenamiento.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 10. Área de prestación, Granada -Meta



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.2. Servicio Público Domiciliario de Acueducto

El sistema de acueducto de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se abastece del Acueducto Regional del Ariari (ARA) mediante la modalidad de compra de agua en bloque a la Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA S.A. E.S.P. desde el año 2012. Actualmente, se tiene un contrato vigente hasta el 31 de diciembre de 2024 el cual se renueva todos los años, denominado *SUMINISTRO DE AGUA EN BLOQUE PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESPG*. Para la distribución, el prestador ha dividido su área en tres (03) macro sectores denominados: Sector Centro (Empresas), Sector Sur (Villa Olímpica) y Porvenir, de los cuales se derivan seis (06) micro sectores. Para cada macro sector se cuenta con un tanque de almacenamiento.

5.6.2.1. Sistema de abastecimiento

Como se mencionó anteriormente, el municipio de Granada, Meta, compra agua en bloque a EDESA S.A E.S.P., quien es el operador del ARA que se abastece superficialmente de la quebrada “Aguas Claras” en el municipio de Cubarral. La microcuenca de la quebrada hace parte del ecosistema de piedemonte que sirve como zona de amortiguación al Parque Nacional Natural Sumapaz (PNNS).

5.6.2.1.1. Conducciones

De acuerdo con lo informado por el prestador y lo revisado en campo, la línea de conducción que transporta el agua desde la red principal del ARA (18 pulgadas) hasta los tres puntos de entrega (tanque porvenir, tanque Empresas y tanque Villa Olímpica); estas están construidas en tubería de hierro dúctil de 12 pulgadas de diámetro, las cuales conectan al tanque Porvenir y una derivación en 10 pulgadas de diámetro y mismo material al tanque Empresas y, en una línea paralela a la primera descrita en 12 pulgadas de diámetro en hierro dúctil que conduce al tanque Villa Olímpica.

5.6.2.1.1.1. Operación y mantenimientos

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los componentes del sistema. De acuerdo con los soportes entregados y lo evidenciado en visita, se evidencia que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis.

5.6.2.1.1.2. Información reportada en el SUI

Revisada la información reportada en el SUI por el prestador, se observa que esta no coincide con lo informado en visita, puesto que el material que se detalló es hierro dúctil y diámetro de 12 pulgadas, siendo diferente a lo cargado en el sistema, como se evidencia a continuación:

Tabla 21. Registro de Conducciones

Formato	Estado	Nombre de la conducción	Longitud (km)	Material	Diámetro (pulgadas)	Caudal de diseño (l/s)
Registro de Conducciones	Certificado	Amparo	10	PVC	6 a 8	60

Fuente: SUI, consulta realizada el 28 de octubre de 2024

5.6.2.1.2. Tanques de almacenamiento

Para operar el sistema de acueducto en el área urbana de Granada, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, cuenta con tres (03) tanques construidos en concreto reforzado y una capacidad útil de 650m³ cada uno. El agua llega a estos tanques por gravedad desde el ARA, posteriormente, el agua se distribuye por gravedad desde los tanques a todos los usuarios.

Tabla 22. Tanques de almacenamiento

No. Tanque	Ubicación	Capacidad (m ³)	Localización	Características	Registro fotográfico
1	Sector Porvenir	650	3°33'47.23" N, 73°42'33.62" W	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto.	 30/10/24 9:28
2	Barrio Las Delicias (Empresas)	650	3°32'28.23" N, 73°42'01.22" W.	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto.	 30/10/24 9:49
3	Sector Villa Olímpica	650	3°32'48.45" N, 73°42'05.75" W	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto.	

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024



Superservicios

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



Es importante indicar que, según lo manifestado por el prestador, los tanques pocas veces se llenan. Esto se debe a que el agua conforme llega del ARA, se distribuye directamente según el sector correspondiente.

5.6.2.1.2.1. Operación y mantenimiento.

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los tanques de almacenamiento, en el cual se detalla:

“Inspección de tanques

- *Mensualmente se revisarán para determinar que no están presentando fenómenos de erosión o asentamiento.*
- *Revisar que las válvulas y dispositivos de control de entrada y salida funcionen correctamente.*
- *Determinar si existen indicios de filtraciones a través de las paredes del tanque, o pérdidas de agua por la tubería de rebose.*
- *Cuando se detecte la presencia de formaciones mohosas en las superficies visibles de los tanques, bien sea externas o internas, se procederá de inmediato a la remoción de las formaciones externas; y a solicitar la autorización del supervisor para efectuar el vaciado y limpieza general del tanque si se trata de formaciones internas”* (Cursiva fuera de texto original)

Durante la visita se evidenciaron las bitácoras donde se registran los mantenimientos realizados a los tanques de almacenamiento, tales como lavado y desinfección.



Superservicios

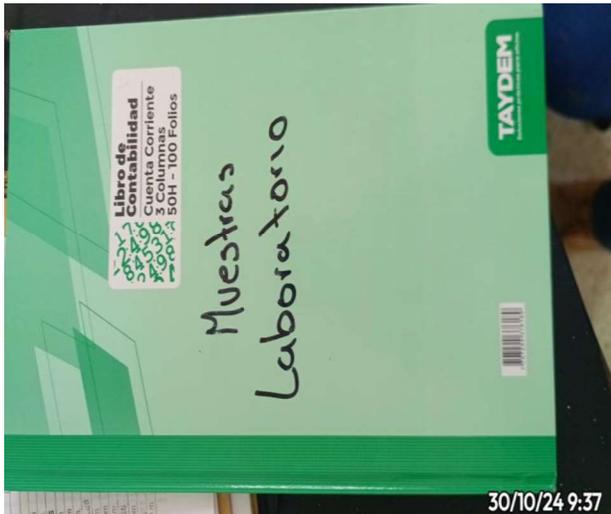
INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



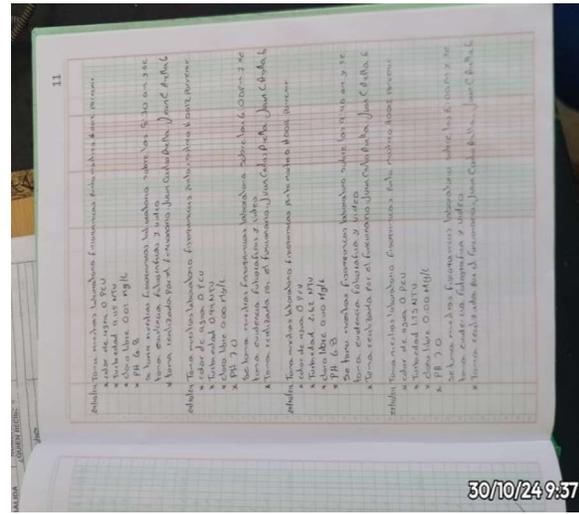
Imagen 11. Registros de operación y mantenimiento

Registro de llenado

Registro de distribución



Bitácora de control de muestras



Bitácora de operación del sistema

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.2.1.2.2. Información reportada en el SUI

La información reportada por el prestador en el SUI coincide con lo evidenciado en visita y con la información suministrada, como se evidencia a continuación:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Tabla 23. Tanques de almacenamiento

Año	Formato	Estado	Nombre del tanque	Capacidad (m³)	Fecha de construcción
2009	Registro Tanques de Almacenamiento	Certificado	El Porvenir	650	12/02/2009
2009	Registro Tanques de Almacenamiento	Certificado	Villa Olímpica	650	12/02/2009
2009	Registro Tanques de Almacenamiento	Certificado	Tanque Empresa	650	12/02/2009

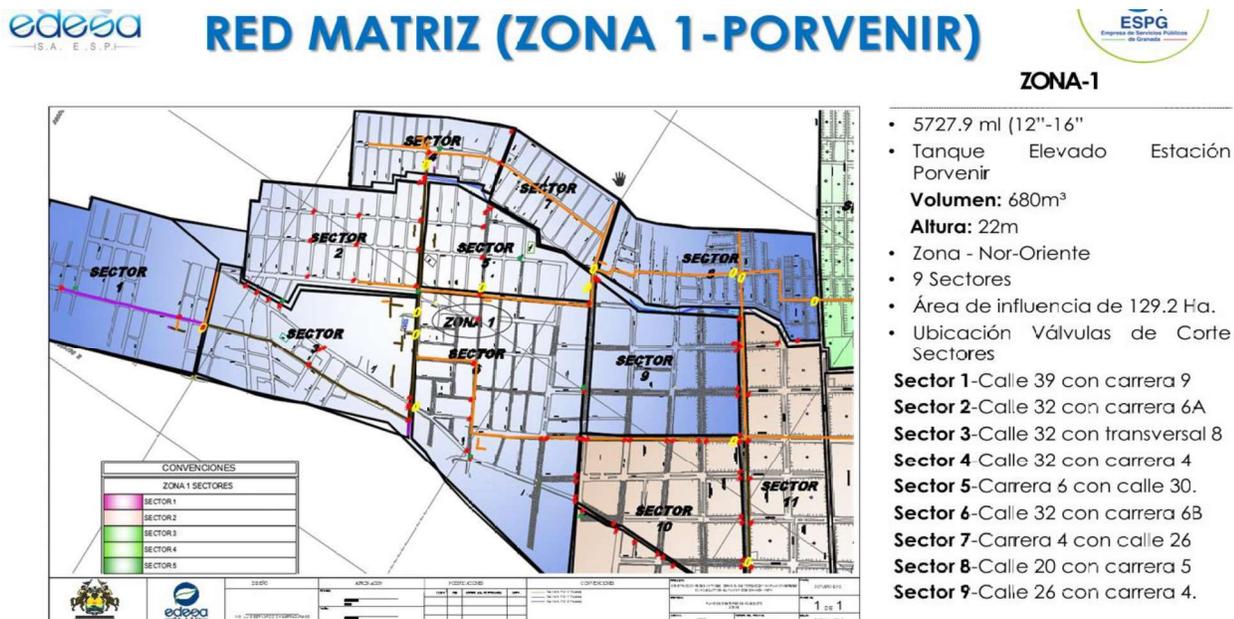
Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.2.1.3. Red de distribución y catastro de redes

El sistema de distribución de agua potable del municipio de Granada está dividido en tres (03) macro sectores, cada uno de los cuales se subdivide a la vez en dos (02) sectores más pequeños, los cuales son conformados por zonas para la prestación del servicio público de acueducto en el área urbana del municipio de Granada. Sus redes están construidas por tubos y accesorios de acero, hierro fundido, hierro galvanizado, hierro dúctil, PVC, polietileno de alta densidad y polivinilo de cloruro; con diámetros entre 1/2 y 2 pulgadas para las conexiones domiciliarias y entre 2 y 16 pulgadas para las redes principales.

A continuación, se presentan los sectores hidráulicos y la distribución en el APS:

Imagen 12. Sector Porvenir



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.



Superservicios

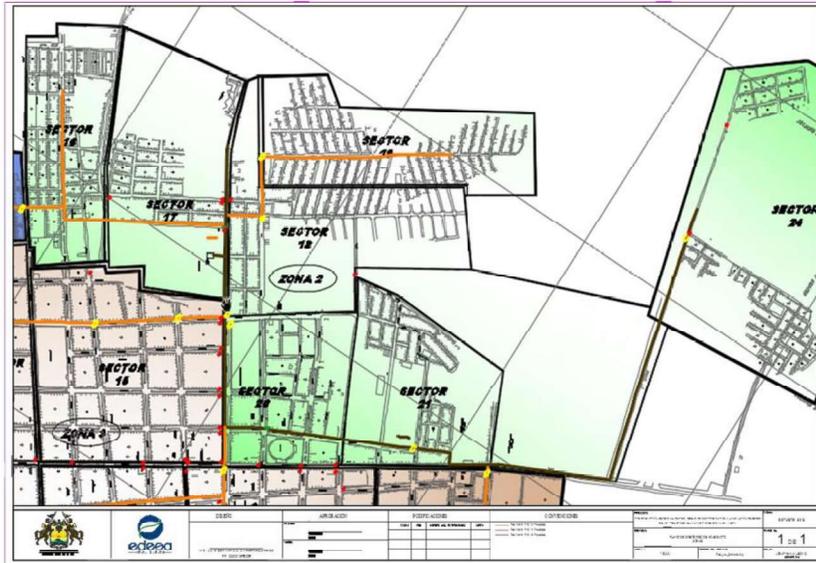
INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 13. Sector Villa Olímpica



RED MATRIZ (ZONA 2-VILLA OLIMPICA)



ZONA-2

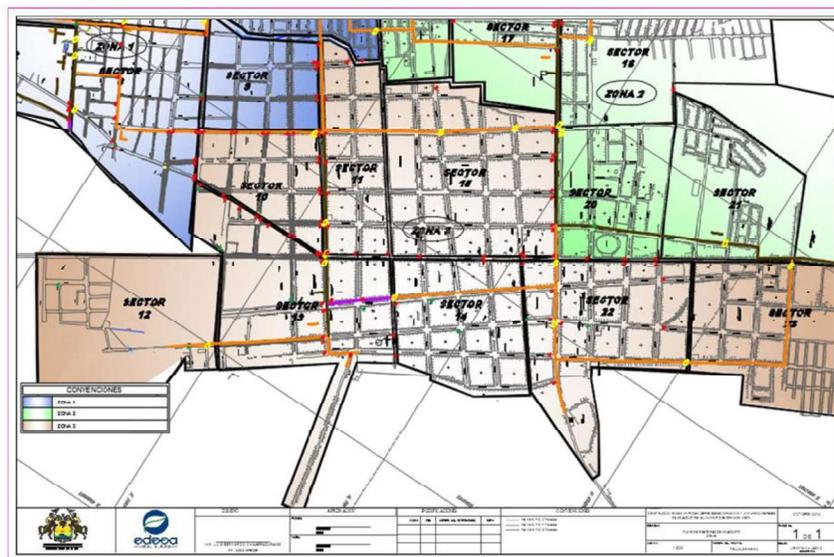
- 5652,1 ml (12",14" y16"
 - Tanque Elevado Estación Villa Olímpica
 - Zona-Nor-Occidente
 - 7 Sectores
 - Área de influencia de 249.9 Ha.
 - Ubicación Válvulas de Corte Sectores
- Sector 16**-Calle 19 con carrera 5
Sector 17-Calle 15 con carrera 7
Sector 18-Calle 14 con carrera 7A
Sector 19-Calle 14
Sector 20-Calle 15 con carrera 8
Sector 21-Carrera 2 con calle 10
Sector 24-X: 1.042.609,300m,
 Y: 882.446,247m

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

Imagen 14. Sector empresas o Centro



RED MATRIZ (ZONA 3-ESPG)



ZONA-3

- 5506,9 ml (12",14" y16"
 - Tanque Elevado Estación ESPG
 - Zona-Centro
 - 8 Sectores
 - Área de influencia de 249.9 Ha.
 - Ubicación Válvulas de Corte Sectores
- Sector 10**-Calle 22 con carrera 13
Sector 11-Calle 22 con carrera 12
Sector 12-Carrera 15 con calle 25
Sector 13-Calle 22 con carrera 13
Sector 14-Calle 20 con carrera 14
Sector 15-Calle 18 con carrera 9
Sector 22-Calle 15 con carrera 15
Sector 23-Calle 11 con carrera 16

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

De otra parte, la empresa hizo entrega del catastro de redes en formato Excel y en DWG. Al verificar la información recopilada en los archivos se observa que es consistente con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

En ese sentido, la empresa indicó que cuenta con 30,1 km de redes en el municipio de Granada, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 24. Catastro de redes

Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material	Año de Instalación
Tubería	3	100.576,74	PVC	2013
Tubería	4	93.102	PVC	2013
Tubería	6	6.182,16	PVC	2013
Tubería	8	2.324,33	PVC	2013
Tubería	10	1.107,57	PVC	2013
Tubería	12	4.784,1	PVC	2013
Tubería	16	2.623,2	PVC	2013

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.2.1.3.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de las redes de acueducto. De acuerdo con los soportes entregados y lo evidenciado en visita, se observa que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis. Adicionalmente, se llevan registros en las bitácoras.

5.6.2.1.3.2. Información reportada en el SUI

Tabla 25. Redes del sistema de acueducto

Proceso	Clase Ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud (m)	Fecha de Instalación
Red Primaria O Matriz	Tubería	10	1107,57	7/17/2015
Red Primaria O Matriz	Tubería	8	2324,33	7/17/2015
Red Primaria O Matriz	Tubería	16	2623,2	7/17/2015
Red Primaria O Matriz	Tubería	12	4784,1	7/17/2015
Red Menor	Tubería	6	6182,16	9/12/2013
Red Menor	Tubería	4	93102	9/12/2013
Red Menor	Tubería	3	100577	9/12/2013

Fuente: SUI, consulta realizada el 28 de octubre de 2024.

5.6.2.1.4. Macromedición

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, cuenta con tres macromedidores al ingreso de los tanques de almacenamiento, en los cuales se mide la cantidad de agua que llega del Acueducto Regional del Ariari. Los macromedidores cuentan con las siguientes especificaciones:

Tabla 26. Macromedidores.

Punto	Nombre del punto	Número de tuberías y/o canales totales	Número de tuberías y/o canales con medición de caudal	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento	Caudal medido (m ³)	Coordenadas	Registro fotográfico
Entrada tanque Villa Olímpica	Villa Olímpica	una (01)	una (01)	Macromedición - Electromagnético	Funciona Correctamente	45020,5696	3.32.48,50 N 73.42.06,48 O	
Entrada tanque Porvenir	Porvenir	una (01)	una (01)	Macromedición - Electromagnético	Presenta Fallas intermitentes	55025,1407	3.33.33,27 N 73.42.34,60 O	
Entrada tanque Hospital	Hospital	una (01)	una (01)	Macromedición - Mecánico	Funciona Correctamente	2378,09524	3.32.53,86 N 73.41.53,94 O	

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.2.2. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.6.2.2.1. Cobertura de Acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, se presentan los datos de cobertura del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Granada. Para el mes

de septiembre de 2024, la cobertura fue del 62,02% mientras que para el año 2023, el promedio de la cobertura fue del 61,38%. Además, entregó el cálculo para las vigencias solicitadas como se muestra a continuación:

Tabla 27. Cobertura del servicio de acueducto

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2023	1	21.750	13.387	61,55%
	2	21.750	13.382	61,53%
	3	21.750	13.372	61,48%
	4	21.750	13.358	61,42%
	5	21.750	13.354	61,40%
	6	21.750	13.333	61,30%
	7	21.750	13.320	61,24%
	8	21.750	13.352	61,39%
	9	21.750	13.370	61,47%
	10	21.750	13.332	61,30%
	11	21.750	13.314	61,21%
	12	21.750	13.328	61,28%
2024	1	21.750	13.323	61,26%
	2	21.750	13.319	61,24%
	3	21.750	13.322	61,25%
	4	21.750	13.337	61,32%
	5	21.750	13.344	61,35%
	6	21.750	13.370	61,47%
	8	21.750	13.378	61,51%
	7	21.750	13.491	62,03%
	9	21.750	13.489	62,02%

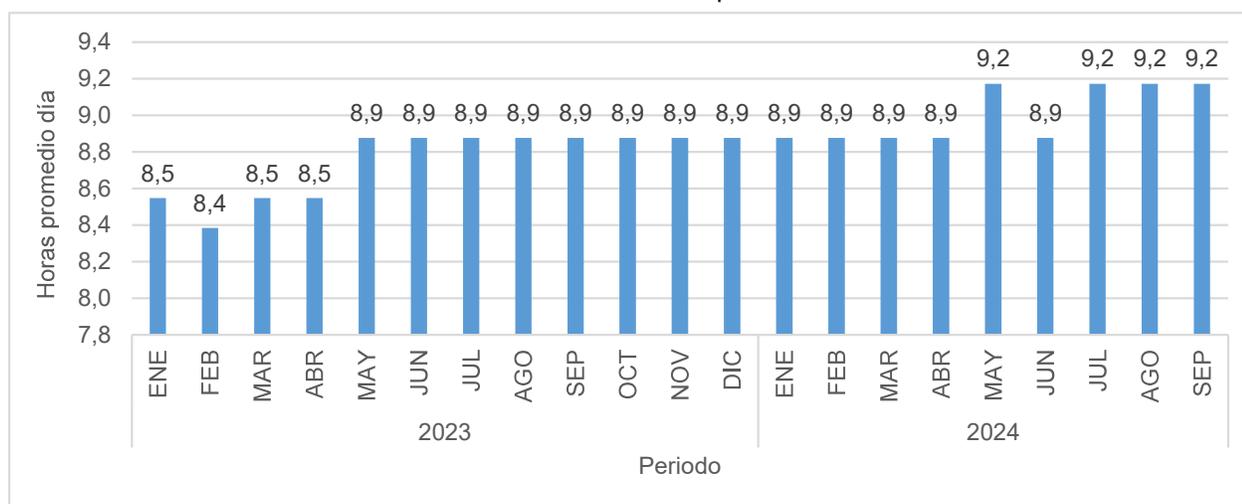
Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

Según la información de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se tiene que de un 100% de los domicilios (usuarios) del municipio, el 37,98% se abastece de otras fuentes, incluyendo en muchos casos aljibes o pozos subterráneos.

5.6.2.2.2. Índice de Continuidad

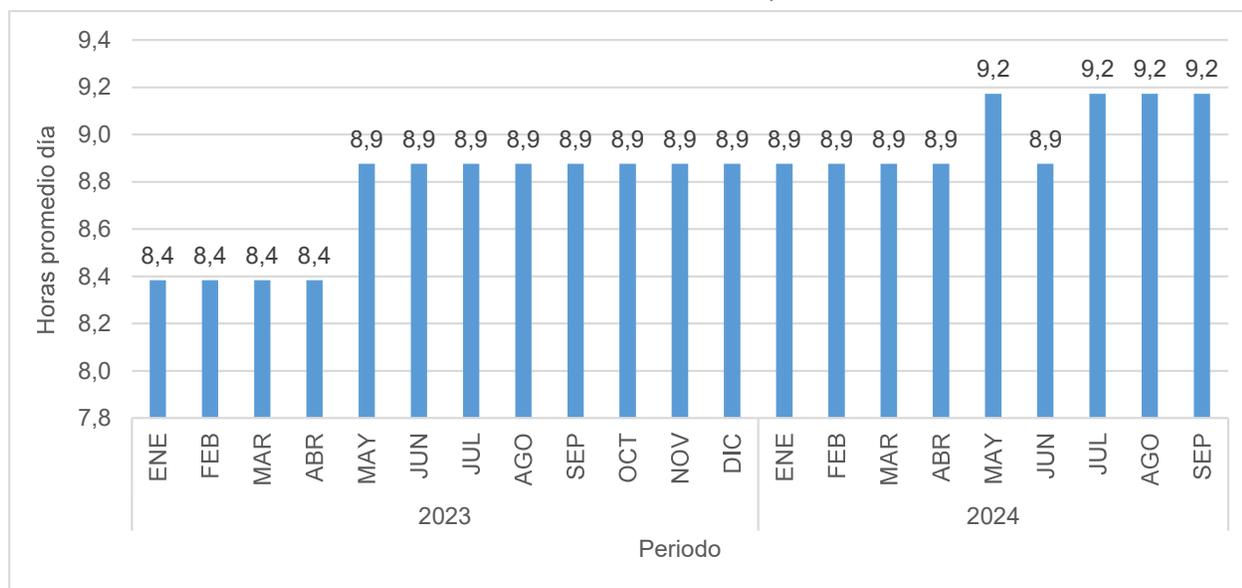
De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se ilustran los resultados de la continuidad promedio mensual por sector hidráulico para el municipio de Granada, de conformidad con la Resolución 2115 de 2007:

Grafica 5. Sector Empresas



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Cálculos propios

Grafica 6. Sector Villa Olímpica



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Cálculos propios

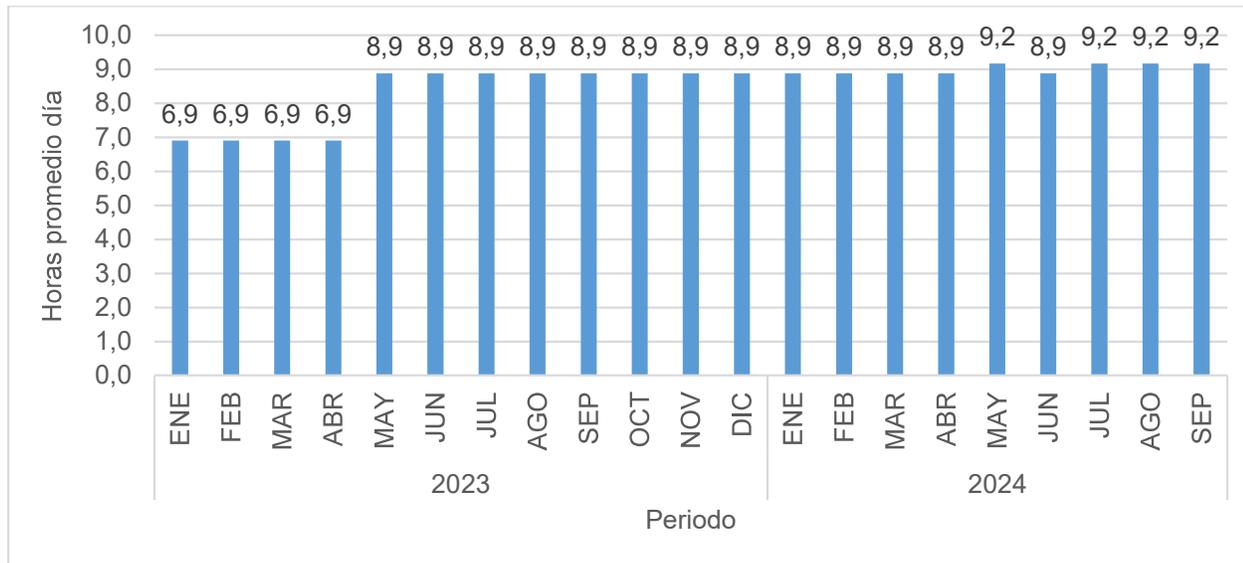


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Grafica 7. Sector Porvenir



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Calculos propios

De las anteriores gráficas, se observa que la continuidad promedio en el municipio de Granada, fue en promedio de 8,6 horas/día durante el año 2023 y 9,0 horas/día en promedio para los meses de enero a septiembre del año 2024, catalogándose como **insuficiente** según lo establecido en la Resolución 2115 del 2007.

En ese orden, se procedió a consultar el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), que en su cláusula 15 **CONDICIONES DE CALIDAD** numeral tres establece:

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

De acuerdo con lo anterior se observa que, en general, la continuidad durante la vigencia 2023 y los primeros nueve meses de 2024, fue inferior a la meta establecida en el CCU.

Por último, respecto a las metas tarifarias, el prestador no ha reportado metas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA).

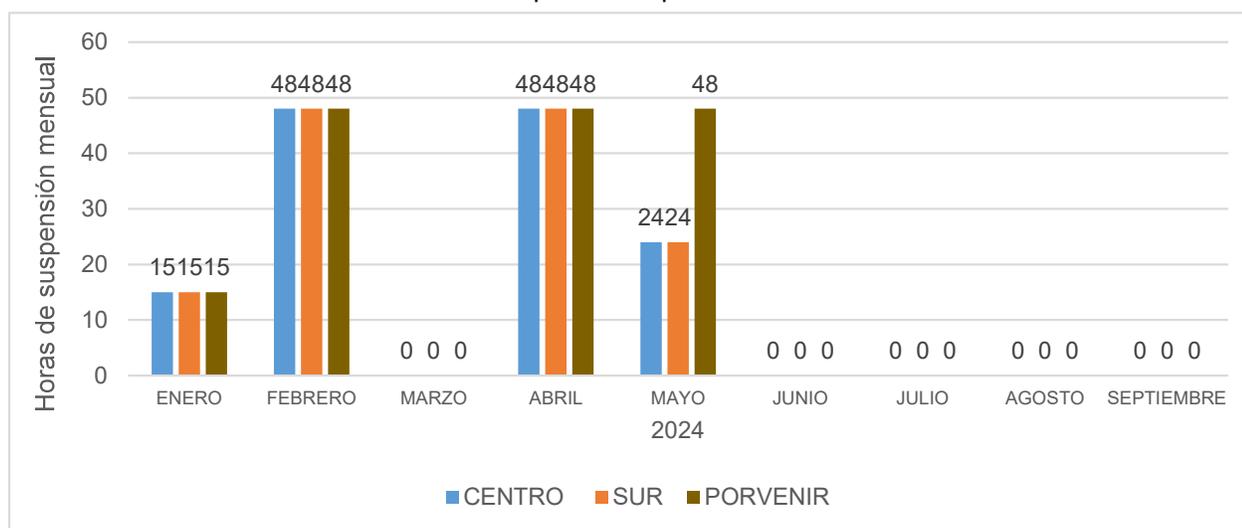
5.6.2.2.2.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI a través del formulario de “Continuidad en la oferta del servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2023 y el primer semestre de 2024, coincide con la información suministrada por la empresa.

5.6.2.2.3. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto en el municipio de Granada, Meta.

Grafica 7. Suspensiones por sector hidráulico



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Cálculos propios.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, independiente del tipo de suspensión (reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos con aviso oportuno a los usuarios o suspensiones no programadas no avisadas), éstas han tenido una duración alta. En particular, y según lo informado por el prestador, estas suspensiones se deben a que la prestación del servicio depende de EDESA S.A. E.S.P., quien es el operador del ARA.

5.6.2.2.3.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI al formulario de “Suspensiones servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2024 coincide con la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

5.6.2.2.4. Presiones en la red de distribución

Respecto de las presiones en la red de acueducto para el municipio de Granada, el CCU define lo siguiente:

“Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:



Superservicios

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



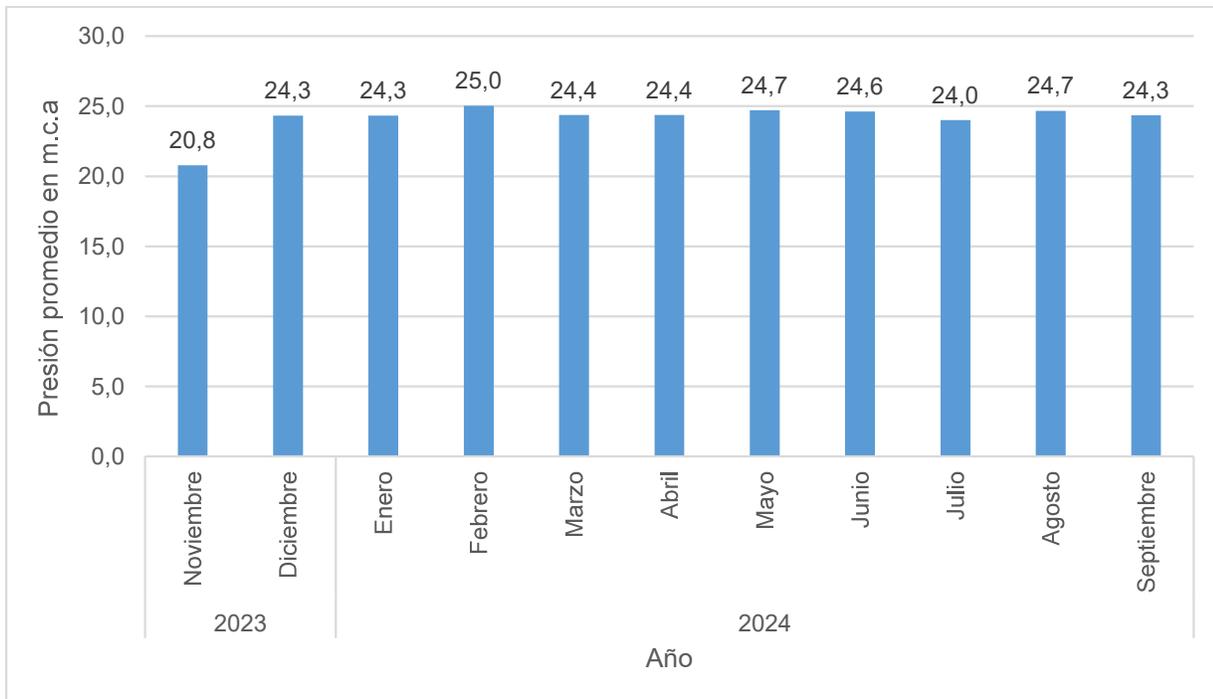
(...) El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en el artículo 61 de la Resolución 300 de 2017 del Ministerio de Desarrollo Económico de 15 m.c.a., salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizados en zonas por encima de las cotas de prestación de servicio, en las cuales la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P. especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.
(Cursiva fuera del texto original)

No obstante, la Resolución 330 de 2017 para el caso de las presiones de suministro señala lo siguiente:

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

Así pues, conforme a la información entregada por el prestador y la información reportada en el SUI, se registraron las siguientes presiones para el año 2023 y los primeros nueve meses de 2024:

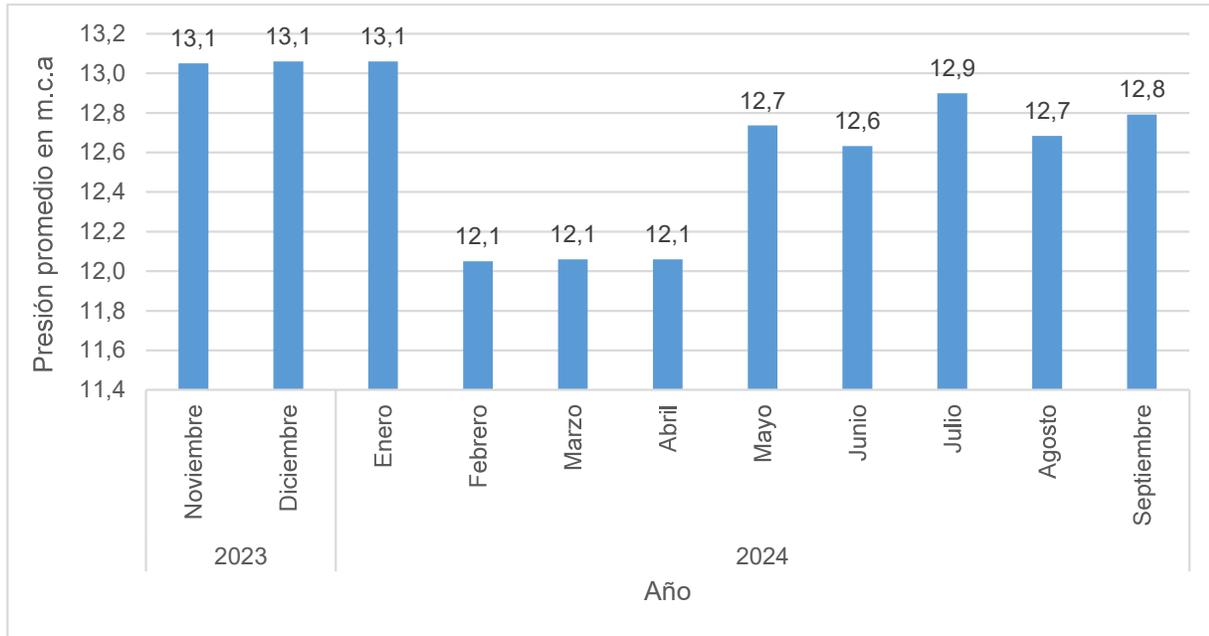
Grafica 8. Presiones de suministro noviembre y diciembre 2023 y a septiembre 2024 – Sector Hidráulico Centro



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Calculos propios

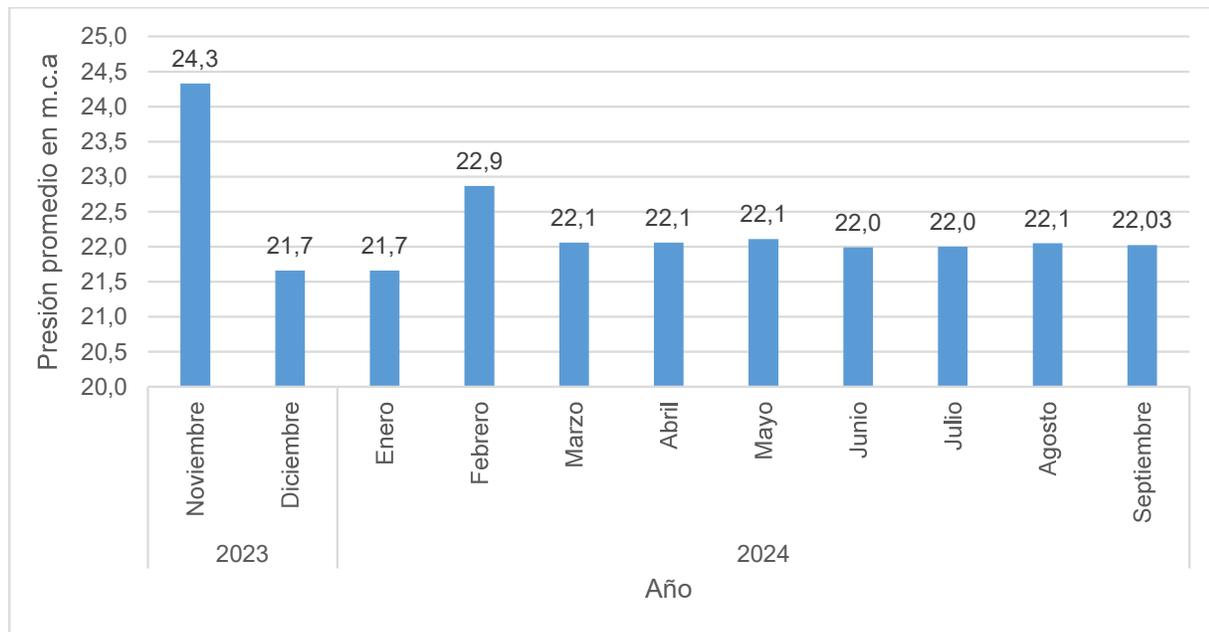


Grafica 9. Presiones de suministro noviembre y diciembre 2023 y a septiembre 2024 – Sector Hidráulico Porvenir



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Calculos propios

Grafica 10. Presiones de suministro noviembre y diciembre 2023 y a septiembre 2024 – Sector Hidráulico Sur



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Calculos propios



De acuerdo con las gráficas anteriores, se concluye que la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, no suministró agua con una presión igual o superior a la mínima establecida en el CCU actual y la exigida en el artículo 61 del RAS, reglamentado en la Resolución 330 de 2017 para el sector hidráulico Porvenir, ya que en ningún mes superó los 15 m.c.a. Por otro lado, en los sectores hidráulicos Sur y Centro sí se cumplió con las presiones mínimas establecidas en el CCU y la Resolución 330 de 2017.

5.6.2.2.4.1. Información reportada en el SUI

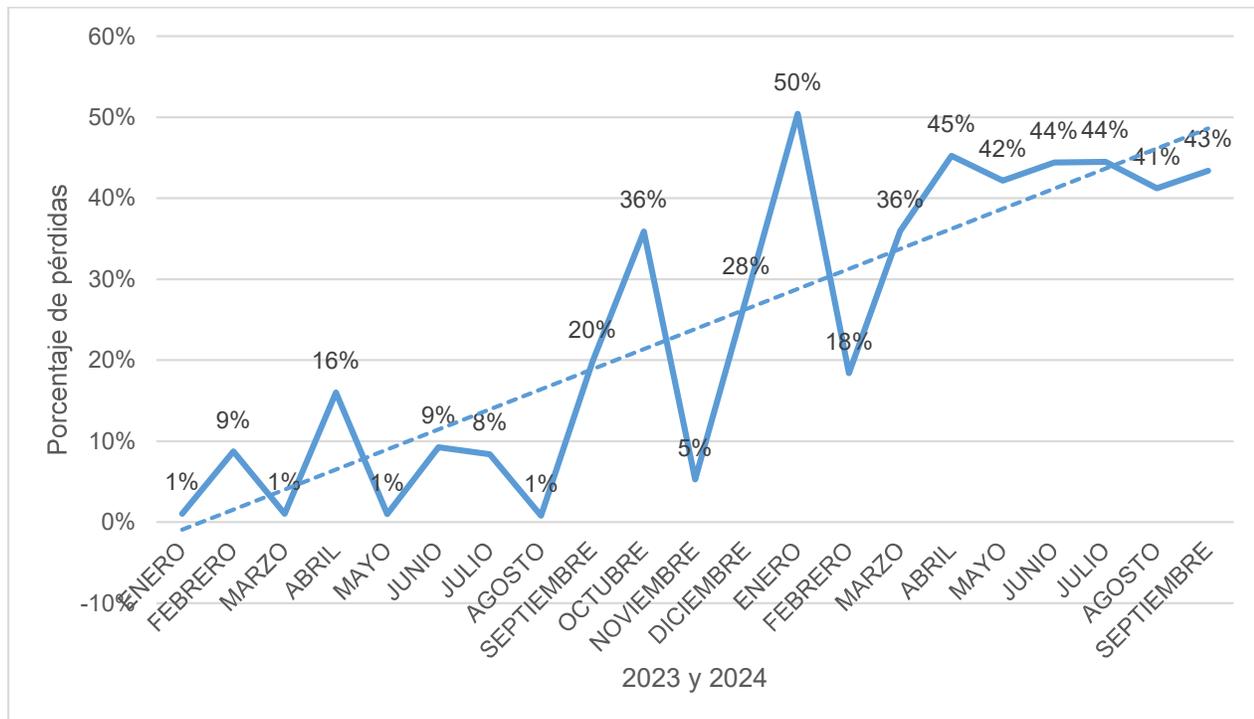
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador en el formulario “Medición de presión sectores hidráulicos”, se encontró que, en general, la información reportada coincide con la suministrada en visita.

5.6.2.2.5. Pérdidas de agua en la red de distribución

5.6.2.2.5.1. Porcentaje de pérdidas de agua

De manera indicativa, se puede observar que el porcentaje de pérdidas de agua se encuentra por encima del 30% en el municipio de Granada, y que para lo corrido del año 2024 mostró una tendencia a aumentar, como se evidencia a continuación:

Grafica 11. Índice de agua no contabilizada



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024. Cálculos propios



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.6.2.2.5.2. Índice de pérdidas por usuario facturado

El prestador informó que no cuenta con este indicador para las vigencias bajo análisis debido a que no tienen una gran cobertura de micromedición nominal, como se analizará con detalle más adelante.

Bajo ese entendido, el prestador no ha reportado metas en el SURICATA, como se observa a continuación:

Imagen 15. Consulta de metas tarifarias

The screenshot shows the 'Estudio tarifario No 122' interface. A sidebar on the left lists various menu items under 'ACUERDADO' and 'ALCANTARILLADO'. The main area displays a table with the following variables and values:

Variable	Valor
$\mu P^{10}_{0,20}$	
$N_{0,20}$	
$N^{10}_{0,20}$	
$ICUF^{10}_{0,20}$	
$\mu P^{10}_{0,20}$	
$N^{10}_{0,20}$	
$ICUF^{10}_{0,20}$	
$P_{0,20}\%$	
$ICUF_{0,20}$	

Fuente: SSPD

5.6.2.2.5.3. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que, en general, la información reportada coincide con la suministrada en visita.

5.6.2.2.5.4. Programa de reducción de pérdidas

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

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

5.6.2.2.5.5. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

Mediante el Contrato de Consultoría No. 133 de 2018, EDESA S.A. E.S.P. desarrolló el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) para el municipio de Granada. Este programa se entregó en abril de 2019, estableciendo estrategias y objetivos de acuerdo con las condiciones y la demanda de los usuarios de aquel momento.

Ahora bien, el prestador informó lo siguiente:

“Dado el crecimiento exponencial en el número de usuarios desde 2018 hasta la fecha, es pertinente realizar una actualización del PUEAA. Esta actualización permitirá ajustar el plan a las condiciones actuales de consumo y responder a las nuevas necesidades del municipio, promoviendo así una gestión más eficiente y sostenible del recurso hídrico.” (Cursiva fuera de texto original)

5.6.2.2.6. Estimación de oferta vs demanda

El prestador informó que no cuenta con estudios ni proyecciones sobre la demanda actual y futura del municipio.

5.6.2.2.7. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

De acuerdo con la Resolución 811 de 2008 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes, como es el caso del municipio de Granada, se debe contar con mínimo ocho (08) puntos.

En ese sentido, el prestador hizo entrega de las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua y las respectivas actas de actualización para la vigencia 2023.

Tabla 28. Población atendida en Granada - Meta

Año	Suscriptores promedio residenciales de acueducto	Población atendida aproximada
2023	13.228	38.494 ¹³
2024	13.489	39.253

Fuente: Información dada por el prestador en visita.

Al revisar las actas entregadas, se encuentra para cada año lo siguiente:

¹³ El índice de ocupación por hogar para el municipio de granada equivale a 2.91

Tabla 29. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo

Año	Acta de concertación puntos de muestreo	Acta de materialización y recibo a conformidad	Actualización	No. de puntos
2023	14 de noviembre de 2023	14 de noviembre de 2023	14 de noviembre de 2023	12

Fuente: Elaborado por la SSPD con base en la información entregada por el prestador

De lo anterior, se tiene que la Empresa contó con actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de calidad del agua suscritas con la autoridad sanitaria para el año 2023, así como con actas de recibo a conformidad de 12 puntos, con lo cual se da cumplimiento a lo establecido en la Resolución 811 de 2008.

5.6.2.2.7.1.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador en el formulario “Registro de puntos de muestreo”, se encontró que la información reportada coincide con la suministrada en visita respecto de las actas de concertación, materialización y recibo a conformidad.

5.6.2.2.7.2. Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

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

De acuerdo con los resultados del SIVICAP, que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD Nos. 20245291639642 del 18 de abril y 20245291972022 del 10 de mayo de 2024 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2023¹⁴, se tienen los siguientes resultados para el área de prestación de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

Tabla 30. IRCA mensual - vigilancia para el año 2023

Año	Mes	IRCA promedio (%)	Nivel de Riesgo
2023	Enero	17,8	Medio
	Febrero	1,7	Sin Riesgo
	Marzo	22,9	Medio
	Abril	-	SD
	Mayo	16,1	Medio
	Junio	2,1	Sin Riesgo
	Julio	1,7	Sin Riesgo
	Agosto	17,7	Medio

¹⁴ Último año con información reportada en SIVICAP



Superservicios

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



Año	Mes	IRCA promedio (%)	Nivel de Riesgo
	Septiembre	0	Sin Riesgo
	Octubre	6,7	Bajo
	Noviembre	14,5	Medio
	Diciembre	18,3	Medio
Numero de muestras		25	

SD: sin dato

Fuente: radicados SSPD No. 20245291639642 del 18 de abril y 20245291972022 del 10 de mayo de 2024

Asimismo, se presentan los siguientes resultados para la vigencia 2024, aclarando que los mismos son preliminares por cuanto, a pesar de haber sido reportados en SIVICAP, no han sido remitidos oficialmente por parte del INS.

Tabla 31. IRCA mensual - vigilancia para el año 2024 (Preliminar)

Año	Mes	IRCA promedio (%)	Nivel de Riesgo
2024	Enero	10	Bajo
	Febrero	35,4	Alto
	Marzo	46,7	Alto
	Abril	69	Alto
	Mayo	65	Alto
	Junio	39,5	Alto
	Julio	46	Alto
	Agosto	31	Medio
	Septiembre	21,2	Medio
Numero de muestras		24	

Fuente: SIVICAP, consulta noviembre de 2024

Como se puede evidenciar de los resultados anteriores, durante 7 meses del año 2023 así como para los primeros 9 meses de 2024, se obtuvo un IRCA superior al 5%, indicando que el agua suministrada no fue apta para consumo humano.

5.6.2.2.7.3. Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio A&O Group Ingeniería y Construcciones S.A.S., el cual se encontró autorizado para las vigencias bajo análisis.

Respecto de la frecuencia mínima de control de calidad del agua y de acuerdo con la población atendida para las vigencias 2023 y 2024 anteriormente indicada, la Empresa debió cumplir con las frecuencias de análisis establecidas en la Resolución 2115 de 2007 para un rango de población entre 20.001 y 100.000 habitantes en el municipio de Granada. Por ende, la frecuencia y número mínimo de muestras a analizar por cada parámetro son las relacionadas a continuación:

Tabla 32. Frecuencia y número mínimo de muestras de control de calidad que se debieron tomar en el municipio de Granada

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: Resolución 2115 de 2007

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua, se encontró que la Empresa dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Granada, tanto para las características básicas como para las especiales.

5.6.2.2.7.3.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador se encontró que, en general, la información reportada coincide con la suministrada en visita.

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

Durante las vigencias bajo análisis, la SSPD no ha realizado la toma de muestras de calidad del agua en la red de distribución a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

5.6.2.2.7.5. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Teniendo en cuenta que el prestador compra agua en bloque a EDESA S.A. E.S.P., no adelanta la actividad de captación y, en consecuencia, no cuenta directamente con fuentes de abastecimiento.

5.6.2.3. Plan Maestro de Acueducto

El prestador hizo entrega de los estudios y diseños realizados en el año 2009 para la Elaboración de los Planes Maestros de Acueducto y Alcantarillado en las áreas urbanas de los Municipios Fuente de Oro, Granada, Mapiripán, Puerto Rico, Puerto Lleras y Puerto Concordia en el Departamento del Meta, el cual tiene como alcance:

“(...) diagnosticar y evaluar la situación actual, proponer las alternativas de optimización o de diseño y finalmente presentar el diseño más conveniente a nivel social, ambiental y económico, que le permita al municipio mejorar la calidad y eficiencia de estos servicios, aumentar su cobertura y mitigar los impactos que se puedan originar por las descargas de la aguas residuales a la fuente receptora. Dichos diseños tienen como premisa fundamental el aprovechamiento al máximo de la infraestructura y redes existentes, sin que esto implique limitaciones de cobertura o funcionalidad para los sistemas.” (Sic, cursiva fuera de texto original).

5.6.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

5.6.3.1. Cobertura de Alcantarillado

Según lo informado por el prestador, a septiembre de 2024 prestó el servicio público de alcantarillado en el 84,1% del área urbana del municipio de Granada, como se muestra a continuación:

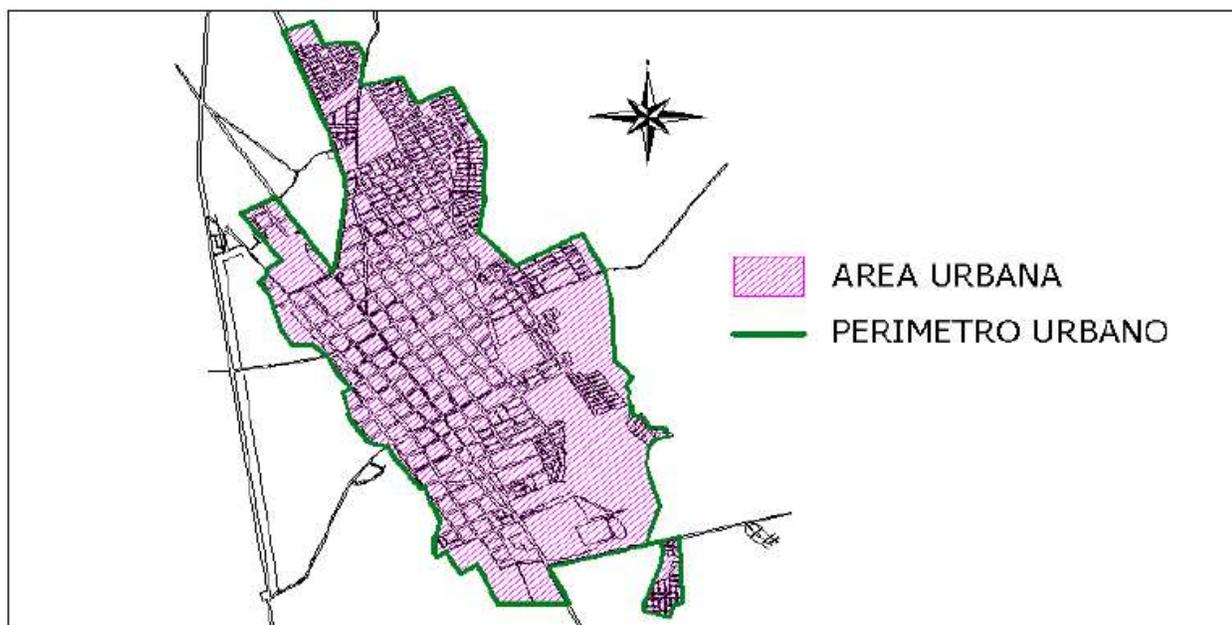
Tabla 33. Cobertura del servicio de alcantarillado

Año	Mes	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2023	1	17.720	81,5%
	2	17.724	81,5%
	3	17.720	81,5%
	4	17.751	81,6%
	5	17.759	81,7%
	6	17.767	81,7%
	7	17.768	81,7%
	8	17.786	81,8%
	9	17.815	81,9%
	10	17.809	81,9%
	11	17.798	81,8%
	12	17.837	82,0%
2024	1	17.836	82,0%

Año	Mes	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
	2	17.848	82,1%
	3	17.878	82,2%
	4	17.947	82,5%
	5	18.011	82,8%
	6	18.069	83,1%
	8	18.059	83,0%
	7	18.263	84,0%
	9	18.286	84,1%

Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

Imagen 16. Área de prestación del servicio de alcantarillado



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.3.2. Estructura del sistema de alcantarillado

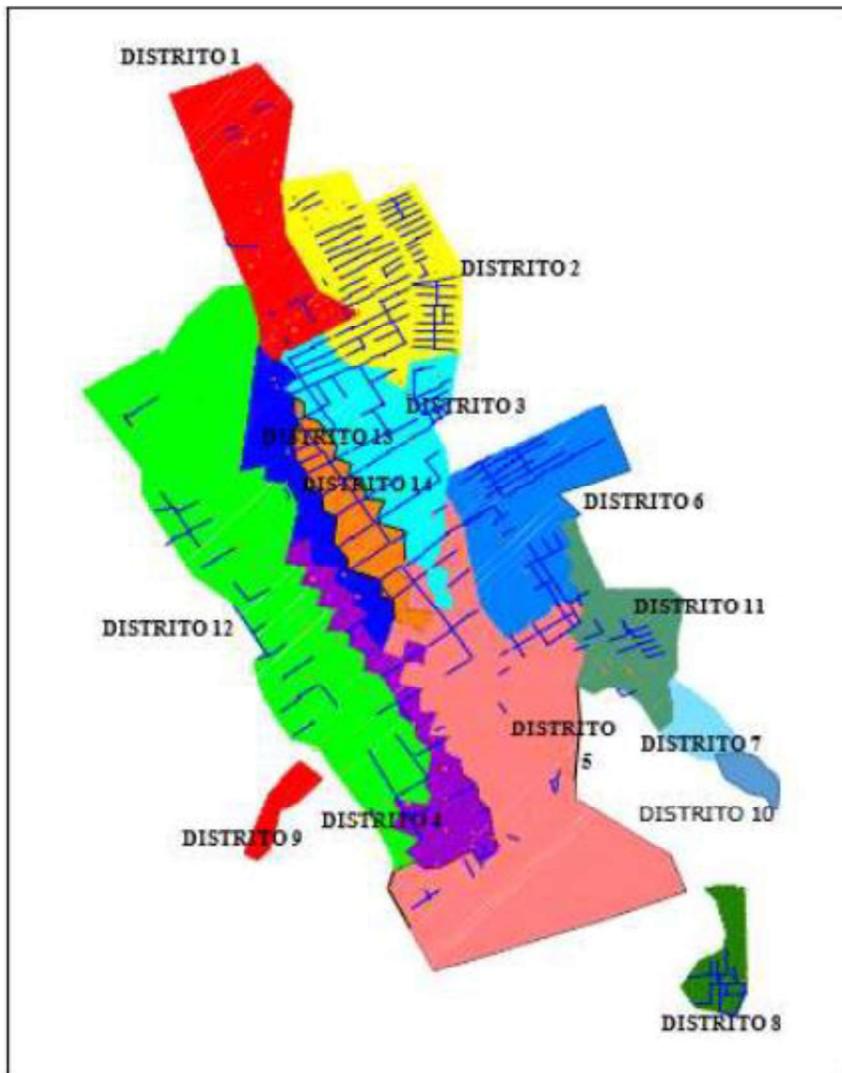
El sistema de alcantarillado del municipio de Granada está conformado por los siguientes componentes: cajas domiciliarias, cámaras de inspección y redes de recolección y evacuación de aguas residuales domésticas. El sistema opera en la actualidad como alcantarillado semi-combinado, es decir, que recibe aguas tanto de origen doméstico como pluvial, esto en razón de que las aguas de escorrentía descargan directamente a través de los sumideros en concreto al sistema de redes.



5.6.3.2.1. Redes de alcantarillado y catastro de redes

El municipio de Granada cuenta actualmente con un sistema principal de alcantarillado tipo convencional, el cual está conformado por catorce (14) distritos sanitarios (entendiéndose por distrito sanitario, al conjunto de tuberías y cámaras de inspección que se conectan entre sí, para llevar las aguas residuales hasta un determinado sitio de descarga, ya sea un botadero o un colector), entre los cuales se encuentran cuatro (04) sectores independientes (El Bosque, Simón Bolívar, Villas de Granada “5 manzanas” y Ciudad Florida), que recogen y transportan las aguas residuales hacia las fuentes receptoras, descargándolas directamente sobre ellas.

Imagen 17. División del sistema de alcantarillado



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

El sistema está construido un 75% en tubería de PVC y el restante en tubería de Gres, según información suministrada por la Alcaldía Municipal y la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

En el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA) del municipio, se estableció que la red existente para la recolección y evacuación de aguas residuales tiene una longitud total de 110.082 metros, de los cuales el 25% (27.307 metros) se encuentra construida tubería de Gres y el 75% (82.774 m) está conformada por tubería en PVC.

Tabla 34. Composición de red de alcantarillado por material

Tubería	Longitud (metros)	Porcentaje (%)
Tubería PVC	82.774,24	75%
Tubería Gres	27.307,87	25%
Total	110.082,11	100%

Fuente: Plan maestro de acueducto y alcantarillado 2009

5.6.3.2.1.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado. De acuerdo con los soportes entregados y lo evidenciado en visita, se observa que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis, los cuales se plasman en las bitácoras.

5.6.3.2.1.2. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada por el prestador al SUI respecto al formato “Redes sistema de alcantarillado”, se encuentra concordancia con la información entregada durante la visita de inspección.

5.6.3.2.2. Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, no cuenta con sistemas de tratamiento. Las aguas son vertidas a las fuentes directamente desde los descoles de la red.

5.6.3.2.3. Puntos de vertimiento

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, cuenta con los siguientes puntos de vertimiento:

- Makatoa en el caño Sibao.
- Matadero en el caño Sibao.
- Iriqué caño Iriqué.

Tabla 35. Puntos de vertimiento



Fuente: Visita de inspección SSPD, realizada del 28 de octubre al 01 de noviembre de 2024.

5.6.3.2.3.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento para los puntos de vertimiento. De acuerdo con los soportes entregados y lo evidenciado en visita, se observa que el prestador cumplió con los mantenimientos según la programación establecida para las vigencias bajo análisis, los cuales se plasman en las bitácoras.

5.6.3.2.3.2. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada por el prestador al SUI respecto al formato “Registro de puntos de vertimiento”, se encuentra concordancia con la información entregada durante la visita de inspección.

5.6.3.2.4. Cuerpo receptor y permiso de vertimientos de alcantarillado

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, cuenta con dos (02) cuerpos receptores correspondientes a los caños Sibao e Iriqué.

5.6.3.2.4.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI coincide con la información entregada por el prestador durante la visita.

5.6.3.3. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta no cuenta con PSMV aprobado por la autoridad ambiental, para lo cual informó lo siguiente:

“Actualmente, la Empresa de Servicios Públicos está gestionando la revisión y aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), el cual ha sido radicado ante CORMACARENA. Nos encontramos a la espera del pronunciamiento de la corporación para poder implementar en el municipio las disposiciones y lineamientos establecidos en dicho documento.” (Cursiva fuera de texto original)

Además de lo anterior, el prestador hizo entrega de las gestiones adelantadas ante CORMACARENA.

5.6.3.4. Plan Maestro de Alcantarillado

El prestador hizo entrega de los estudios y diseños realizados en el año 2009 para la Elaboración de los Planes Maestros de Acueducto y Alcantarillado en las áreas urbanas de los Municipios Fuente de Oro, Granada, Mapiripán, Puerto Rico, Puerto Lleras y Puerto Concordia en el Departamento del Meta, el cual tiene como alcance:

“(…) diagnosticar y evaluar la situación actual, proponer las alternativas de optimización o de diseño y finalmente presentar el diseño más conveniente a nivel social, ambiental y económico, que le permita al municipio mejorar la calidad y eficiencia de estos servicios, aumentar su cobertura y mitigar los impactos que se puedan originar por las descargas de la aguas residuales a la fuente receptora. Dichos diseños tienen como premisa fundamental el aprovechamiento al máximo de la infraestructura y redes existentes, sin que esto implique limitaciones de cobertura o funcionalidad para los sistemas.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

5.6.4. 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 PEC, encontrándose que para las vigencias 2023 y 2024, el prestador reportó el PEC correspondiente para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Durante la visita de inspección, el prestador entregó copia del PEC del año 2024. Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y alcantarillado, se identificó que no registró eventos materializados para las vigencias 2023 y lo corrido de 2024.

5.7. Aspectos Comerciales

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se encuentra ubicada en la Carrera 14 No. 22 – 30 barrio Las Delicias, Granada, Meta; y cuenta con una Oficina de Atención al Usuario en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El punto de Atención Comercial cuenta con cinco (05) módulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 2 cajas o puntos de recaudo, 2 puntos de información comercial y la ventanilla de PQRSD.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



En los 2 puntos de atención, se brinda información sobre los diferentes servicios que presta la Empresa, se reciben solicitudes de visitas técnicas y se agendan las mismas, se realiza reimpresión de facturas a petición del usuario por pérdida de éstas, se reciben y tramitan paz y salvo y, se adelantan los demás trámites que requiera el usuario.

En los puntos de recaudo se reciben los pagos de las facturas durante el período habilitado para este fin, matrículas, paz y salvo, abonos parciales y otros.

Por último, en la Ventanilla Única se recibe toda la correspondencia externa e interna y se clasifica por áreas y por tipo de requerimiento. Asimismo, se atienden las PQR que llegan por los diferentes canales, que son los siguientes:

- Verbal
- Medio físico
- Correo electrónico: pqr@espg.gov.co
- Página web: <http://www.espggranadameta.gov.co/>
- Vía telefónica: (8) 6500765
- WhatsApp: 3147823171

Todo lo que ingresa por esta ventanilla, se relaciona en un libro (minuta); después de realizar la clasificación de tipo de información, se relacionan las PQRSD en el SOFTWARE PROSSOFT:

Imagen 18. Software Prossoft Granada E.S.P.



Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

5.7.1. Sistema de Información Comercial (SIC)

En la actualidad, el prestador cuenta con el Software SC PROSOFT que le permite optimizar el funcionamiento operativo y administrativo acorde con las normas contables, presupuestales, tarifas vigentes, facturación, entre otros.

Teniendo en cuenta que la Empresa adquirió la licencia hace aproximadamente 23 años, basado en el lenguaje de programación RM/COBOL, el programa se ha venido actualizando a los requerimientos legales vigentes pero las tecnologías han cambiado y desde hace 6 años está



Superservicios

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



disponible una nueva versión desarrollada en lenguajes de programación que permiten interfaz con el usuario más amigable, compatibilidad con web services y dispositivos móviles, permitiendo integración con la página web.

El prestador adquirió una nueva licencia del software en el año 2022, la cual corresponde a la versión POWER/COBOL SC PROSOFT.

Esta versión permite sistematizar de manera eficiente y adecuada los diferentes procesos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en los módulos que corresponden a tesorería, contabilidad, presupuesto, atención al usuario, PQR, informes, contabilidad, facturación, cartera, recaudos, nómina, recursos humanos y almacén.

Imagen 19. Versión POWER/COBOL SC PROSOFT



Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

5.7.2. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El prestador hizo entrega del CCU vigente con fecha del 25 de septiembre de 2020, el cual no cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y se acoge al modelo de la CRA 768 de 2016.

Se observa que dicho CCU se encuentra publicado en la página Web de la empresa (<http://www.espggranadameta.gov.co/tema/contrato-de-condiciones-uniformes-de-servicios-publicos>) y en la cartelera de la oficina, como se evidencia a continuación:

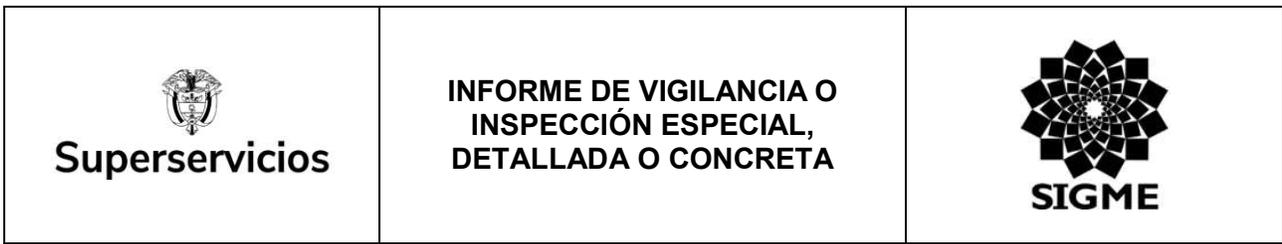
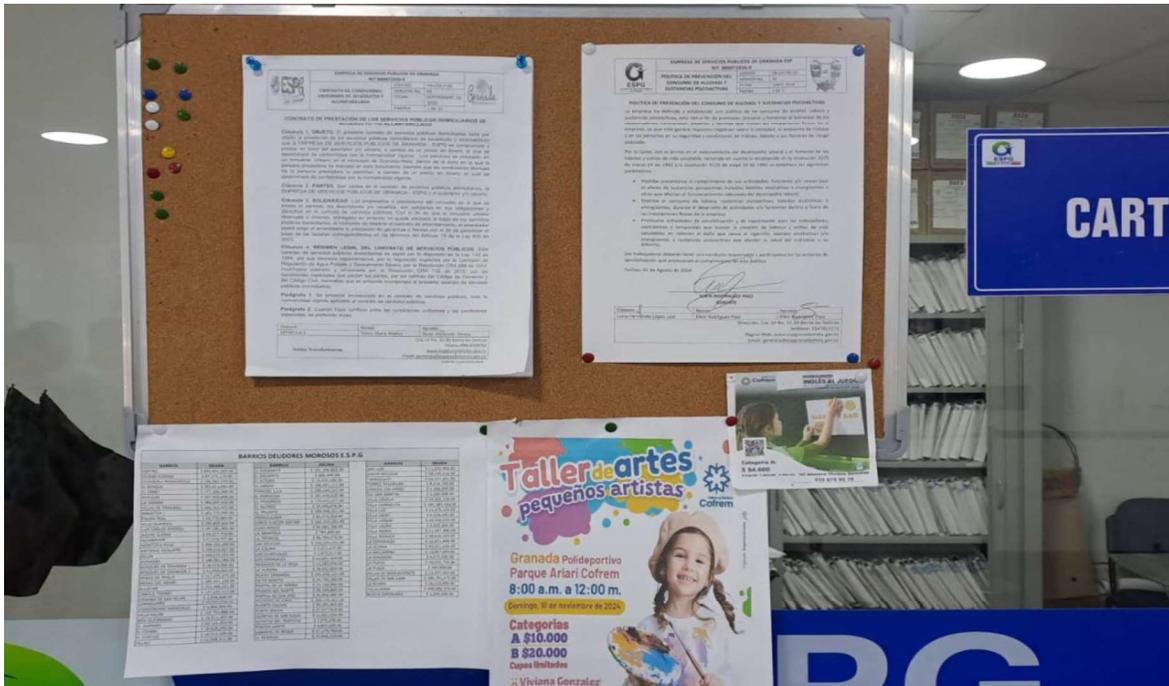


Imagen 20. Publicación en portal web



Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Imagen 21. Publicación en cartelera



Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Por lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

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

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

5.7.2.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador en visita y la reportada en la última actualización del RUPS, evidenciando que la misma es consistente, así:

Imagen 22. Información reportada en RUPS

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO - RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	02	25/09/2020		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	01	25/09/2020		NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	01	25/09/2020		NO		
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	02	25/09/2020		NO		

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 12 de noviembre de 2024

5.7.3. Suscriptores

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores desde la vigencia 2023 a 2024, este último año con corte a septiembre, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

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

Tabla 36. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	3798	3793	3790	3790	3787	3778	3781	3776	3769	3759	3755	3753
Estrato 2	7490	7195	7192	7182	7187	7178	7171	7169	7189	7178	7175	7210
Estrato 3	1802	1803	1802	1801	1797	1794	1790	1830	1837	1831	1820	1799
Estrato 4	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5
Total Residencial	13092	12793	12786	12775	12773	12753	12746	12780	12800	12773	12755	12767
Comercial	280	573	570	567	565	564	559	557	554	543	543	543
Oficial	15	16	16	16	16	16	15	15	16	16	16	18

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total No Residencial	295	589	586	583	581	580	574	572	570	559	559	561
TOTAL SUSCRIPTORES	13387	13382	13372	13358	13354	13333	13320	13352	13370	13332	13314	13328

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Tabla 37. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024										
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
Estrato 1	3758	3757	3755	3754	3753	3768	3770	3770	3765	
Estrato 2	7320	7338	7354	7374	7386	7399	7406	7425	7434	
Estrato 3	1679	1657	1647	1641	1636	1626	1618	1626	1619	
Estrato 4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
Total Residencial	12762	12758	12762	12775	12781	12799	12800	12827	12824	
Comercial	543	543	542	544	545	553	560	645	646	
Oficial	18	18	18	18	18	18	18	19	19	
Total No Residencial	561	561	560	562	563	571	578	664	665	
TOTAL SUSCRIPTORES	13323	13319	13322	13337	13344	13370	13378	13491	13489	

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, contó con un total de 13.328 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2023, donde el 95,8% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 54%, seguido del estrato uno y tres con el 28,1% y 13,5%, respectivamente; frente al uso no residencial, que representa el 4,2% y el uso comercial tiene mayor participación con el 4,1%.

Para la vigencia 2024, se informó un total de 13.489 suscriptores de acueducto con corte al 30 de septiembre de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con el 95,1% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 4,9%, y el uso comercial tiene mayor participación con el 4,8%.

La variación del mes de septiembre de 2023 a 2024 para el servicio de acueducto, representa un aumento de 3.430 suscriptores (+0,89%).

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

Tabla 38. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	4153	4154	4155	4158	4158	4157	4166	4167	4163	4165	4160	4164

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 2	9669	9674	9673	9693	9707	9721	9718	9724	9758	9756	9760	9815
Estrato 3	2457	2457	2458	2476	2472	2468	2468	2481	2482	2479	2469	2449
Estrato 4	246	247	248	248	248	248	248	248	248	248	248	247
Total Residencial	16525	16532	16534	16575	16585	16594	16600	16620	16651	16648	16637	16675
Comercial	1155	1151	1146	1136	1134	1133	1128	1126	1124	1121	1121	1121
Oficial	40	41	40	40	40	40	40	40	40	40	40	41
Total No Residencial	1195	1192	1186	1176	1174	1173	1168	1166	1164	1161	1161	1162
TOTAL SUSCRIPTORES	17720	17724	17720	17751	17759	17767	17768	17786	17815	17809	17798	17837

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Tabla 39. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024										
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	
Estrato 1	4174	4174	4175	4183	4195	4215	4210	4210	4212	
Estrato 2	9925	9956	9994	10042	10104	10151	10151	10243	10269	
Estrato 3	2328	2305	2295	2306	2295	2285	2277	2295	2290	
Estrato 4	247	248	248	248	248	249	249	248	248	
Total Residencial	16674	16683	16712	16779	16842	16900	16887	16996	17019	
Comercial	1121	1124	1125	1127	1128	1128	1131	1227	1227	
Oficial	41	41	41	41	41	41	41	40	40	
Total No Residencial	1162	1165	1166	1168	1169	1169	1172	1267	1267	
TOTAL SUSCRIPTORES	17836	17848	17878	17947	18011	18069	18059	18263	18286	

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, contó con un total de 17.837 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2023, donde el 93,5% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 55%, seguido del estrato uno y tres con el 23,3% y 13,7%, respectivamente; frente al uso no residencial, que representa el 6,5% y el uso comercial tiene mayor participación con el 6,3%.

Para la vigencia 2024, se informó un total de 18.286 suscriptores de alcantarillado con corte al 30 de septiembre de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 93% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 7%, y el uso comercial con mayor participación con 6,7%.

5.7.3.1. Información reportada en el SUI

Verificada la información cargada por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, en el SUI se observa que reportó lo correspondiente a los servicios de acueducto y

alcantarillado para las vigencias 2023 y a corte de septiembre de 2024, como se observa a continuación:

Para el servicio de acueducto:

Tabla 40. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	3798	3793	3790	3790	3787	3778	3781	3776	3769	3759	3755	3753
2	7490	7195	7192	7182	7187	7178	7171	7169	7189	7178	7175	7210
3	1802	1803	1802	1801	1797	1794	1790	1830	1837	1831	1820	1799
4	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	5
Total Residencial	13092	12793	12786	12775	12773	12753	12746	12780	12800	12773	12755	12767
Comercial	280	573	570	567	565	564	559	557	554	543	543	543
Oficial	15	16	16	16	16	16	15	15	16	16	16	18
Total No Residencial	295	589	586	583	581	580	574	572	570	559	559	561
Total general	13387	13382	13372	13358	13354	13333	13320	13352	13370	13332	13314	13328

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Tabla 41. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024									
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	
1	3758	3757	3755	3754	3753	3768	3770	3770	
2	7320	7338	7354	7374	7386	7399	7406	7425	
3	1679	1657	1647	1641	1636	1626	1618	1626	
4	5	6	6	6	6	6	6	6	
Total Residencial	12762	12758	12762	12775	12781	12799	12800	12827	
Comercial	543	543	542	544	545	553	560	645	
Oficial	18	18	18	18	18	18	18	19	
Total No Residencial	561	561	560	562	563	571	578	664	
Total general	13323	13319	13322	13337	13344	13370	13378	13491	

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Para el servicio de alcantarillado:

Tabla 42. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	4153	4154	4155	4158	4158	4157	4166	4167	4163	4165	4160	4164
Estrato 2	9669	9674	9673	9693	9707	9721	9718	9724	9758	9756	9760	9815
Estrato 3	2457	2457	2458	2476	2472	2468	2468	2481	2482	2479	2469	2449
Estrato 4	246	247	248	248	248	248	248	248	248	248	248	247

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	16525	16532	16534	16575	16585	16594	16600	16620	16651	16648	16637	16675
Comercial	1155	1151	1146	1136	1134	1133	1128	1126	1124	1121	1121	1121
Oficial	40	41	40	40	40	40	40	40	40	40	40	41
Total No Residencial	1195	1192	1186	1176	1174	1173	1168	1166	1164	1161	1161	1162
TOTAL SUSCRIPTORES	17720	17724	17720	17751	17759	17767	17768	17786	17815	17809	17798	17837

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Tabla 43. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024									
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	
1	4174	4174	4175	4183	4195	4215	4210	4210	
2	9925	9956	9994	10042	10104	10151	10151	10243	
3	2328	2305	2295	2306	2295	2285	2277	2295	
4	247	248	248	248	248	249	249	248	
Total Residencial	16674	16683	16712	16779	16842	16900	16887	16996	
Comercial	1121	1124	1125	1127	1128	1128	1131	1227	
Oficial	41	41	41	41	41	41	41	40	
Total No Residencial	1162	1165	1166	1168	1169	1169	1172	1267	
Total general	17836	17848	17878	17947	18011	18069	18059	18263	

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Una vez revisada la información entregada por el prestador durante la visita y la cargada en el SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias analizadas, se observa que son consistentes.

5.7.4. Micromedición

5.7.4.1. Indicador de Micromedición

El prestador presentó los resultados de su indicador de micromedición de la siguiente manera:

Tabla 44. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	13.874	4.063	9.811	3.522	29,28%	25,39%
2024	14.117	4.150	9.967	3.949	29,40%	27,97%

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Una vez revisada la información que la empresa tiene cargada en SUI, se calculó el Indicador de Micromedición Efectiva (IMI) conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador es del 25,39% para la vigencia de 2023 y de 27,97 para el 2024; mientras que la micromedición nominal presenta un resultado del 29,28% para la vigencia 2023 y 29,4% para el 2024.

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

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

Por lo antes expuesto, acorde con la información reportada por el prestador, se observa que no se encuentra cumpliendo con lo establecido en el citado artículo frente al porcentaje mínimo de micromedición.

5.7.4.1.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisado el SUI, se tiene la siguiente información:

Tabla 45. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	13.328	3.696	9.632	3.696	27,73	100
2024	13.941	3.534	9.957	3.528	25,34	99,8

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024.

Al respecto, se observa que la información entregada por el prestador durante la visita y la cargada en el SUI no es consistente.

En ese sentido, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018 y en los plazos establecidos, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

5.7.4.2. Laboratorio de medidores

El prestador informó que no cuenta con laboratorio para la verificación de medidores ni con un contrato para este fin.

5.7.4.3. Procedimiento para la calibración de medidores

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



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.7.4.4. Reposición de medidores

El prestador informó que no cuenta con un procedimiento aprobado específicamente para cambios de medidores y actualmente no cuentan con disponibilidad de micromedidores para realizar cambios.

De otra parte, en el marco de la visita, esta SSPD requirió al prestador para que remitiera 20 expedientes donde se pudiera evidenciar el procedimiento efectuado para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios, para lo cual, el prestador manifestó que sólo cuenta con 13 expedientes que corresponden a instalaciones nuevas y ajustes de micromedidores.

Para lo anterior, se procedió a realizar el análisis de cada uno de los expedientes entregados, encontrando las actas de visita técnica con las respectivas observaciones y soportes, las cuales se encuentran firmadas por los usuarios como se observa a continuación:

Imagen 23. Acta de visita técnica

		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA META NIT. 800071835-9		PA-CM-F-06	
ACTA VISITA TÉCNICA PREDIO		VERSIÓN No	02	Granada	
		FECHA	04-22		
		PAGINA	1 DE 1		
I. INFORMACIÓN VISITA					
FECHA:	DD	MM	AA	HORA:	CONSECUTIVO:
	13	05	23		483
FUNCIONARIO ASIGNADO:	Jose Norbey Robayo				
MOTIVO VISITA TÉCNICA:	OTRO: Instalación de medidor, cobrar en el recibo por un en 2 cuotas				
II. INFORMACIÓN USUARIO - PREDIO					
CODIGO USUARIO:	8776	SERVICIO:	ACUE.	ALCA.	ASEO
NOMBRE DEL USUARIO:					TELEFONO:
NOMBRE DE QUIEN SOLICITA:	Stella Arbelaez				TELEFONO:
DIRECCION PREDIO:					BARRIO:
USO DE PREDIO:	RESIDENCIAL	<input checked="" type="checkbox"/> COMERCIAL	INDUSTRIAL	OFICIAL	ESPECIAL
III. CARACTERÍSTICAS DEL PREDIO (No aplica para suspensión):					
ESTADO DEL PREDIO:	HABITADO	<input checked="" type="checkbox"/> ABANDONADO	DESCURADO		
MEDIDOR AGUA:	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	CANTIDAD:	1	¿PREDIO POSEE ALIJE: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
CAJAS ACUEDUCTO:	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	CANTIDAD:	1	
CAJA ALCANTARILLADO:	SI	<input checked="" type="checkbox"/> NO	CANTIDAD:	1	
DIAGRAMA PREDIO:					
<p>Se Anexa el recibo x medición OK y Cobrar los \$35.000 de la instalación. OK</p> <p>Jur H.09+H9</p>					
IV. SUSPENSIÓN:					
MOTIVO DE LA SUSPENSIÓN:	POR DEUDA	POR DESPERDICIO	TIENE ALIJE	<input checked="" type="checkbox"/>	SOLICITUD USUARIO <input checked="" type="checkbox"/>
SE REALIZA:	SI	NO	Si la respuesta es "NO" explique el porque en el ítem "OBSERVACIONES"		
V. OBSERVACIONES:					
<p>este predio tenía el Acueducto suspendido con tapón quedo el Acueducto conectado con micromedidor de # 21013598 lectura #0 se Anexa Foto de la visita ocular</p>					
VI. FIRMAS DE ACEPTACIÓN:					
Firma Usuario			Firma funcionario asignado		
Unidos Transformamos			MAYO 24 - 2023		
Cra. 14 No. 22-30 Barrio Las Delicias Telefax 098-6500765 Email: gerencia@espedranadameta.gov.co					

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Al respecto, es importante mencionar que los referidos documentos, no son soportes del debido proceso al que debe dar cumplimiento el prestador, toda vez que no se evidencia el aviso de visita que debe remitir el prestador con antelación de mínimo 3 días para revisión y/o retiro o en caso de visita técnica tendientes a la detección de anomalías con antelación de una hora, lo anterior, en garantía del derecho del usuario de solicitar la asesoría o participación de un técnico, conforme al artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. De igual forma, teniendo en cuenta que el prestador no tiene laboratorio debidamente acreditado para la verificación de medidores ni con un contrato para este fin, no se observa cumplimiento al debido proceso para el cambio de medidores, establecido en la resolución en mención.

5.7.5. Facturación y Recaudo

5.7.5.1. Procedimiento de facturación

El prestador hizo entrega del procedimiento para la emisión de facturas de octubre de 2024, el cual tiene por objetivo establecer los lineamientos y pasos necesarios para la emisión de facturas.

Este procedimiento inicia con la toma de lectura de los micro medidores y finaliza con la entrega de las facturas a todos los suscriptores.

Las actividades que realizan son las siguientes:

- Se exporta del sistema de información el listado de usuarios que cuentan con micro medición y se imprime el listado, en la última semana del mes.
- Se envía al personal de micromedición a tomar la lectura a los micromedidores instalados y registrar los valores en las planillas entregadas.
- Se digita los valores de la micromedición en el archivo en Excel, se convierte en archivo plano y se sube al software.
- Se hace el cierre del sistema la última semana de cada mes, solo permitiendo el pago por ventanilla durante los dos primeros días del mes siguiente en la caja de las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.
- Se hace actualización de tarifas (especialmente en aseo) en el sistema de información.
- Las informaciones del reverso de los formatos para la impresión de la facturación pueden variar cada mes, el día 20 de cada mes se debe elaborar por parte del responsable de comunicaciones la noticia para ser revisada, aprobada y enviada en la misma fecha al proveedor de los formatos.

El día 30 de cada mes, el proveedor de los formatos debe entregar en las instalaciones de la empresa los formatos de facturación.

- Se genera el listado de Pre facturación con el fin de verificar el correcto funcionamiento de todos los parámetros y de todas las variables que hacen parte del proceso de tarifas, consumos y de la facturación mensual
- Después de realizar la verificación de la pre facturación, se realiza la impresión de las facturas desde el sistema de información en la papelería membretada
- Se organiza las facturas por la entrega de las mismas a los usuarios por parte de la entidad contratada.

5.7.5.2. Procedimiento de recaudo

El prestador hizo entrega del procedimiento para ingresos de tesorería de octubre de 2024, el cual tiene por objetivo establecer las pautas del recaudo y registro de los movimientos de ingreso de recursos financieros de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta.

El procedimiento inicia cuando el cajero recibe el dinero base de caja y comienza a recibir el dinero cancelado de las facturas y termina al final cuando se realiza la entrega del dinero de parte del cajero a la subdirección financiera.

Las actividades que se realizan para el recaudo por ventanilla son las siguientes:

- Se realiza entrega del dinero base para comenzar a realizar la atención de caja al inicio del día.
- Se realiza el llamado a cada uno de los usuarios a la ventanilla, verifica el valor de la factura y el dinero recibido. Si está completo procede a colocar el sello de pagado, en ambas partes de la factura. Si el valor del dinero entregado es mayor, realiza la entrega de lo que le sobra al usuario.
- Al finalizar la jornada de la mañana, el cajero utiliza el código de barras de las colillas realiza el test respectivo. Este mismo se debe realizar al finalizar la jornada de la tarde.
- Al finalizar la jornada, se realiza el cierre de caja y el cajero organiza el dinero y los test para realizar entrega del dinero recaudado y el dinero de base entregado al inicio de la jornada. Este dinero debe ser entregado a l subgerente Financiero. El cajero firma los test a entregar.
- El subgerente verifica que el dinero entregado corresponda al valor de los test, y firma los test del día. Guarda una copia de los test y entrega una copia al cajero para el archivo de cada uno.

Al finalizar la jornada se consigna la totalidad del dinero recaudado, esto debido a que, según la póliza de manejo, el monto transportado no debe superar el valor de veinte millones de pesos.

Para los pagos realizados en bancos o corresponsales, inicia con el reporte de las entidades y finaliza con el descargue de las facturas en el software.

Las actividades que se realizan para el recaudo por corresponsal bancario o banco:

- Se realiza el llamado a cada uno de los usuarios a la ventanilla, verifica el valor de la factura y el dinero recibido. Si está completo procede a colocar el sello de pagado, usar el código de barras de la factura. Si el valor del dinero entregado es mayor, realiza la entrega de lo que le sobra al usuario.
- El banco envía al correo electrónico de subdirección financiera, el archivo plano todos los días de recaudo.
- La subgerencia financiera baja el archivo plano enviado desde el banco, imprime y comienza el recaudo de cada una de las facturas en el sistema de información.

5.7.5.3. Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para la vigencia 2023 para ambos servicios, así:

Tabla 46. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	211.687	384.571.238	152.750.667	40%
Estrato 2	326.581	946.752.062	162.658.334	17%
Estrato 3	651.200	330.859.438	162.658.334	49%
Estrato 4	29.156	35.828.742	23.521.158	66%
Total Residencial	1.218.624	1.698.011.480	501.588.493	30%
Comercial	47.249	121.771.461	53.103.168	44%
Oficial	3.748	5.146.646	2.508.796	49%
Total No Residencial	50.997	126.918.107	55.611.964	44%
TOTAL	1.269.621	1.824.929.587	557.200.457	31%

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2023, el prestador indicó haber facturado un total de 1.269.621 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$1.824.929.587; y cuyo recaudo fue del 31%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el oficial y el estrato 4.

Tabla 47. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	302.184	226.088.121	81.037.425	36%
Estrato 2	824.238	242.871.023	114.897.693	47%
Estrato 3	750.641	242.871.023	114.897.693	47%
Estrato 4	120.302	38.683.700	21.393.173	55%
Total Residencial	1.997.365	750.513.867	332.225.984	44%
Comercial	159.056	189.061.893	86.725.010	46%
Oficial	7.635	4.525.727	2.260.367	50%
Total No Residencial	166.691	193.587.620	88.985.377	46%
TOTAL	2.164.056	944.101.487	421.211.361	45%

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2023, el prestador indicó haber facturado un total de 2.164.056 m³ para el servicio público de alcantarillado que representa \$944.101.487; y cuyo recaudo alcanzó el 45%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el oficial y el estrato 4.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 38% del total de la facturación, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.

Con respecto al periodo de enero a septiembre de 2024, el prestador hizo entrega de la siguiente información para ambos servicios:

Tabla 48. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato / Uso	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	164.912	339.424.238	144.451.918	43%
Estrato 2	231.707	820.612.052	129.035.590	16%
Estrato 3	130.833	252.351.913	129.035.590	51%
Estrato 4	22.654	30.860.500	29.589.116	96%
Total Residencial	550.106	1.443.248.703	432.112.214	30%
Comercial	34.097	99.428.552	48.423.698	49%
Oficial	2.576	5.065.058	3.031.327	60%
Total No Residencial	36.673	104.493.610	51.455.025	49%
TOTAL	586.779	1.547.742.313	483.567.239	31%

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 586.779 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$1.547.742.313; cuyo recaudo alcanza el 31%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el oficial y el estrato 4.

Tabla 49. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
Estrato / Uso	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	238.250	197.238.875	78.463.537	40%
Estrato 2	628.457	189.389.864	93.846.156	50%
Estrato 3	461.814	189.389.864	93.846.156	50%
Estrato 4	91.328	32.353.027	22.326.600	69%
Total Residencial	1.419.849	608.371.630	288.482.449	47%
Comercial	117.520	161.132.158	80.512.786	50%
Oficial	5.689	3.858.982	4.540.463	118%
Total No Residencial	123.209	164.991.140	85.053.249	52%
TOTAL	1.543.058	773.362.770	373.535.698	48%

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 1.543.058 m³ para el servicio público de alcantarillado que representa \$773.362.770; cuyo recaudo alcanza el 48%. Se puede

observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el oficial y el estrato 4.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 39,5% del total de la facturación para ambos servicios, para lo cual debe implementar acciones para mejorar el recaudo.

5.7.5.4. Información reportada en el SUI

El prestador reportó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2023:

Tabla 50. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	211.687	10.936.565.355	385.106.586	3,52%
2	326.581	18.058.543.896	921.409.947	5,10%
3	651.200	5.088.185.429	324.862.083	6,38%
4	29.156	44.033.012	31.027.237	70,46%
Total Residencial	1.218.624	34.127.327.692	1.662.405.853	4,87%
Comercial	47.249	2.676.714.269	149.299.832	5,58%
Oficial	3.748	19.358.787	5.819.093	30,06%
Total No Residencial	50.997	2.696.073.056	155.118.925	5,75%
Total general	1.269.621	36.823.400.748	1.817.524.778	4,94%

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024.

Tabla 51. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	302.184	4.844.258.986	198.506.103	4,10%
2	824.238	11.284.704.136	723.653.765	6,41%
3	750.641	3.247.147.235	226.334.729	6,97%
4	120.302	381.932.592	37.183.648	9,74%
Total Residencial	1.997.365	19.758.042.949	1.185.678.245	6%
Comercial	159.056	2.877.016.218	179.332.460	6,23%
Oficial	7.635	25.595.144	4.579.299	17,89%
Total No Residencial	166.691	2.902.611.362	183.911.759	6,34%
Total general	2.164.056	22.660.654.311	1.369.590.004	6,04%

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024.

De igual modo, reportó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para la vigencia 2024:

Tabla 52. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	147.964	7.142.922.011	258.342.347	3,62%
2	206.759	11.445.208.354	646.189.349	5,65%
3	119.744	3.211.040.939	192.050.239	5,98%
4	20.519	33.308.190	31.388.953	94,24%
Total Residencial	494.986	21.832.479.494	1.127.970.888	5,17%
Comercial	30.396	1.850.923.550	107.716.600	5,82%
Oficial	2.288	21.325.092	5.551.314	26,03%
Total No Residencial	32.684	1.872.248.642	113.267.914	6,05%
Total general	527.670	23.704.728.136	1.241.238.802	5,24%

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024.

Tabla 53. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
Estrato / Uso	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	212.979	3.270.304.100	141.234.855	4,32
2	557.635	7.583.168.582	544.488.843	7,18
3	413.758	2.144.210.321	145.714.069	6,80
4	81.609	265.382.310	27.968.426	10,54
Total Residencial	1.265.981	13.263.065.313	859.406.193	6,48
Comercial	104.496	1.919.649.355	130.334.412	6,79
Oficial	5.080	17.180.369	6.167.660	35,90
Total No Residencial	109.576	1.936.829.724	136.502.072	7,05
Total general	1.375.557	15.199.895.037	995.908.265	6,55

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024.

Al respecto, se observa que la información entregada por el prestador durante la visita y la reportada en el SUI no es consistente.

En ese sentido, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018 y en los plazos establecidos, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

5.7.6. Facturas

5.7.6.1. Requisitos de la factura

Teniendo en cuenta que el modelo de condiciones uniformes del prestador se debe ajustar a lo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016, los requisitos de la factura que expide son evaluados conforme a lo establecido en el anexo 01 de dicha Resolución y conforme a lo indicado en la cláusula 16 de su actual CCU:

Tabla 54. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	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 del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	SI
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No valor de la factura por consumo
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	No fecha de suspensión
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SI

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

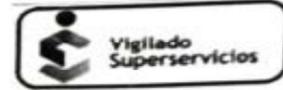


Imagen 24. Factura de prestación del servicio



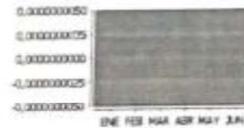
EMPRESA SERVICIOS PUBLICOS GRANADA ESP 800,071,835-9

CRA 14 # 22 - 30 GRANADA META



FACTURA DE VENTA 266,211 periodo facturado: JUN / 2024

DATOS DEL USUARIO			
Codigo :	00000000013247	Ref catastral:	00000000000000
Nombre :			
Direccion:			
Ruta :	07070759	Barrio:	JUAN BOSCO
Estrato:	1M RESIDENCIAL BAJO BAJO		
Numero medidor:	0021010806	Anomalia lectura:	
ACUEDUCTO	Cant	Vlr unit	Vlr total
Cargo fijo			10,126
Consumo basico			0
Consumo complementario			0
Consumo suntuario			0
Subsidio / contribucion			4,050-
Tarifa neta acueducto			6,075
Saldo anterior acueducto			0
Intereses			0
Ajustes			24-
Matricula			0
Medidor			0
Cuota de refinanciacion			0
TOTAL A PAGAR ACUEDUCTO			6,061
ALCANTARILLADO	Cant	Vlr unit	Vlr total
Cargo fijo			3,925
Consumo basico			0
Consumo complementario			0
Consumo suntuario			0
Subsidio / contribucion			1,570-
Tasa de vertimiento			0
Tarifa neta alcantarillado			2,355
Saldo anterior alcantarillado			0
Intereses			0
Ajustes			0
Matricula Alcantarillado			0
Cuota de refinanciacion			0
TOTAL A PAGAR ALCANTARILLADO			2,355



Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
ASEO		
Frecuencia de barrido		2 veces x semana
Frecuencia de recoleccion		2 veces x semana
Tarifa facturacion y recaudo TFR		1,960.99
Tarifa de limpieza urbana TLU		8,831.54
Tarifa barrido y limpieza TBL		3,904.93
Tarifa recoleccion y transp TRT		4,363.54
Tarifa disposicion final TDF		4,732.08
Tarifa manejo de lixiviados TTL		114.50
Aprovechamiento CCS		588.30
Tarifa aprovechamiento TA		3,626.79
Tarifa de ASEO		27,823
Subsidio o contribucion		11,129-
Tarifa Neta aseo		16,694
Saldo anterior aseo		0
Intereses		0
ajustes		0
Cuota de refinanciacion		0
TOTAL A PAGAR ASEO		16,694

Saldo refinanciacion	Nro cuotas pend.
0	00
TOTAL ABONOS:	0
PAGUESE HASTA: Jul 26/2024	TOTAL A PAGAR 25,100 0

ACTUALIZA TUS DATOS Y GANA CON LA ESPG

FECHA DE EXPEDICION: Jul 09/24

De xunto de pndo de pgado. Por James
tnsa \$ 17.397.
ELIEN RODRIGUEZ PAEZ GERENTE

Codigo:	00000000013247	FACTURA:	266,211
Nombre:			
Direcc.:			

Total acueducto	6,051
Total alcantarillado	2,355
Total aseo	16,694

09-07-2024



PAGUESE HASTA: Jul 26/2024	TOTAL A PAGAR 25,100 0
--------------------------------------	-------------------------------------

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que no cumplió con tres (03) de los catorce (14) requisitos, los cuales corresponden a:

- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- La comparación entre el valor de la factura por consumo con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
- Fecha de suspensión del servicio.

Es pertinente mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

5.7.6.2. Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

Tabla 55. 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 mar¹⁵, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los

¹⁵ Consulta municipio de Granada en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021¹⁶, 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 750 de 2016, como se muestra a continuación:

¹⁶ 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 usuario estrato 1

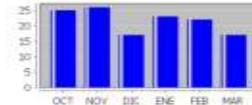
EMPRESA SERVICIOS PUBLICOS GRANADA ESP
800,071,835-9

CRA 14 # 22 - 30 GRANADA META

FACTURA DE VENTA 185,371 periodo facturado: MAR / 2024

Vigilado Superservicios

DATOS DEL USUARIO			
Codigo :	00000000001100	Ref catastral:	
Nombre :			
Direccion:			
Ruta :	01035107	Barrio:	LA SABANA
Estrato:	1M RESIDENCIAL BAJO BAJO		
Numero medidor:	21012665	Anomalia lectura:	NORMAL
ACUEDUCTO	Cant.	Vlr unit	Vlr total
Cargo fijo			9,880
Consumo basico	16.0	1322.00	21,152
Consumo complementario	1.0	1322.00	1,322
Consumo suntuario			0
Subsidio / contribucion			12,413-
Tarifa neta acueducto			19,941
Saldo anterior acueducto			26,586
Intereses			133
Ajustes			48-
Matricula			0
Medidor			0
Cuota de refinanciacion			0
TOTAL A PAGAR ACUEDUCTO			46,612
ALCANTARILLADO			
Cargo fijo			3,630
Consumo basico	16.0	412.56	6,601
Consumo complementario	1.0	413.00	413
Consumo suntuario			0
Subsidio / contribucion			4,172-
Tasa de vertimiento			0
Tarifa neta alcantarillado			6,671
Saldo anterior alcantarillado			8,734
Intereses			44
Ajustes			0
Matricula Alcantarillado			0
Cuota de refinanciacion			0
TOTAL A PAGAR ALCANTARILLADO			15,449



Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
406.0	423.0	17.0
ASEO		
Frecuencia de barrido	2 veces x semana	
Frecuencia de recoleccion	2 veces x semana	
Tarifa facturacion y recaudo	TFR	1,897.06
Tarifa de limpieza urbana	TLU	7,388.49
Tarifa barrido y limpieza	TBL	3,315.57
Tarifa recoleccion y transp	TRT	3,648.25
Tarifa disposicion final	TDF	4,484.38
Tarifa manejo de lixiviados	TTL	96.57
Aprovechamiento	CCS	569.12
Tarifa aprovechamiento	TA	1,076.71
Tarifa de ASEO		22,476
Subsidio o contribucion		8,990-
Tarifa Neta aseo		13,486
Saldo anterior aseo		13,486
Intereses		67
ajustes		0
Cuota de refinanciacion		0
TOTAL A PAGAR ASEO		27,039

Saldo refinanciacion	Nro cuotas pend.
0	00
TOTAL ABONOS:	89,100
PAGUESE HASTA: Abr 26/2024	TOTAL A PAGAR 0
	0

NUESTROS NIÑOS MEREcen UN FUTURO MEJOR
HAGAMOS UN BUEN USO DEL SUMINISTRO DE
AGUA !! RACIONEMOS ESTE LIQUIDO VITAL!!
FECHA DE EXPEDICION: Nov 18/24

ELKIN RODRIGUEZ PAEZ
GERENTE

DATOS DEL USUARIO	
Codigo:	00000000001100 FACTURA: 185,371
Nombre:	
Direcc.:	

Total acueducto	46,612
Total alcantarillado	15,449
Total aseo	27,039



PAGUESE HASTA: Abr 26/2024	TOTAL A PAGAR 0
	0

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, 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.

5.7.6.3. Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para la vigencia 2023 y hasta septiembre de 2024.

5.7.7. Cartera

El prestador entregó copia de la Resolución 726 de diciembre de 2021, "POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL INTERNO DE GESTIÓN DE CARTERA Y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA - META".

Este acto administrativo tiene como objeto establecer el reglamento interno de recaudo y cartera que contemple las políticas de cobro y los procedimientos, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Asimismo, implementar y organizar la Jurisdicción Coactiva en la empresa y poder desarrollar directamente el cobro de las obligaciones por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, generadas a su favor y de las demás de acuerdo con la ley.

Sumado a esto, en visita el prestador entregó la información de su cartera por edades, uso y estrato a corte de septiembre de 2024, así:

Tabla 56. Cartera acueducto y alcantarillado julio de 2024

Días de mora	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Comercial	Oficial	Total
0 a 30 Días	\$168.859.494	\$305.217.358	\$85.735.992	\$5.978.670	\$77.624.688	\$847.866	\$644.264.068
31 a 60 Días	\$163.067.508	\$296.636.336	\$83.289.964	\$6.556.562	\$72.563.276	\$920.676	\$623.034.322
61 a 90 Días	\$145.682.446	\$259.896.776	\$73.676.754	\$5.267.794	\$67.830.930	\$561.544	\$552.916.244
91 a 120 Días	\$134.057.050	\$239.162.810	\$68.304.126	\$4.604.586	\$62.721.188	\$561.544	\$509.411.304
121 a 150 Días	\$133.850.838	\$232.539.842	\$64.536.520	\$4.608.180	\$59.961.992	\$561.544	\$496.058.916
151 a 180 Días	\$125.870.776	\$218.909.198	\$59.511.612	\$4.710.536	\$56.123.872	\$561.544	\$465.687.538
181 a 360 Días	\$660.195.514	\$1.126.025.954	\$317.637.854	\$21.872.084	\$308.579.148	\$3.369.258	\$2.437.679.812
Más de 361 días	\$4.401.539.246	\$7.265.163.036	\$2.005.828.958	\$156.871.902	\$1.940.857.106	\$4.155.884	\$15.774.416.132
Total	\$5.933.122.872	\$9.943.551.310	\$2.758.521.780	\$210.470.314	\$2.646.262.200	\$11.539.860	\$21.503.468.336

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Como se observa, el prestador tiene una cartera total con corte al 30 de septiembre de 2024 de \$21.503.468.336, en donde el mayor representante es el estrato 2 que alcanza un valor de \$9.943.551.310, seguido del estrato 1 y el estrato 3, respectivamente.

Las gestiones que ha adelantado el prestador para recuperar la cartera son las siguientes:

- Creación de bases de datos y llamadas persuasivas, las cuales buscan generar el convencimiento de la ciudadanía que desconoce la importancia de estar al día con los servicios públicos.
- Se han adelantado campañas en las que la empresa hace presencia en los barrios que se han denominado ESPG EN TU BARRIO, también se realizan campañas con medios radiales y de difusión por redes sociales como primera instancia en las que se invita a los usuarios a ponerse al día con la empresa utilizando las diferentes modalidades de pago que se ofrecen.

- Investigación de las bases catastrales por medio de la ventanilla del VUR para así actualizar información sobre la titularidad de los predios.

Las demás acciones son las que se adelantan dentro de los procesos de cobros coactivos desde la Oficina de Cartera, en la que hay contratado un profesional en Derecho para realizar esta labor.

5.7.8. Subsidios y contribuciones

El prestador entregó copia del Acuerdo 007 de agosto de 2022 mediante el cual, el Concejo Municipal de Granada estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de la siguiente manera:

Tabla 57. Factores de subsidio

Estrato	Acu.	Alc.
Estrato 1	40%	40%
Estrato 2	20%	20%
Estrato 3	10%	10%

Fuente: Acuerdo 007 de agosto de 2022

Tabla 58. Factores de contribución

Estrato / Uso	Acu.	Alc.
Estrato 5	50%	50%
Estrato 6	60%	60%
Comercial	50%	50%
Industrial	50%	50%

Fuente: Acuerdo 007 de agosto de 2022

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

Tabla 59. Revisión aplicación Acuerdo 007 de agosto de 2022

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
266211	Junio 2024	1	40	40
993282	Junio 2023	1	40	40
324125	Septiembre 2024	1	40	40
905439	Febrero 2023	1	40	40
142635	Enero 2024	1	40	40
304486	Agosto 2024	2	20	20
963973	Abril 2023	2	20	20
988042	Mayo 2024	2	20	20
210719	Abril 2024	2	20	20
16930	Julio 2023	3	10	10
941635	Marzo 2023	3	10	10
130916	Diciembre 2023	3	10	10
62487	Septiembre 2023	3	10	10
979761	Mayo 2023	Comercial	50	50
982624	Mayo 2023	Comercial	50	50
169722	Febrero 2024	Comercial	50	50
188644	Febrero 2024	Comercial	50	50
180647	Febrero 2024	Comercial	50	50

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario establecidos en el Acuerdo Municipal No. 007 de 2022.

5.7.8.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando que se encuentran conforme a lo indicado en cada uno de los acuerdos municipales mencionados.

Asimismo, la empresa se encuentra con todos los cargues en estado certificado.

5.7.8.2. Gestión ante el ente territorial

El prestador adjuntó las cuentas de cobro radicadas ante la Alcaldía, así como el respectivo pago e informó que la Alcaldía se encuentra al día frente al pago de subsidios.

5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, presentó la estadística de PQR por vigencia, causal y periodo, para los dos servicios de la siguiente manera:

Tabla 60. PQR acueducto vigencia 2023

ACUEDUCTO PERIODO 2023		
Mes	Causal	Cantidad
Enero	102 Inconformidad con el consumo producción	9
Enero	309 Suspension o corte del servicio	13
Enero	316 Estado de la infraestructura	3
Enero	401 Fallas en la conexión del servicio	1
Febrero	309 Suspension o corte del servicio	4
Febrero	316 Estado de la infraestructura	4
Marzo	102 Inconformidad con el consumo o producción	1
Marzo	105 Cobro por servicio no prestado	106
Marzo	303 Falla prestación del servicio	22
Marzo	304 Falla prestación del servicio por calidad	1
Marzo	309 Suspension o corte del servicio	1
Marzo	316 Estado de la infraestructura	5
Abril	105 Cobro por servicio no prestado	2
Abril	303 Falla prestación del servicio	1
Abril	304 Falla prestación del servicio por calidad	59
Abril	309 Suspension o corte del servicio	1
Abril	316 Estado de la infraestructura	2
Mayo	303 Falla prestación del servicio	76
Mayo	304 Falla prestación del servicio por calidad	1
Junio	303 Falla prestación del servicio	1
Junio	304 Falla prestación del servicio por calidad	41
Julio	304 Falla prestación del servicio por calidad	40
Agosto	304 Falla prestación del servicio por calidad	30
Septiembre	304 Falla prestación del servicio por calidad	21
Octubre	304 Falla prestación del servicio por calidad	15
Noviembre	304 Falla prestación del servicio por calidad	16
Noviembre	309 Suspension o corte del servicio	1
Diciembre	304 Falla prestación del servicio por calidad	3
TOTAL		480

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Tabla 61. PQR alcantarillado vigencia 2023

ALCANTARILLADO 2023		
Mes	Causal	Cantidad
Enero	316 Estado de la infraestructura	11
Febrero	316 Estado de la infraestructura	6
Marzo	105 Cobro por servicio no prestado	3
Marzo	316 Estado de la infraestructura	8
Abril	304 Falla prestación del servicio por calidad	2
Abril	316 Estado de la infraestructura	11
Abril	304 Falla prestación del servicio por calidad	2
Abril	316 Estado de la infraestructura	11
Mayo	316 Estado de la infraestructura	11
Junio	105 Cobro por servicio no prestado	1
Junio	316 Estado de la infraestructura	11
Julio	316 Estado de la infraestructura	6
Agosto	316 Estado de la infraestructura	9
Septiembre	316 Estado de la infraestructura	10
Octubre	316 Estado de la infraestructura	11
Noviembre	316 Estado de la infraestructura	7
Diciembre	314 Afectación ambiental	1
Diciembre	316 Estado de la infraestructura	4
TOTAL		130

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2023, se tiene que la petición de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial para el servicio público de acueducto es *Falla prestación del servicio por calidad* y para alcantarillado es *estado de la infraestructura*.

Tabla 62. PQR acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO 2024		
Mes	Causal	Cantidad
Enero	304 Falla prestación del servicio por calidad	10
Enero	316 Estado de la infraestructura	1
Febrero	304 Falla prestación del servicio por calidad	7
Febrero	316 Estado de la infraestructura	2
Marzo	303 Falla prestación del servicio	3
Marzo	304 Falla prestación del servicio por calidad	5
Marzo	316 Estado de la infraestructura	3
Abril	304 Falla prestación del servicio por calidad	9
Mayo	304 Falla prestación del servicio por calidad	8

ACUEDUCTO 2024		
Mes	Causal	Cantidad
Mayo	316 Estado de la infraestructura	4
Junio	304 Falla prestación del servicio por calidad	3
Junio	316 Estado de la infraestructura	1
Julio	304 Falla prestación del servicio por calidad	5
Agosto	304 Falla prestación del servicio por calidad	10
Agosto	315 Quejas administrativas	1
Agosto	316 Estado de la infraestructura	2
Septiembre	304 Falla prestación del servicio por calidad	3
TOTAL		77

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Tabla 63. PQR alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO 2024		
Mes	Causal	Cantidad
Enero	316 Estado de la infraestructura	14
Enero	116 Cobro por número de unidades independientes	1
Febrero	316 Estado de la infraestructura	13
Febrero	314 Afectación ambiental	1
Marzo	316 Estado de la infraestructura	13
Abril	316 Estado de la infraestructura	18
Mayo	316 Estado de la infraestructura	16
Junio	316 Estado de la infraestructura	3
Julio	316 Estado de la infraestructura	17
Agosto	316 Estado de la infraestructura	16
Septiembre	316 Estado de la infraestructura	13
TOTAL		125

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, visita de inspección

Para la vigencia 2024, se tiene que la petición de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial para el servicio público de acueducto es *falla prestación del servicio por calidad* y para alcantarillado es *estado de la infraestructura*.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador precisó que ha realizado las siguientes acciones para la disminución de las PQR de mayor reiteración:

- En Facebook cuentan con una Fanpage, en el cual los suscriptores pueden interponer PQR.
- Cuentan con un Grupo de Whatsapp con los líderes sociales de cada comunidad, lo cual permite mayor cercanía.

- Realizan las campañas de divulgación de información y se realizan aclaraciones a los usuarios en campo.

5.7.9.1. Información reportada en el SUI

La información reportada al SUI por el prestador, se presenta de manera consolidada y separada por servicio y vigencia, de la siguiente forma:

Tabla 64. PQR Acueducto – Vigencia 2023

Acueducto vigencia 2023													
Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total General
Facturación	9		108	2									119
Prestación	16	8	26	63	77	42	40	31	21	15	17	4	360
Total general	25	8	134	65	77	42	40	31	21	15	17	4	479

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Tabla 65. PQR Alcantarillado – Vigencia 2023

Alcantarillado vigencia 2023													
Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total General
Facturación	9		111	2		1							123
Prestación	11	6	7	13	11	11	6	9	9	11	7	6	107
Total general	20	6	118	15	11	12	6	9	9	11	7	6	230

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que, durante el 2023 la mayor causal de reclamación correspondió a prestación para el servicio público de acueducto y facturación para el servicio público de alcantarillado.

Tabla 66. PQR Acueducto – Vigencia 2024

Acueducto vigencia 2024									
Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General	
Facturación									
Prestación	11	8	11	9	12	4	5	60	
Total general	11	8	11	9	12	4	5	60	

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

Tabla 67. PQR Alcantarillado – Vigencia 2024

Alcantarillado vigencia 2024								
Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total General
Facturación							1	1
Prestación	14	14	13	18	16	2	16	93
Total general	14	14	13	18	16	2	17	94

Fuente: SUI, consulta realizada el 12 de noviembre de 2024

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que, durante el 2024 la mayor causal de reclamación corresponde a prestación para ambos servicios.

Asimismo, se observa que la información entregada por la empresa y la reportada por el prestador no son consistentes.

Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

Finalmente, el prestador no tiene pendiente por cargar ningún periodo de reporte.

5.7.10. Estratificación

El prestador hizo entrega de una copia del Decreto 147 de octubre de 2007, por medio del cual se adoptó la estratificación urbana, así como del Decreto 321 de diciembre de 2023, por medio del cual se realizó la actualización de la estratificación de los barrios Villa Unión y Belén.

Asimismo, el prestador precisó que no han sido convocados a las reuniones del Comité Permanente de Estratificación para las vigencias 2023 y 2024.

Adicionalmente, informó que para el año 2023 y en lo transcurrido del 2024, no han recibido por parte del municipio solicitud frente al pago del concurso económico.

5.8. Aspectos Tarifarios

5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688¹⁷ de 2014 para prestadores del segundo segmento, modificada por la Resolución CRA 735¹⁸ de 2015 y unificada

¹⁷ Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015.

¹⁸ Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA número 688 de 2014.

en la Resolución CRA 943¹⁹ de 2021. Esta metodología fue establecida por la CRA para ser aplicada a partir del 1 de julio de 2016.

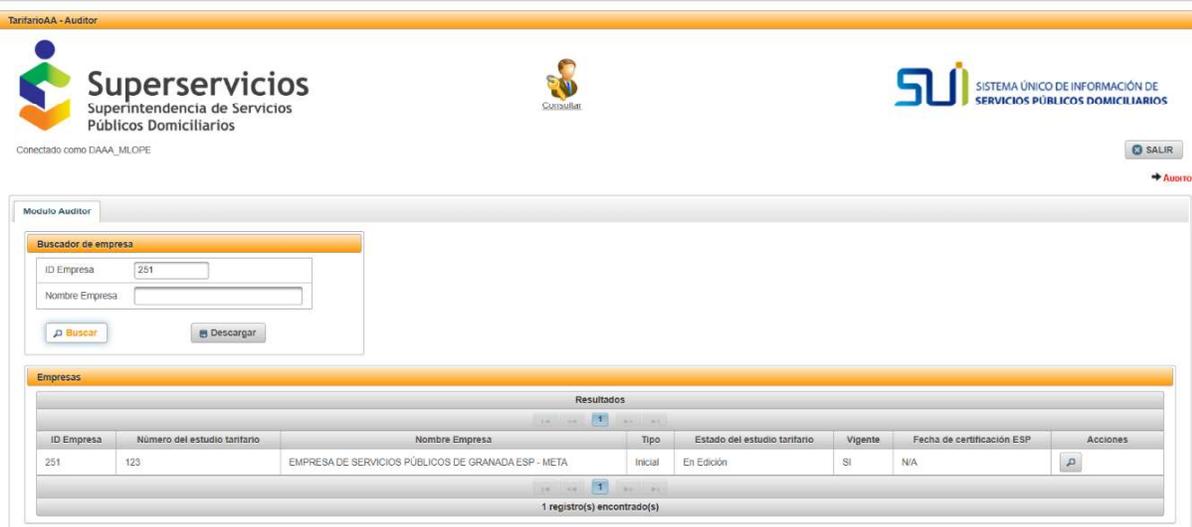
Teniendo en cuenta que la empresa no dio aplicación de la metodología tarifaria en la fecha establecida por la CRA, se adelantó solicitud de evaluación de méritos para iniciar una investigación administrativa contra la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, mediante memorando SSPD No. 20174210100283 del 20 de octubre de 2017, por el cargo de “No aplicación de la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA”. Esta investigación concluyó con una multa confirmada mediante la Resolución Sancionatoria 20204400018995 del 4 de junio de 2020.

Por lo anterior, en septiembre del año 2019 la empresa aprobó el estudio de costos y tarifas aplicado según la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, iniciando su aplicación el 1 de enero de 2020.

5.8.2. Estado Reporte SURICATA

Mediante la Resolución SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, se establecieron los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la SSPD para el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria de la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, y su cumplimiento se verifica a continuación:

Imagen 26. Estado de reporte en SURICATA del Estudio de Costos y Tarifas



The screenshot shows the 'Modulo Auditor' interface. At the top, there are logos for Superservicios, Consultar, and SUI (SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS). A 'SALIR' button is visible in the top right. Below the logos is a search form titled 'Buscador de empresa' with fields for 'ID Empresa' (containing '251') and 'Nombre Empresa'. There are 'Buscar' and 'Descargar' buttons. Below the search form is a table titled 'Empresas' with the following data:

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
251	123	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	Inicial	En Edición	SI	N/A	

At the bottom of the table, it indicates '1 registro(s) encontrado(s)'.

Fuente: SUI. SURICATA

¹⁹ Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

Al respecto, se evidencia que la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta identificada con ID. 251, no ha certificado el estudio de costos al SURICATA según la precitada Resolución y la Resolución SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017 y se encuentra en estado En Edición, como se observa en la anterior imagen.

Durante la visita, la empresa se comprometió a realizar antes del 31 de diciembre de 2024, el reporte de su estudio de costos y tarifas al SURICATA, y cumplir con las precitadas resoluciones de la SSPD. Si bien hay un compromiso por parte de la empresa para cumplir con el reporte de la información al SURICATA, en la fecha de la visita, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta no había dado cumplimiento a las Resoluciones SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 y SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017.

5.8.3. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Para los años 2019 y hasta mayo de 2024, se tienen las siguientes actualizaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada periodo sin subsidios ni contribuciones.

Tabla 68. Actualizaciones Tarifarias 2019 y 2024

No	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Componente (s) de Costos Modificado (s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		Radicado SSPD y fecha	Costos de Referencia			
			Normativo/Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas	Inicio	Fin		Acueducto		Alcantarillado	
								Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento
1	Aplicación de resolución 688 de 2014	CMA-CMO-CMI	Aplicación de resolución 688 de 2014	ACTA JD N° 04 del 23 de sep de 2019	1/1/2020	1/10/2022	20205291039212 del 19 de junio de 2020	7.419,30	992,73	2.876,08	292,60
2	Actualización por IPC % que se acumuló entre agosto 2019 a agosto 2021	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994		1/10/2022	1/11/2022		7.900,45	1.057,11	3.062,60	341,33
3	Actualización por IPC % que se acumuló entre septiembre de 2021 a marzo 2022	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994		1/11/2022	1/12/2022		8.378,92	1.121,14	3.248,08	358,55
4	Actualización por IPC % que se acumuló entre abril 2022 a septiembre de 2022	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994		1/12/2022	1/1/2024		8.837,93	1.182,55	3.426,01	375,06
5	Actualización por IPC % que se acumuló entre octubre de 2022 a febrero de 2023	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994			1/2/2024		9.398,27	1.257,52	3.643,23	395,22

No	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Componente (s) de Costos Modificado (s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		Radicado SSPD y fecha	Costos de Referencia			
			Normativo/Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas	Inicio	Fin		Acueducto		Alcantarillado	
								Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento
6	Actualización por IPC % que se acumuló entre marzo de 2023 a noviembre de 2023	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994	Publicación en diario edición 432 del 22 de dic de 2023	1/2/2024	1/5/2024		9.880,09	1.321,99	3.830,00	412,55
7	Actualización por IPC % que se acumuló entre diciembre de 2023 a febrero de 2024	CMA-CMO-CMI	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994	Res 267 del 22 de mayo de 2024	1/5/2024			10.125,70	1.354,86	3.925,21	421,38

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta

En el año 2020, la empresa comunicó la aplicación de las tarifas resultantes del estudio de costos mediante radicado SSPD No. 20205291039212 del 19 de junio de 2020.

Las actualizaciones que ha realizado la empresa y que fueron informadas en la visita, correspondieron a la aplicación del artículo 125 de la Ley 142 de 1994 que indica lo siguiente:

“Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula”

En este sentido, la Resolución CRA 688²⁰ de 2014 establece que estas actualizaciones no requieren ser informadas a la SSPD y a la CRA para su aplicación.

Ahora bien, revisadas las actualizaciones que realizó la empresa, desde la 2^a a la 6^a, estas corresponden con los IPC publicados por el DANE y con acumulaciones de más del 3%, según lo establecido por la Ley.

Sin embargo, en la 7^a actualización no se había aun acumulado un 3%, como se puede ver en el análisis a continuación:

- a. En su Resolución 267 del 22 de mayo de 2024, la empresa pone como considerando que, desde noviembre de 2023, el IPC – DANE tiene un indicador de 137,09 y a partir del mes de diciembre de 2023 al mes de febrero de 2024 tuvo un acumulado superior al 3%, ya que el IPC – DANE de febrero 2024 fue de 140,49, el cual da una diferencia de 3,40%.

²⁰ Compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, según lo establecido en el artículo 1.8.6.1.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



- b. Observando la estimación del valor 3,40 que hizo la empresa, realizó el cálculo como la resta entre los IPC de febrero 2024 y noviembre 2023, así: $140.49 - 137.09 = 3.40$, sin embargo la Ley 142 de 1994 es clara y establece que:

“ARTÍCULO 125. ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.” (Cursiva y subrayado fuera del texto original)

- c. Para el cálculo de un porcentaje, a la luz de la normatividad vigente, la fórmula es la siguiente según el artículo 2.1.2.1.4.7.1. Actualización de los Costos de la Resolución CRA 943²¹ de 2021.

“FA_{IPC}”: Factor de Actualización al momento en que la persona prestadora empezará a aplicar la metodología de cálculo establecida en el presente Título, utilizando el último IPC publicado por el DANE. Este factor será calculado de la siguiente manera:

$$FA_{IPC} = \frac{IPC_i}{IPC_{i-1}}$$

Donde:

IPC_i: IPC reportado por el DANE en el mes seleccionado por la persona prestadora, para efectos de realizar la actualización por concepto de IPC (mes final).

IPC_{i-1}: IPC reportado por el DANE correspondiente al último mes en el cual se realizó la actualización por concepto de IPC o aquel que la persona prestadora seleccione como mes base para la actualización, el cual no podrá ser anterior al momento en el que se aplicó la última indexación.”

- d. De acuerdo con lo anterior, y aplicando la fórmula se obtiene $\frac{140.49}{137.09} = 1.02480$ que no corresponde con el acumulado que indica la Ley *“que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%)”* (Cursiva fuera del texto original), en este caso al no haberse generado la acumulación, no aplicaba la Actualización por IPC que realizó la empresa.
- e. Según lo establecido en el artículo 1 de la Resolución CRA 659²² de 2013 **“1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.” (Subraya fuera de texto). De acuerdo con lo anterior, presuntamente existe un cobro no autorizado en el periodo mayo 2024 y a la fecha de la visita

²¹ Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 999 de 2024

²² Por la cual se modifica la Resolución número CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones.

de vigilancia noviembre de 2024, en los términos de la normatividad tarifaria, cuando las tarifas que el prestador aplica a sus usuarios no corresponden con la regulación y debe ser devuelto a los suscriptores.

5.8.4. Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información reportada en SUI por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, las tarifas aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado son las siguientes hasta agosto de 2024:

Tabla 69. Tarifas Aplicadas hasta agosto de 2024

Estrato / Uso	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cargo fijo	Cargo por consumo	Cargo fijo	Cargo por vertimiento
Estrato 1	6.075,42	812,92	2.355,13	252,83
Estrato 2	8.100,56	1.083,89	3.140,17	337,11
Estrato 3	9.113,13	1.219,37	3.532,69	379,25
Estrato 4	10.125,7	1.354,86	3.925,21	421,38
Estrato 5	15.188,55	2.032,29	5.887,82	632,08
Estrato 6	16.201,12	2.167,77	6.280,34	674,21
Industrial	13.163,41	1.761,32	5.102,78	547,80
Comercial	15.188,55	2.032,29	5.887,82	632,09
Oficial	10.125,7	1.354,86	3.925,21	421,38

Fuente: SUI

La empresa prestadora registró una actualización tarifaria que, según sus estimaciones, se acumuló entre diciembre de 2023 y febrero de 2024 y la aplicó en mayo de 2024. Sin embargo, como se analizó en el numeral anterior, en virtud del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, cada vez que se presenta una variación acumulada de por lo menos, un tres por ciento (3%) y según lo establece el artículo 2.1.2.1.4.7.1²³ de la Resolución CRA 943 de 2021, se determinó que el factor de actualización utilizado por la empresa, no corresponde con una acumulación en los términos de la normatividad vigente.

5.8.5. Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1²⁴ de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto (6) año tarifario, y de manera periódica en los años subsiguientes.

²³ Resolución CRA 688 de 2014, art. 58. Artículo modificado por el artículo 24 de la Resolución 999 de 2024

²⁴ Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

En el marco de la visita, se solicitó la información de la provisión de inversiones a corte de los años tarifarios 7 y 8, de acuerdo con lo contenido en las Resoluciones CRA 950 de 2021 y 971 de 2022, adjuntando los certificados de los instrumentos financieros seleccionados para la provisión y los demás soportes a los que hubiera lugar.

En desarrollo de la visita, la empresa manifestó que no contaba con el cálculo de la provisión de inversiones en los términos de la normatividad vigente expedida por la CRA.

La empresa se comprometió a realizar antes del 31 de diciembre de 2024, el cálculo de la provisión de inversiones, e informar a la SSPD. Asimismo, si como consecuencia del cálculo dio como resultado que debe provisionar recursos, debe cumplir con la constitución de un instrumento financiero para depositar dichos recursos por Provisión de Inversiones con corte al 31 de diciembre del año 2024, y cumplir con las precitadas normas.

Si bien hay un compromiso por parte de la empresa para cumplir con el cálculo de la provisión de los años tarifarios 7 y 8, informarlo a la SSPD, y si es del caso constituir el instrumento financiero y depositar en este último los recursos de la provisión, en la fecha de la visita la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta no había dado cumplimientos con las Resoluciones CRA 950 de 2021 y 971 de 2022.

5.9. Indicador Único Sectorial (IUS)

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Granada, a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, con el resultado de las ocho (08) dimensiones²⁵ que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 70. Resultados Indicador Único Sectorial

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	0,96	2,50	0,00	0,00	5,31	0,00	2,50	2,50	13,77	Riesgo Alto
2023	1,83	2,50	0,00	2,50	7,05	0,00	2,50	1,25	17,63	Riesgo Alto

Fuente: SSPD

Las mediciones arrojan nivel de Riesgo *Alto* en todos los años de evaluación del IUS para el área de prestación (APS) de Granada, toda vez que sus resultados nunca superan los 30 puntos. El principal factor de su calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al SUI.

²⁵ **CS=** Calidad del Servicio, **EP=** Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO=** Eficiencia en la Operación, **GE=** Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF=** Sostenibilidad Financiera, **GYT=** Gobierno y Transparencia, **SA=** Sostenibilidad Ambiental y **GT=** Gestión Tarifaria.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



5.9.1. Dimensiones con riesgo IUS 2023

En la medición del IUS correspondiente a la vigencia 2023, todas las dimensiones presentan índices de riesgo debido a sus bajas puntuaciones de acuerdo con su rango, donde 0 representa el desempeño más bajo y 12,5 el más alto. Este resultado se atribuye, en gran medida, a la ausencia de información en el SUI. A continuación, se ilustra el análisis por dimensión:

- **Dimensión Calidad del Servicio – CS:** el principal factor del resultado de esta dimensión obedece a la falta de reporte del Formato IUS Nivel de Análisis por APS, que se toma para calcular los indicadores *Índice de Continuidad - IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC* y *Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL*, al no encontrar información se asigna un valor de cero (0) en la calificación.

Los únicos valores encontrados corresponden al *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable - IRCAP* para dos meses (noviembre y diciembre) que cumplieron con el índice de calidad. En cuanto al *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp*, el INS reportó 20 puntos, por lo tanto, el valor normalizado queda en 80. Así las cosas, el resultado de la dimensión es de 1,83.

- **Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones – EP:** respecto a las subdimensiones de cumplimiento del plan de inversiones para los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el periodo de análisis comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2023, correspondiente a las vigencias tarifarias 2022 y 2023 respectivamente, el prestador presenta una calificación de cero (0). Esto se debe a que no ha evaluado el cumplimiento de las inversiones mediante el seguimiento de los recursos económicos según lo proyectado en su plan de inversiones, dado que no ha reportado el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado en la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 1 de abril de 2022. En consecuencia, este bajo resultado refleja riesgos financieros, estratégicos, tecnológicos y, sobre todo, de incumplimiento por parte del prestador, ante la imposibilidad de demostrar avances en las inversiones planeadas mediante el reporte de información al SUI.

Es importante tener en cuenta que no reportar información para el cálculo de estos indicadores presume una ausencia en la gestión de inversiones previstas en su planeación. Es de resaltar, que el prestador en su estructura de costos definió un valor de CMI para ambos servicios, lo que indica que existen valores de inversiones asociadas, que justifican el cálculo del CMI.

En cuanto a la subdimensión de planificación ante emergencias, el prestador reportó los formatos de Recursos Financieros AAA, Amenazas Servicio, Inventario de Equipos AAA, Registro de Eventos y Plan de Contingencia (PDF), reglamentados mediante la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. En ese sentido, el cálculo de los indicadores *PECAC* y *PECAL* para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente, verifica la planeación de las acciones que deberá poner en marcha el prestador en caso de emergencia.

- **Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:** el principal factor del resultado de esta dimensión obedece a la falta de reporte en SUI de los Formatos Nivel de Análisis por Sistema



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



y Análisis por APS, en cuyo caso, al no encontrar información se asigna un valor de cero (0) en la calificación.

- **Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial – GE:** todos los indicadores de esta dimensión asociados a productividad de personal (administrativo y operativo) obtienen cero (0), debido a la ausencia de reporte en el SUI. El indicador *Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS* obtiene 100 puntos, valga precisar que este no tiene estándar de medición, su resultado obedece a una calificación por reporte de información, que en este caso se realizó por parte del prestador mediante las taxonomías (XBRL).
- **Dimensión Sostenibilidad Financiera – SF:** a diferencia del resto de dimensiones, en este caso el cálculo se realiza con información cargada por el prestador mediante las taxonomías (XBRL), que corresponde a los estados financieros del año fiscal 2023. Los resultados arrojados para los indicadores *Cubrimiento de Costos y Gastos, Relación de Endeudamiento, Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago y Flujos Comprometidos*, no cumplen con el estándar de medición definido en sus respectivas fichas técnicas, por lo tanto, su resultado es cero (0).

En cuanto a los indicadores de *Liquidez y Eficiencia en el Recaudo*, los resultados obtenidos son de 52 y 52,8, respectivamente. Estos valores reflejan un desempeño regular, dado que el estándar de medición establecido es de 100 puntos.

- **Dimensión Gobierno y Transparencia – GYT:** para esta dimensión se observa que el prestador no ha reportado información referente a su Plan de Gestión y Resultados (PGR) de la vigencia 2023, tampoco para las anteriores vigencias. Se recuerda al prestador que el parágrafo del artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019 establece:

“Parágrafo. Cuando la persona prestadora no reporte el primer Plan de Gestión y Resultados –PGR dentro del plazo previsto en la presente resolución, o no realice su actualización anual y omita reportarlo dentro de los plazos que señale para el efecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dicha entidad calificará con un puntaje de cero (0), toda la dimensión “GYT. Gobierno y Transparencia.” (Cursiva fuera del texto original)

En aplicación de lo anterior, esta entidad mediante la Resolución SSPD No. 20211000682475 de noviembre del 2021, fijó como plazo máximo para actualizar el Tablero de Planeación PGR el 30 de julio de cada año. En consecuencia, la calificación para esta dimensión fue de cero (0).

- **Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:** el principal factor del resultado de esta dimensión obedece a la falta de reporte en SUI del Formato Nivel de Análisis por Sistema, se exceptúa el indicador Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC dado que, al reportar al SUI, su resultado es de 100 toda vez que se califica por reporte de información.

Para los indicadores que califican la aprobación y cumplimiento del PSMV, la autoridad ambiental que aplica a su área de jurisdicción no realizó el respectivo reporte de información



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



al SUI, en este caso por tratarse de una fuente que no es la persona prestadora, el peso porcentual de los indicadores fue redistribuido. Por ende, en total, el resultado para toda la dimensión es 2.5.

- **Dimensión Gestión Tarifaria – GT:** para el periodo de análisis comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023, correspondiente al año tarifario 2023, el prestador obtiene la máxima calificación en el indicador de aplicación de costos de referencia aprobados para acueducto, lo que indica, que está aplicando los costos de referencia resultantes de la metodología tarifaria. Sin embargo, para el servicio de alcantarillado, su puntuación es de cero (0), ya que su resultado no normalizado fue del 19%, lo cual se encuentra fuera del intervalo de tolerancia determinado por su respectiva ficha técnica, que se define entre 0% y 5%, en tal sentido, el prestador no está aplicando los costos de referencia según la metodología tarifaria para el servicio de alcantarillado.

En cuanto al cumplimiento de metas, el prestador no reportó información mediante el Formato de Seguimiento de Metas para APS Mayores de 5000 Suscriptores, reglamentado mediante la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021. Del mismo modo, no reporta información completa en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, Módulo Gestión Cargue – Metas. En consecuencia, no se cuenta con reporte de datos para verificar el cumplimiento de las metas establecidas por el prestador para el servicio público domiciliario de acueducto, acorde con el estudio de costos vigente, por consiguiente, su calificación es de cero (0).

5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

Ante la condición de Riesgo *Alto* en todas las evaluaciones anuales del IUS, el prestador no ha reportado al SUI su PGR, 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)



Superservicios

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



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

Acorde al análisis de resultados, se insta al prestador a que realice el cargue de los formatos y formularios que le competen en el marco del cálculo del IUS, en las condiciones y plazos definidos por esta Entidad, con el objetivo de obtener una valoración objetiva de riesgo con información propia de su ejercicio de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, y así poder tomar las acciones que apliquen en pro de mejorar la calidad en la prestación y disminuir su estado de riesgo; lo anterior, para futuras calificaciones del IUS.

Al respecto, es importante precisar al prestador que la información que reporte de manera extemporánea no modifica ni corrige los datos ya utilizados y/o publicados por la Entidad, no obstante, su certificación es necesaria en aras de garantizar el reporte y calidad de información en el SUI.

En cuanto a las diferencias encontradas entre la tarifa aprobada y la aplicada para el servicio de alcantarillado mediante el cálculo del indicador Aplicación de Costos de Referencia Aprobados, es pertinente que el prestador adelante la respectiva revisión y adelante acciones, a fin de minimizar las asimetrías entre la tarifa aplicada y la aprobada, incluyendo los correspondientes ajustes por IPC que haya a lugar.

5.10. 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 71. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización de los años 2023 y 2024 dentro de los plazos establecidos, como observa a continuación:

Imagen 27. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
31	251	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20232251418190	16/02/2023			  
32	251	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20233251421258	15/03/2023			  
33	251	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20242251432181	27/02/2024			  
34	251	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202410251437128	09/10/2024			  

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en octubre de 2024

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

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de cargue del prestador al SUI para el año 2023 y lo corrido de 2024, así como el número de cargues certificados y pendientes, para los mismos períodos:

Tabla 72. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2023	251	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META	48	495	91%
2024			128	348	73%

Tópico	Año 2023			Año 2024		
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente
Administrativo	5		10			2
Administrativo y Financiero	6	3	7		2	4
Cargue SIG	5					
Comercial y de Gestión	206	14	5	155	11	32
NSC	1					
Nuevos Marcos Normativos	5			2		1
tarifarios	69	5	15	50		26
Técnico operativo	108	21	11	73	9	63
Total general	228	33	22	321	27	128

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

5.12. Acciones de la SSPD

A continuación, se relacionan las acciones adelantadas por la SSPD en el marco de sus funciones:

Radicado salida	Fecha	Asunto
20244243819291	13/09/2024	Seguimiento calidad del agua
20244244755981	25/10/2024	Visita de evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Granada, Meta, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META, entre los días 29 de octubre al 1 de noviembre de 2024.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Certificación en competencias laborales	Artículo 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 Artículo 32 de la Resolución 330 de 2017	El personal operativo no se encuentra certificado en competencia laboral alguna	No cumple
	Sistema de control interno	Decreto 2106 de 2019	La empresa presenta serias deficiencias en el sistema de control interno. El resultado de las evaluaciones independientes realizadas no corresponden a la realidad de la empresa	No cumple
Financiero	Sistema de control interno contable		Los saldos reflejados en las notas a los estados financieros presentan diferencias frente a lo reportado en SUI	No cumple
	Marco conceptual para la presentación de la información financiera	Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, normas para la presentación de estados financieros y revelaciones.	El prestador omitió la revelación de información relevante en sus notas respecto a todos los conceptos, incumpliendo las condiciones de preparación, reconocimiento, revelación y presentación de información financiera, definidas en el marco legal para empresas regidas por la resolución 414 de 2014 de la CNG	No cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Información presupuestal	Cumplimiento del Decreto 115 de 1996 Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto.	Resolución 043 de 2022 y Resolución 041 de 2023. Ejecución presupuestal de ingresos y gastos vigencias 2023 y 2024.	No cumple Los presupuestos adoptados y ejecutados no cumplen los principios de planificación y programación integral.
Aspectos Técnicos Operativos	Medición de presión en red y presión suministrada	CCU y Art 61 de la Resolución 330 de 2027	Información recopilada durante la visita de inspección	Presuntamente no cumple para un sector hidráulico el Porvenir
	IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007	SIVICAP	No cumple para los meses de enero, marzo mayo, agosto, octubre, noviembre y diciembre del 2023
	Continuidad	Resolución 2115 del 2027 y CCU	Información recopilada durante la visita de inspección	El prestador presuntamente incumple puesto que se suministró agua de manera insuficiente.
	PSMV	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994	Información recopilada durante la visita de inspección	El prestador no cuenta con este documento aprobado por la autoridad competente
Aspectos Comerciales	Calidad de información reportada al SUI	Resoluciones SSPD No. 76635 de junio de 2018, 39945 del 28 de marzo de 2017, 49765 de 2010.	Información remitida por la empresa / SUI	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de micromedición, facturación y recaudo y PQR
	Procedimiento de cambio de medidores	CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008	Información remitida por la empresa	No cumple con lo estipulado en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, puesto que, en la información entregada por el prestador, no hay comunicaciones donde se evidencie que se informa al usuario la fecha y hora de la visita y tampoco cuentan con laboratorio certificado ni contrato para tal fin
	Requisitos de la factura	Cumplimiento de lo establecido en el CCU	Información remitida por la empresa	No cumple con el contenido mínimo de la factura conforme con lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce requisitos no cumplió con 3 de ellos.

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos Tarifarios	Actualización de las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC), reportado por el DANE, acumule una variación de por lo menos tres por ciento (3%)	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 2.1.2.1.4.7.1. Actualización de los Costos de la Res CRA 943 de 2021	Información recopilada en la visita de inspección y vigilancia donde se evidencia que en el mes de mayo de 2024 mediante resolución 267 actualizó por IPC las tarifas de acueducto y alcantarillado, sin que se hubiera cumplido lo definido por la Ley 142 de 1994 y en la Res CRA 943 de 2021	Incumple presuntamente el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.1.2.1.4.7.1. Actualización de los Costos de la Res CRA 943 de 2021. Según lo establecido en el artículo 1 de la Resolución CRA 659 de 2013 1.1. se presume una causal de devolución al estar aplicando tarifas que no corresponden a la regulación.

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8. CONCLUSIONES

8.1. Aspectos Administrativos

- Debido a la alta rotación de personal se genera un impacto negativo en la gestión operativa de la empresa, serias deficiencias en la continuidad operativa, gastos adicionales en reclutamiento, selección y capacitación de nuevos empleados.
- La empresa presenta serias deficiencias en el sistema de control interno, la evaluación independiente del mencionado sistema no corresponde con la realidad.
- El personal operativo no se encuentra certificado en competencias laborales conforme al artículo 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y el artículo 32 de la Resolución 330 de 2017.
- La Oficina de Control Interno no realizó auditorías internas para la vigencia 2024.
- Dentro de las pólizas de manejo adquiridas no se encuentra amparado el manejo de dinero dentro de las instalaciones de la empresa (recaudo), lo que genera un riesgo frente al manejo del efectivo recaudado en la empresa, siendo el único punto de recaudo.

8.2. Aspectos Financieros

- La empresa presenta diferencias en los estados financieros frente a la información suministrada y la reportada en SUI.

- Se observa un deterioro generalizado en los indicadores financieros, debido entre otros aspectos a la alta representatividad de la cartera. La liquidez y rentabilidad se ven afectadas por los altos costos y gastos en la prestación de los servicios prestados, especialmente los relacionados con la planta de sacrificio administrada por la empresa.
- La empresa no realizó una adecuada planeación presupuestal, a septiembre de 2024 le ha ingresado el 36% de lo proyectado lo que puede generar desbalance frente a los gastos y por consiguiente déficit presupuestal al cierre de la vigencia 2024.
- No fue posible identificar si la empresa realizó inversiones para las vigencias evaluadas.

8.3. Aspectos Técnicos Operativos

- La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, se abastece por medio de agua en bloque comprada a EDESA S.A. E.S.P., la cual proviene del ARA y que tiene su captación en el municipio de Cubarral. Según lo evidenciado en la visita de inspección, el agua llega por medio de una red al municipio de Granada, la cual es distribuida a los usuarios directamente.
- La continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Granada, durante la vigencia 2023 y los primeros nueve meses de 2024, se clasificó como **insuficiente** en todos los sectores hidráulicos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, la continuidad incumplió con lo establecido en el CCU.
- De manera informativa, se evidenció que el porcentaje de pérdidas de agua para la vigencia evaluada es superior al estipulado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 (derogado por el artículo 122 de la Resolución CRA 688 de 2014), donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es del 30%.
- Durante 7 meses del año 2023, según las muestras de vigilancia de calidad del agua en Granada, se obtuvo un IRCA superior al 5%, indicando que el agua suministrada fue no apta para consumo humano, incumpliendo los parámetros establecidos en la Resolución 2115 del 2007.
- La Empresa de Servicios Públicos de Granada no cuenta con un PSMV vigente, en consecuencia, no cuenta con la totalidad de permisos ambientales necesarios para operar conforme lo establecen los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994. Además de lo anterior no realiza ningún tipo de tratamiento a las aguas residuales, siendo estas vertidas directamente a las fuentes aledañas al casco urbano generando un problema de contaminación que afecta a las comunidades aguas abajo.

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.



Superservicios

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



- Una vez revisada la información entregada en visita con lo reportado al SUI, se observaron amplias diferencias para micromedición, facturación y recaudo y PQRs, los cuales deben ser revisados por parte de la empresa.
- Dentro de los expedientes allegados para la verificación del procedimiento de cambio de medidores, se pudo evidenciar con lo establecido en la Resolución CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

8.5. Aspectos Tarifarios

- La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, no aplicó la normatividad tarifaria establecida por la CRA en la fecha definida por esta entidad, lo cual le valió una sanción por parte de la SSPD en el año 2021 por no aplicación de la metodología tarifaria expedida por la CRA.
- En el año 2019, la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, aprobó y aplicó el resultado del estudio de costos y tarifas según la Resolución CRA 688 de 2014, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- El SURICATA se encuentra en estado en edición, según lo establecido en la Resolución SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017.
- Los ajustes en las tarifas de acueducto y alcantarillado por acumulación de IPC realizados por la Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P. – Meta, presuntamente no se ajustan a la normatividad vigente, generando presuntos cobros no autorizados en el periodo mayo 2024 y a la fecha de la visita de vigilancia noviembre de 2024, al cobrar en el Cargo Fijo y Cargo por Consumo de los servicios de acueducto y alcantarillado un valor sin soporte normativo, que fue aprobado mediante Resolución 267 del 22 de mayo de 2024.
- En consideración a lo establecido en el artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, la empresa no ha informado a esta Superintendencia el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR, una vez finalizado el año tarifario siete (7) y ocho (8).

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.6. Responsable General

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



Superservicios

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



10.7. Equipo de Evaluación

Proyectó: Manuel Londoño Zapata – Profesional GGP DTGAA
Marta Lucía López S – Profesional Especializada GGP DTGAA
Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializada GGP DTGAA
Silvia Milena Ruiz Gómez – Profesional GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora GGP - DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS

No aplica

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

ORDEN DEL DÍA:

1. Apertura de la mesa de trabajo virtual.
2. Metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma.
3. Fin de la reunión.

DESARROLLO:

1. No asistió ningún representante por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META
2. Previo al inicio de la mesa de trabajo programada, se verificó el certificado de entrega de la invitación remitida al correo de la empresa con radicado SSPD No. 20244245753971 del 12 de diciembre de 2024, en el cual se observó que la comunicación fue recibida por el destinatario: gerencia@esgranadameta.gov.co accediendo al contenido el día 12/12/2024 a las 15:09:51 pm, tal como se observa en el documento adjunto.
3. Por lo anterior, siendo las 08:30 a.m., los profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado dan por finalizada la mesa de trabajo programada debido a la inasistencia del prestador.

De otra parte, es importante indicar que se revisó el sistema de gestión documental de la SSPD, para verificar si la empresa había remitido información sobre la mesa de trabajo, sin embargo, a la fecha no se observó documentación alguna.

COMPROMISOS

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

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META

Próxima Reunión:
N/A

The screenshot displays a Zoom meeting interface. The main area shows a grid of six participants, each with a circular profile picture and their name below it. The participants are: Silvia Milena Ruiz Gomez (blue circle with 'S'), Martha Lucia López Sánchez (circular profile picture), Viviana Hernandez Duque (pink circle with 'V'), Mery Constanza Rojas Fierro (circular profile picture), Silvia Milena Ruiz Gomez (blue circle with 'S'), and Manuel Londoño Zapata (teal circle with 'M').

At the bottom of the grid is a toolbar with icons for mute, video, chat, and other meeting controls. The status bar at the bottom left shows '8:30 | SOCIALIZACION EL GRANADA META'.

On the right side, there is a sidebar titled 'Personas' with a search bar and a list of attendees. The list includes: Manuel Londoño Za... (Tu) - Añadido de la reunión, Martha Lucia Lopez Sanc..., Mery Constanza Rojas Fl..., Silvia Milena Ruiz Gomez, Silvia Milena Ruiz Gomez, and Viviana Hernandez Duque. Below the list, it says 'Todos los invitados se han unido'.

At the top right of the sidebar, there is a clock showing 'viernes, 20 de diciembre de 2024' and 'vte. 8:30 a. m. (hora local)'.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** identificado(a) con **NIT 800250984** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	918042
Remitente:	superservicios@superservicios.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	gerencia@espgranadameta.gov.co - gerencia
Asunto:	Notificacion electronica radicado salida No 20244245753971
Fecha envío:	2024-12-12 14:54
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificacion El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2024/12/12 Hora: 14:55:00	Tiempo de firmado: Dec 12 19:55:00 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2024/12/12 Hora: 14:55:01	Dec 12 14:55:01 cl-t205-282cl postfix/smtp [29205]: 522811248808: to=<gerencia@espgranadameta.gov.co> ; , relay=ASPMX.L.GOOGLE.COM [142.251.179.27] : 25, delay=0.91, delays=0.09/0/0.16/0.66, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1734033301 af79cd13be357-7b6e22e4be1si703854185a.18 5 - gsmtip)
El destinatario abrio la notificacion	Fecha: 2024/12/12 Hora: 15:09:48	Dirección IP: 74.125.210.170 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggpht.com GoogleImageProxy)
Lectura del mensaje	Fecha: 2024/12/12 Hora: 15:09:51	Dirección IP: 147.75.120.46 Colombia - Huila - Colombia

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

✉ Contenido del Mensaje

📧 Asunto: Notificación electronica radicado salida No 20244245753971

📄 Cuerpo del mensaje:

```
.button { border: none; color: white; padding: 15px 32px; text-align: center; text-decoration: none; display: inline-block; font-size: 16px; margin: 4px 2px; cursor: pointer; } .button1 {background-color: #008CBA;} /* Blue */ .button2 {background-color: #0A9000;} /* Green */
```

12/12
/2024

Notificación de salida documento No. 20244245753971

Tiene un documento de respuesta a la solicitud recibida en esta Entidad, cuyos datos son los siguientes:

Asunto del radicado:	Remisión resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESP - META
Radicado origen:	
Fecha de radicado:	12/12/2024 13:50:27

Para consultar los anexos del documento pulse en el siguiente botón y se abrirá una página con opción de descarga.

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

Este correo electrónico es informativo. Por favor no responder a esta dirección de correo ya que no se encuentra habilitada para recibir mensajes.

Si desea enviar solicitudes o respuestas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede hacerlo a través del correo sspd@superservicios.gov.co.

"Para efectos de notificaciones de trámites judiciales únicamente, por favor enviar sus correos electrónicos a la cuenta notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co; si la notificación se encuentra asociada a una Acción de Tutela exclusivamente, por favor enviar su correo electrónico únicamente a la cuenta notificacionestutelas@superservicios.gov.co".

INFORMACIÓN GENERAL:

Sede administrativa. Carrera 18 nro. 84-35. Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984.6

CANALES DE ATENCIÓN:

Plataforma de trámites y servicios [TERESUELVO](#)

Línea de atención (601) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Consulta del [estado de trámites](#)

[Puntos de Atención Superservicios](#)

DIRECCIONES TERRITORIALES:

Bogotá D.C.: dtcentro@superservicios.gov.co Diagonal 92 No 17ª – 42 Edificio Brickell Center, Piso 3. PBX: (601) 6913006 Ext.4200 4215 - Código postal: 110311

Bucaramanga – Santander: dtoriente@superservicios.gov.co Calle 54 No. 31 -94. PBX: (607) 6437813/ 6433140 ext. 101, 121 - Código postal: 680003

Cali – Valle del Cauca: dtsuroccidente@superservicios.gov.co Calle 26 Norte nro. 6 Bis –19, (602) 6530022 ext. 102, 105 - Código postal: 760046

Barranquilla - Atlántico: dtnoroccidente@superservicios.gov.co Carrera 59 nro. 75 -134, (605) 3602272 / 3602274 - Código postal: 080001

Medellín - Antioquia: dtoccidente@superservicios.gov.co Avenida calle 33 nro. 74 B –253, (604) 4124477 - Código postal: 050031

Montería – Córdoba: dtnororient@superservicios.gov.co Carrera 7 No 43 – 25 Código postal: 230002

Neiva – Huila: dtsurorient@superservicios.gov.co Calle 11 No 5 – 62 Piso 2 Código postal: 410004

© 2022 [Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios](#). Todos los derechos reservados.

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
20244245753971.pdf	f2c086a997f92b47cdec99104dd506b63576ac7270a04edaa981baea9c672e5e

Descargas

Archivo: 20244245753971.pdf **desde:** 177.93.48.53 **el día:** 2024-12-12 15:21:18

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.