



**Superservicios**

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



**SIGME**

## **INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P)  
ID. 571  
Palermo, Huila**

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

## Tabla de contenido

1	IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR .....	5
1.1	Nombre o razón social .....	5
1.2	NIT.....	5
1.3	ID (SUI -RUPS).....	5
1.4	Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección .....	5
1.5	Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección .....	5
1.6	Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar .....	5
2	IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA.....	5
2.1	Año del programa al que pertenece la acción. ....	5
2.2	Clase acción .....	5
2.3	Motivo de la acción. ....	5
2.4	Origen causal de la acción.....	5
2.5	Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción.....	5
3	DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN.....	5
3.1	Criterios evaluados .....	5
3.2	Marco temporal de evaluación .....	7
4	DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO .....	7
4.1	Información fuente usada .....	7
4.2	Requerimientos realizados .....	8
4.3	Estado de respuesta de requerimientos.....	8
5	EVALUACIONES REALIZADAS .....	8
5.1	Evaluaciones anteriores.....	8
5.2	Caracterización municipal.....	8
5.2.1	Ubicación geográfica .....	8
5.2.2	Aspectos sociodemográficos .....	10
5.2.3	Hidrografía y fuentes de abastecimiento.....	12
5.2.4	Aspectos climatológicos y registro de afectaciones .....	21
5.3	Aspectos Generales .....	22
5.4	Aspectos Administrativos.....	23
5.4.1	Estructura organizacional .....	23
5.4.2	Representación legal, junta directiva y revisor fiscal .....	24
5.4.3	Empleados.....	25
5.4.4	Organizaciones Sindicales.....	28



**Superservicios**

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



5.4.5	Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) .....	28
5.4.6	Informes de Control interno y externo .....	28
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 .....	36
5.5.4	Estado de Flujos de Efectivo.....	38
5.5.5	Presupuesto .....	38
5.5.6	Ejecución de inversiones .....	39
5.5.7	Indicadores financieros .....	39
5.5.8	Contribuciones.....	40
5.6	Aspectos Técnicos – Operativos.....	41
5.6.1	Área de prestación.....	41
5.6.2	Servicio Publico Domiciliario de Acueducto .....	42
5.6.3	Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado .....	102
5.6.4	Plan de Emergencia y Contingencia (PEC).....	117
5.7	Aspectos Comerciales .....	117
5.7.1	Sistema de Información Comercial (SIC) .....	119
5.7.2	Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) .....	119
5.7.3	Suscriptores.....	120
5.7.4	Micromedición .....	123
5.7.5	Facturación y Recaudo .....	129
5.7.6	Facturas .....	133
5.7.7	Cartera .....	138
5.7.8	Subsidios y contribuciones .....	140
5.7.9	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) .....	144
5.7.10	Estratificación .....	148
5.7.11	Concurso económico .....	148
5.8	Aspectos Tarifarios .....	149
5.8.1	Metodología tarifaria aplicada por el prestador .....	149
5.8.2	Estado Reporte SURICATA.....	149
5.8.3	Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria .....	149
5.8.4	Tarifas aplicadas.....	150
5.8.5	Información sobre inversiones .....	152



**Superservicios**

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



5.9	Indicador Único Sectorial (IUS).....	156
5.9.1	Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS .....	156
5.9.2	Oportunidades de mejora en el marco del IUS .....	158
5.10	Actualizaciones de RUPS .....	160
5.11	Estado de reporte en el SUI por parte del prestador .....	161
5.12	Acciones de la SSPD.....	162
6	HALLAZGOS .....	162
7	ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS.....	168
8	CONCLUSIONES .....	168
8.1	Aspectos Administrativos y Financieros .....	168
8.2	Aspectos Tarifarios .....	169
8.3	Aspectos Comerciales .....	169
8.4	Aspectos Técnicos.....	170
9	MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR .....	172
10	RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN.....	172
10.1	Responsable General .....	172
10.2	Equipo de Evaluación .....	172
11	ANEXOS .....	172

## **1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR**

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. - EPP E.S.P.
- 1.2 NIT: 813002609 – 3
- 1.3 ID (SUI -RUPS): 571
- 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: captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
  - Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1 de enero de 1998

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

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023 y primer trimestre 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 Palermo, Huila, en la Carrera 9 No. 9 – 33 (Coordenadas 2°53'24"N - 75°26'05"W) mesas de trabajo virtuales y documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual y radicados SSPD Nos. 20245292990342 del 15 de julio, 20245293014342 y 20245293009062 del 16 de julio, y 20245293089672 del 18 de julio de 2024, respectivamente.

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

### **3.1 Criterios evaluados**

El objetivo que pretende el presente informe de vigilancia detallada – evaluación integral 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 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
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	Resolución 154 de 2014	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
	CRA	CRA 750 de 2016	Articulado completo
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	Resolución 527 de 2018	Articulado completo	

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	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
	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
Otros	Empresas Públicas de Palermo E.S.P.	Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa	Completo.

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación: Vigencia 2023 y primer semestre de 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 fuente usada para el desarrollo del informe

Radicado	Fecha	Asunto	Origen
20245292990342	15/07/2024	Respuesta al radicado 20244242446761. Visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palermo, Huila, por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P) – ID 571, entre el 10 y el 12 de julio de 2024.	CRONOS
20245293014342	16/07/2024	Respuesta al radicado 20244242446761. Visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palermo, Huila, por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P) – ID 571, entre el 10 y el 12 de julio de 2024.	CRONOS
20245293009062	16/07/2024	Respuesta al radicado 20244242446761. Visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palermo, Huila, por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P) – ID 571, entre el 10 y el 12 de julio de 2024.	CRONOS
20245293089672	18/07/2024	Respuesta al radicado 20244242446761. Visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palermo, Huila, por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P) – ID 571, entre el 10 y el 12 de julio de 2024.	CRONOS

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 Requerimientos realizados

Tabla 3. Requerimientos realizados

Radicado	Fecha	Asunto	Destino
20244242446761	08/07/2024	Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palermo, Huila, por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P) – ID 571.	EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P (EPP E.S.P)

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: el prestador remitió la información solicitada con los radicados relacionados en la tabla 2.

## 5 EVALUACIONES REALIZADAS

### 5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) no ha realizado evaluaciones integrales, concretas y/ o detalladas al prestador anteriormente.

### 5.2 Caracterización municipal

#### 5.2.1 Ubicación geográfica

A continuación, se presenta la ubicación geográfica del municipio de Palermo, en el departamento del Huila.

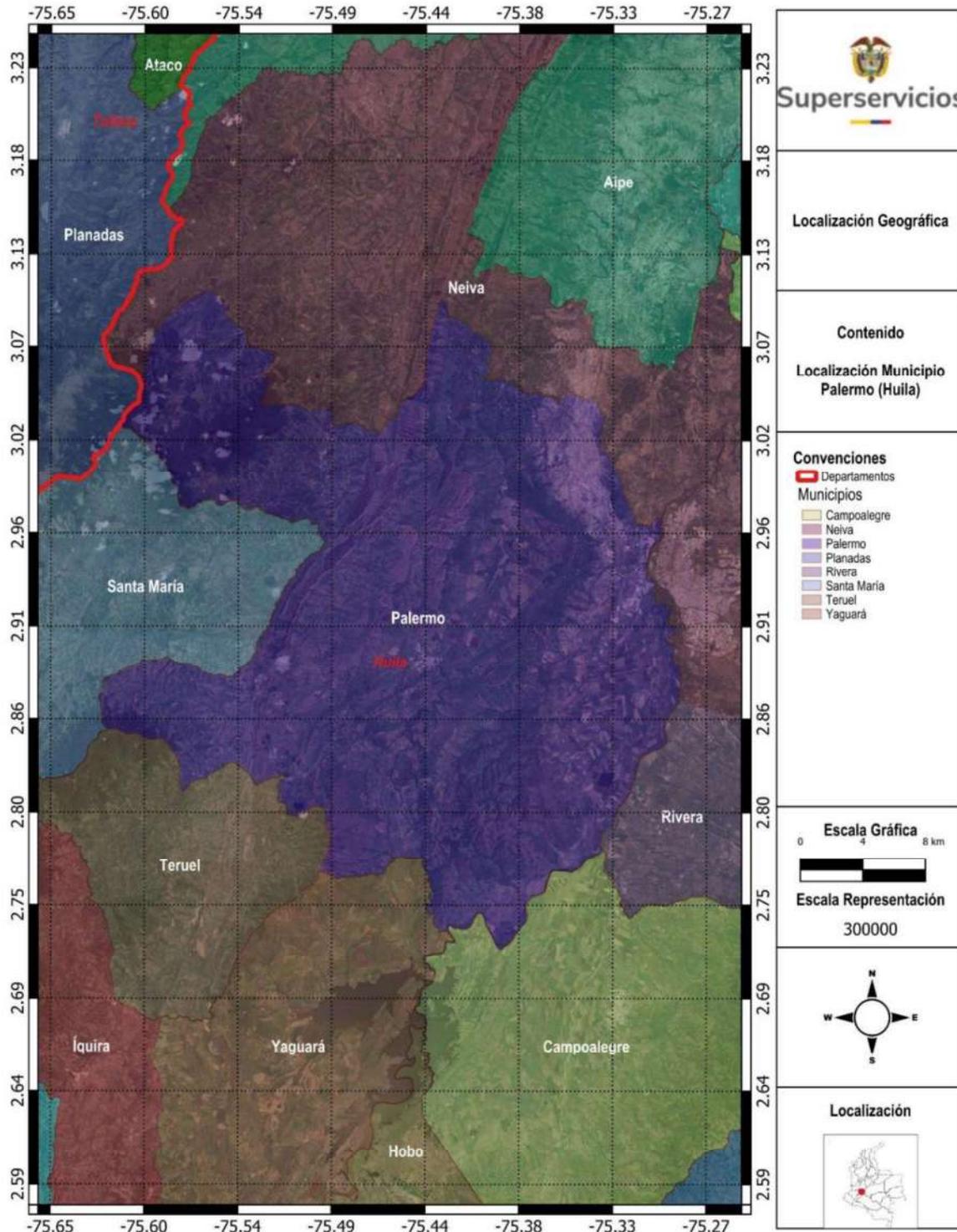


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 1. Localización del municipio de Palermo



Fuente: SSPD

En la siguiente tabla se incluye información de la ubicación y características generales del municipio de Palermo (Huila).

Tabla 4. Información general del municipio

ASPECTO				DESCRIPCIÓN			
Región	Subzona	Departamento	Municipio	Extensión (km <sup>2</sup> )	Latitud	Longitud	Altitud promedio (msnm)
Andina	Norte	Huila	Palermo	695	02°53'18" N	-75°26'02" O	690

### 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 Palermo en el departamento del Huila.

Tabla 5. Información sociodemográfica y principales indicadores del municipio de Palermo (Huila)

Aspecto	Descripción	Resultado
Categoría municipal <sup>1</sup>	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.	Sexta: Todos aquellos distritos o municipios con población igual o inferior a diez mil (10.000) habitantes y con ingresos corrientes de libre destinación anuales no superiores a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales.
Principal actividad económica del municipio <sup>2</sup>	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.	Los sectores agrícola y comercial son uno de los renglones más importantes en la economía del municipio, siendo el café y el arroz los cultivos más destacados. Además, la extracción de hidrocarburos, mármol, calizas y dolomitas, utilizándose como materia prima en la obtención de recursos del sector agrícola y fines industriales.
Población total <sup>3</sup> (habitantes)	Número total de habitantes que residen en el municipio para la vigencia de análisis, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	28.571
Población Cabecera Municipal <sup>2</sup> (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, para el año 2024.	13.272
Población Centros Poblados y Rural Disperso <sup>2</sup> (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, para el año 2024.	15.299

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

<sup>2</sup> <https://www.palermo-huila.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Economia.aspx#:~:text=El%20sector%20agropecuario%20es%20uno,tomate%20de%20C3%A1rbol%20y%20mora.>

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

Aspecto	Descripción	Resultado										
Población Migrante (habitantes) <sup>4</sup>	Número de habitantes en el municipio en condición de migración, con base información de migración Colombia.	137										
Distribución de la población por grupo étnico (habitantes) <sup>5</sup>	Corresponde a la distribución de la población en el municipio en cabecera según pertenencia étnica, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	<table border="1"> <tr> <td>Indígena</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>Gitano(a) o Rrom</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Palenquero (a) de San Basilio</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)</td> <td>8.096</td> </tr> </table>	Indígena	110	Gitano(a) o Rrom	0	Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0	Palenquero (a) de San Basilio	9	Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	8.096
Indígena	110											
Gitano(a) o Rrom	0											
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0											
Palenquero (a) de San Basilio	9											
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	8.096											
Necesidades básicas insatisfechas total (Componente Servicios) <sup>6</sup>	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 y sanitarias mínimas. Hace referencia a no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas <sup>7</sup> . Información obtenida del DANE.	0,90%										
Necesidades básicas insatisfechas Cabecera Municipal <sup>3</sup>	En las cabeceras, comprende las viviendas sin sanitario o que careciendo de acueducto se provean de agua en río, nacimiento, carro tanque o de la lluvia <sup>8</sup> . Información obtenida del DANE.	1,07%										
Necesidades básicas insatisfechas Centros Poblados y Rural Disperso <sup>3</sup>	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 <sup>9</sup> . Información obtenida del DANE.	0,74%										
Estado actualización POT <sup>10</sup>	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 2013 Por Vencer										
Medición de desempeño municipal <sup>11</sup>	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 <sup>12</sup> . Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada.	50,29% Alto										

<sup>4</sup> [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](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)

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

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

<sup>7</sup> [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol\\_nbi\\_censo\\_2005.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf)

<sup>8</sup> [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol\\_nbi\\_censo\\_2005.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf)

<sup>9</sup> [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol\\_nbi\\_censo\\_2005.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf)

<sup>10</sup> <https://igac-oit.maps.arcgis.com/apps/dashboards/8ad0520de7b24fb38d2d6787e013bbc2>

<sup>11</sup> [https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x/g/personal/jumesa\\_dnp\\_gov\\_co/EVmnaC-NNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp\\_Azvnw?e=9OxPTv](https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x/g/personal/jumesa_dnp_gov_co/EVmnaC-NNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp_Azvnw?e=9OxPTv)

<sup>12</sup> <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/MDM/BoletinMDM01.pdf>

Aspecto	Descripción	Resultado
Grupo de capacidades <sup>5</sup>	Clasificación del municipio conforme el resultado de indicador de medición de desempeño municipal, así: G1: 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.	G1 Alto
Nivel de Riesgo SGP 2023 <sup>13</sup>	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).	87 % Sin Riesgo
Priorización a seguimiento 2023 <sup>9</sup>	Permite evidenciar si el ente territorial es objeto de actividades de seguimiento y control, por parte del MHCP.	No

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

EPP E.S.P. registra para el municipio de Palermo (Huila), las siguientes fuentes de abastecimiento en operación.

Tabla 6. Fuentes de Abastecimiento registradas por la empresa.

NUFUENTE / IDFUENTE	Tipo de fuente	Nombre de la fuente	Código DANE	Departamento	Municipio	Estado cargue	Fecha de estado	Año de reporte
20060	SUBTERRÁNEA O ACUÍFERO	Pozo Amorco	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	01-01-1998	2009
20057	QUEBRADA	Boquerón o Guagua	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	01-01-1998	2009
26768	SUBTERRÁNEA O ACUÍFERO	POZO SANTA BARBARA	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	22-09-2017	2017
20059	SUBTERRÁNEA O ACUÍFERO	Pozo Juncal	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	01-01-1998	2009
20058	QUEBRADA	Agua dulce	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	01-01-1998	2009
26769	SUBTERRÁNEA O ACUÍFERO	POZO VILLA CONSTANZA	41,524	HUILA	PALERMO	EN OPERACIÓN	27-04-2016	2017

Fuente: SSPD a partir de información de SUI

<sup>13</sup> <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2023-12/anexos-informe-monitoreo-preventivo-sgp-apsb-con-corte-30-sep-2023-26122023.xlsx>



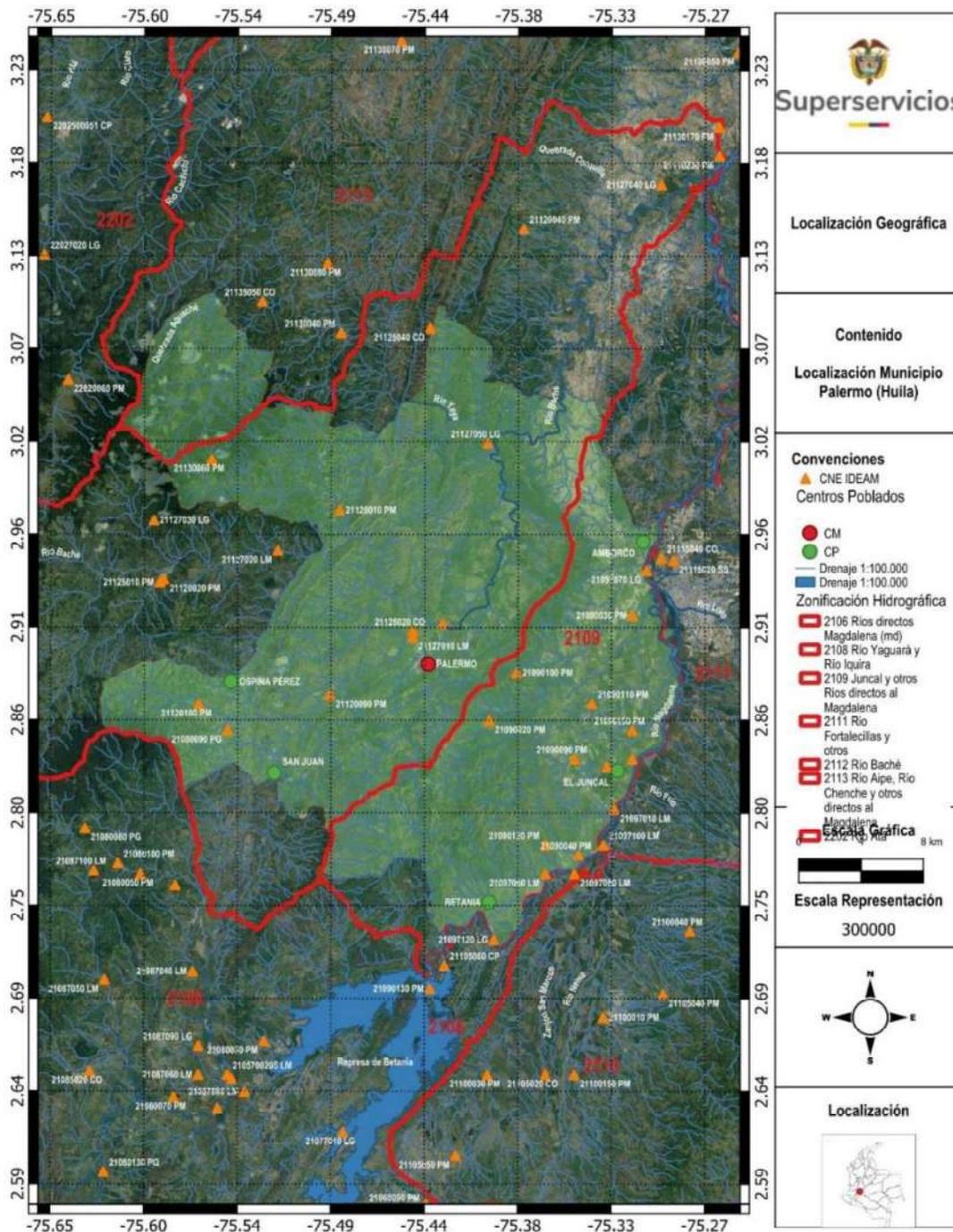
Superservicios

# INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



El municipio de Palermo se encuentra ubicado principalmente en las Subzonas Hidrográficas 2109 Juncal y otros ríos Directos al Magdalena, 2112 Río Baché y 2113 Río Aipe, Río Chenche y otros Directos al Magdalena, tal como se puede observar en la siguiente imagen.

Imagen 2. Localización geográfica municipio de Palermo (Huila) y zonificación hidrográfica



Fuente: SSPD

A continuación, se presentan los principales indicadores del Estudio Nacional del Agua<sup>14</sup> (ENA) 2022, para las subzonas 2109, 2112 y 2113.

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		2109	2112	2113
	Nombre de subzona hidrográfica	Subzona hidrográfica	Juncal y otros ríos Directos al Magdalena	Río Baché	Río Aipe, río Chenche y otros Directos al Magdalena
	Área (km <sup>2</sup> )	Nombre de subzona hidrográfica	451	1.160	2.621
Oferta total	Año húmedo (millones m <sup>3</sup> )	Área de la subzona hidrográfica	368,0	2.234,8	4.489,8
	Año medio (millones m <sup>3</sup> )	Valor Máximo Multianual	176,6	988,6	1.748,6
	Año seco (millones m <sup>3</sup> )	Valor Medio Multianual	75,7	413,3	631,0
Coeficiente de variación de oferta anual			Valor Mínimo Multianual	25,7	29,4
Oferta disponible	Año húmedo (millones m <sup>3</sup> )	Relación entre la desviación estándar y la media estadística de la oferta anual	194,8	928,1	3.024,9
	Año medio (millones m <sup>3</sup> )	Valor Máximo Multianual	93,5	410,6	1.178,1
	Año seco (millones m <sup>3</sup> )	Valor Medio Multianual	40,1	171,6	425,1
Usos del agua	Demanda hídrica (millones m <sup>3</sup> )	Valor Mínimo Multianual	68,4	119,5	427,6
	Huella hídrica azul (millones m <sup>3</sup> )	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	5,8	17,5	34,9
	Huella hídrica verde (millones m <sup>3</sup> )	La huella hídrica azul es la apropiación de agua azul (ríos, lagos, acuíferos)	199,5	745,8	1.915,1

<sup>14</sup> IDEAM. Estudio Nacional del Agua (ENA) 2022. Disponible en: [http://ideam.gov.co/web/agua/estudio-nacional-del-agua/-/document\\_library\\_display/hWSQik0LFPrw/view/125666586](http://ideam.gov.co/web/agua/estudio-nacional-del-agua/-/document_library_display/hWSQik0LFPrw/view/125666586)

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado		
		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.			
Calidad del agua - Cargas contaminantes	DBO (t/año)	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.	154,5	1.776,1	1.453,5
	DQO (t/año)	Demanda bioquímica de oxígeno	121,6	1.996,0	4.775,6
	SST (t/año)	Demanda química de oxígeno	80,2	1.090,8	1.416,7
Transformación de zonas potencialmente inundables (ZPI)	Área total de ZPI (km <sup>2</sup> )	Sólidos suspendidos totales	17,2	29,7	12,9
	Área transformada* en la ZPI (km <sup>2</sup> )**	Área total de zonas potencialmente inundables	16,4	29,1	12,9
	Transformación (%)	Corresponde a las porciones de la ZPI que se han transformado en zonas artificializadas o territorios agropecuarios	95%	98%	100%

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 8. Indicadores hídricos por subzona hidrográfica

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado		
Zonificación hidrográfica	SZH	Subzona hidrográfica	2109	2112	2113
	Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Juncal y otros ríos Directos al Magdalena	Río Baché	Río Aipe, río Chenche y otros Directos al Magdalena
	Área (km <sup>2</sup> )	Área de la subzona hidrográfica	451	1.160	2.621
Índice de regulación hídrica (IRH) Año medio	Valor	Volumen representado por el área que se encuentra bajo la línea	0,8	0,8	0,6



**Superservicios**

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



Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado		
		de caudal medio en la curva de duración de caudales (CDC) / Volumen total equivalente al área bajo la CDC			
	Categoría	Categorías del índice de regulación hídrica	Alta	Alta	Baja
Índice de uso del agua (IUA)	Año medio	Valor	73,2	29,1	36,3
		Categoría	Muy Alta	Alta	Alta
	Año seco	Valor	170,9	69,6	100,6
		Categoría	Categoría para año mínimo multianual	Crítica	Muy Alta
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.	0,1	0,0	0,0

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado		
	Categoría	Categoría Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)	Baja	Baja	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 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.	0,1	0,1	0,1
	Categoría	Categoría Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)	Baja	Moderada	Baja
Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH)	Año medio	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)	Media	Media	Alta
	Año seco	El índice de vulnerabilidad hídrica por desabastecimiento (IVH) relaciona de forma cualitativa los	Muy alta	Media	Muy alta

Aspecto	Indicador	Descripción	Resultado		
		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)			
Índice de alteración potencial de la calidad del agua (IACAL)	Año medio	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	Media Alta	Media Alta
	Año seco	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	Alta	Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 9. Resultado de análisis integrado por subzonas hidrográficas

Aspecto	Descripción	Resultado		
SZH	Subzona hidrográfica	2109	2112	2113
Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Juncal y otros ríos Directos al Magdalena	Río Baché	Río Aipe, río Chenche y otros Directos al Magdalena



**Superservicios**

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



Aspecto		Descripción	Resultado		
Área (km <sup>2</sup> )		Área de la subzona hidrográfica	451	1.160	2.621
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	Alta	Alta	Alta
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.	Muy alta	Muy alta	Muy alta
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.	Baja	Alta	Moderada
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	Alta	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.	S.I.	S.I.	S.I.
Erosión hídrica potencial efectiva (EHPE)	Categoría	Relación entre la Relación de entrega en ladera (adimensional) y la Erosión hídrica potencial (m3/año)	Media	Alta	Baja



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Aspecto	Descripción		Resultado		
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.	Muy Alta	Muy Alta	Muy 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.	Alta	Baja	Media
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, tanto por temporada seca como por temporada de lluvia, en el período 2017-2021.	Media	Media	Baja
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.	3,4	3,5	3,4
	Categoría		Alta	Muy Alta	Alta

Aspecto	Descripción	Resultado
	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	

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 10. Municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico en temporada de lluvia y afectación por erosión hídrica potencial.

Código DANE		41524
Nombre municipio		Palermo
Recurrencia		Media
Área afectada (urbana, rural, mixta)		Rural
Afectación ocasionada (fuente hídrica, infraestructura de abastecimiento)	Fuente hídrica de abastecimiento	X
	Infraestructura	
Nombre de la(s) fuente(s) hídrica(s) afectada(s)		Quebradas Nilo y Pan de Azúcar
Erosión hídrica potencial		Ligera

Fuente: ENA 2022 IDEAM

De acuerdo con los resultados del ENA 2022, la subzona 2109 Juncal y otros ríos Directos al Magdalena y 2113 Río Aipe, Río Chenche y otros Directos al Magdalena, presentan un Índice de uso del agua (IUA) en categoría crítica para año seco. Adicionalmente, presenta un Índice de Vulnerabilidad Hídrica (IVH) para año seco en categoría muy alta. No obstante, es importante mencionar que las fuentes superficiales registradas por el prestador se encuentran localizadas en la subzona 2112 que presenta un IUA para año seco en categoría muy alta.

#### 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 de Palermo, Huila, esta última a partir de la información de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, para las vigencias 2023 - 2024, que se caracteriza por presentar las siguientes condiciones:

Tabla 11. Información de temperatura, precipitación y registro de afectación del municipio.

Aspecto	Descripción
Temperatura promedio <sup>15</sup> (°C)	La temperatura promedio oscila entre 24 y 28°C
Precipitación anual (mm) <sup>13</sup>	Entre 1.000 y 1.500 mm son las precipitaciones que se producen anualmente en el municipio de Palermo (Huila)
Registros de afectación UNGRD 2023 - 2024 <sup>16</sup>	Durante el año 2023 se registraron cuarenta y tres eventos por incendios forestales y cuatro eventos por movimientos en masa, de estos últimos sólo uno generó afectación en la prestación del servicio de acueducto.

De la verificación en el SUI del formulario de registro de afectaciones para los servicios de acueducto y alcantarillado en los años 2023 y 2024, se presentó afectación únicamente para el servicio de acueducto, como se muestra a continuación:

Tabla 12. Información Registros de afectación servicios de acueducto y alcantarillado 2023-2024

Municipio	Tipo de Evento	Acueducto		Alcantarillado	
		2023	2024	2023	2024
Palermo	Movimientos en masa	1	2		

Fuente: SSPD a partir de información de SUI

### 5.3 Aspectos Generales

EPP E.S.P. fue constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, mediante Decreto 003 del primero de enero de 1998, con la autorización del Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 068 del 12 de diciembre de 1997. A continuación, se presentan los datos generales del prestador:

Tabla 13. Datos generales del prestador.

Ítem	Prestador
ID	571
Razón Social	Empresas Públicas de Palermo E.S.P
Sigla	EPP E.S.P
NIT	813002609 – 3
Fecha Última Actualización RUPS	22/02/2024
Tipo de Prestador	Empresa Industrial y Comercial del Estado
Área de Prestación	Zona urbana y rural del municipio de Palermo en los centros poblados Betania, El Juncal y Amborco
Servicios Prestados	<b>Acueducto:</b> captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.

<sup>15</sup><https://www.ideam.gov.co/sites/default/files/temas/tiempo-y-clima/documentos/atlas/ATLAS-CLIMATOLOGICO-DE-COLOMBIA.pdf>

<sup>16</sup> <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Emergencias/REPORTE-ANUAL-EMERGENCIAS-2023.xls>

Ítem	Prestador
	<b>Alcantarillado:</b> recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.
Fecha de Constitución	01/01/1998
Fecha Inicio de Operaciones	01/01/1998
Representante Legal	Mauricio Vargas Toro
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión del Representante Legal	02/01/2024
Clasificación	Mayor o Igual a 5.001 Usuarios
Dirección	Cabecera Municipal
Teléfono	3162334589 - 8783920
Correo Electrónico	eppesp@hotmail.com

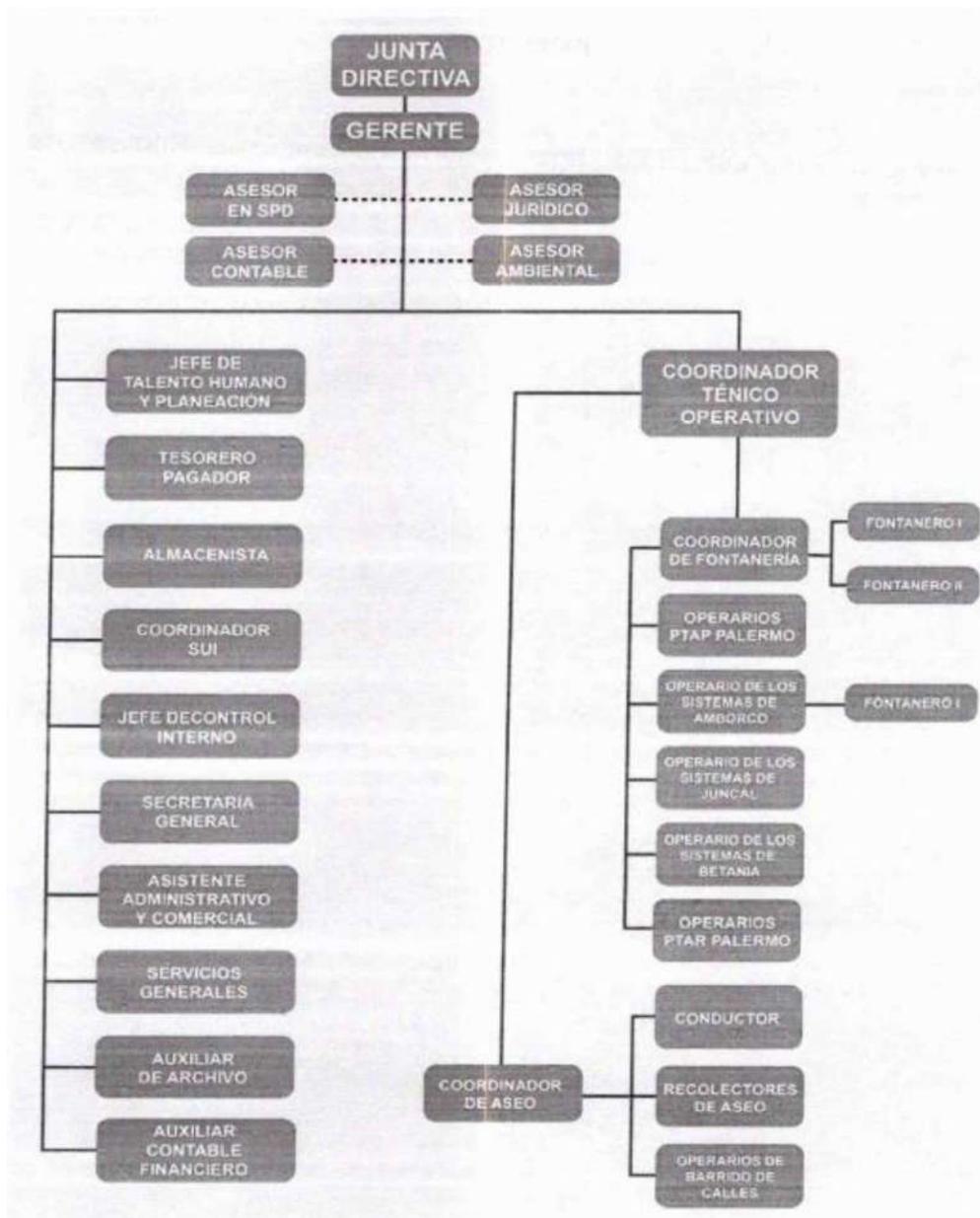
Fuente: Elaboración SSPD con información SUI – RUPS consulta julio de 2024

#### 5.4 Aspectos Administrativos

##### 5.4.1 Estructura organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual del prestador EPP E.S.P:

Imagen 3. Organigrama EPP E.S.P.



Fuente: EPP E.S.P.

Con base en el esquema remitido por el prestador, se evidencia una estructura organizacional piramidal en la que desprenden una estructura dentro de procesos de apoyo y una coordinación técnica operativa en donde se desprenden el personal operativo.

#### 5.4.2 Representación legal, junta directiva y revisor fiscal

Al momento de la visita para Evaluación Integral realizada del 10 al 12 de julio de 2024, la representación legal de la empresa se encontraba a cargo de Mauricio Vargas Toro, quien se



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



encontraba en el cargo de Gerente General, nombrado mediante Decreto No. 100-19-009 del 02 de enero de 2024.

Por otro lado, la documentación suministrada por el prestador no relaciona información de la conformación de la Junta Directiva.

Finalmente, dada la naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado de la EPP E.S.P., y con base en la Ley 489 de 1998, el prestador no está en obligación de contratar Revisor Fiscal, y las funciones de auditoría de áreas, procesos y resultados, junto con el control fiscal quedan en cabeza de la Oficina de Control Interno y de la Contraloría.

#### 5.4.3 Empleados

Según informó la empresa, a corte del 31 de diciembre de 2023 tuvo 35 empleados vinculados, de los cuales 24 tenían funciones operativas y 11 tenían funciones administrativas. Al cierre de 2023, el indicador de eficiencia de personal administrativo tuvo un resultado de 1,58, y el indicador de eficiencia del personal operativo tuvo un resultado de 3,45.

Por otra parte, el prestador no remitió información sobre personas naturales contratada mediante prestación de servicios.

##### 5.4.3.1 Información reportada en el SUI

La empresa se encuentra al día frente al reporte de información financiera en SUI.

##### 5.4.3.2 Competencias laborales del personal Operativo

Con base en la documentación remitida por el prestador, se evidenció que, a corte de diciembre de 2023, la empresa tuvo vinculados 24 empleados con funciones técnico operativas, dentro de los cuales 23 tenían al menos 6 meses de vinculación, de los cuales 14 tuvieron certificaciones de competencias laborales en Mantener sistema de captación de agua, Mantener redes de alcantarillado, Operar red de acueducto, entre otras.

Teniendo en cuenta la cantidad del personal con funciones operativas que cuenta con certificación de competencias laborales para desempeñar sus funciones, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 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***



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



*para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida.” (Cursiva fuera de texto original)*

Igualmente incumple lo establecido en el art 32 de 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”

**“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.” (Cursiva fuera de texto original)*

Tabla 14. Certificación de competencias laborales.

NOMBRE	AREA	TIPO DE FUNCIONES	TIPO DE CONTRATACION	FECHA DE VINCULACION	CERTIFICACION COMPETENCIAS LABORALES VIGENTES	
					SI	NO
RICARDO ARIAS CORTES	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/01/2008	X	
ALEXANDER PUENTES VARGAS	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008		X
FELIX MARIA PIMENTEL	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008	X	
ESTEBAN CARDOZO GONZALEZ	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/06/2015	X	
JESUS RAUL DUSSAN CORDOBA	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008	X	
ARMANDO ANDRADE CARDOZO	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/04/2008		X
ALBERTO CARVAJAL SOLORIZANO	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008	X	
ALCUINO VARGAS CHALA	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	2/01/1998	X	
CARLOS HUMBERTO SILVA OVIEDO	ALCANTARILADO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008	X	
FELIX MARIA TRUJILLO LOSADA	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/03/2008	X	
LUIS FERNANDO ALARCON ALARCÓN	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	2/01/1998	X	
RENE ANTONIO DUSSAN RUBIANO	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/04/2008	X	
ARCESIO CASTRO FARFAN	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	2/01/1998	X	
ANGEL ANTONIO RIVERA SAAVEDRA	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/04/2008	X	
JAIME SANABRIA CABRERA	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/04/2017	X	
JHON JAIRO VARGAS CORDOBA	ACUEDUCTO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	23/06/2021	X	
FRANKLIN GARCIA ROJAS	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	1/03/2008		X
URIEL LEYVA OSO	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	16/03/2008		X
CARLOS EDUARDO GÓMEZ CASTAÑEDA	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	13/11/2021		X
JOSELITO GALINDO EPIA	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	1/07/2022		X
REYNEL TRUJILLO RAMIREZ	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	16/12/2022		X
YENIDES LEGUIZAMO PEDREROS	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	19/11/2020		X
XIMENA ZULETA QUINTERO	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	24/11/2023		X
ALEXANDER OCHOA VARGAS	ASEO	TECNICO-OPERATIVAS	CONTRATO POR TIEMPO DETERMINADO	14/10/2022		X

Fuente: EPP E.S.P.

#### 5.4.4 Organizaciones Sindicales

El prestador informó que, a corte de julio de 2024, no tenía sindicatos conformados dentro de la empresa.

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

Teniendo en cuenta la naturaleza empresarial oficial de la EPP E.S.P., cuya propiedad es 100% pública del orden municipal, no se encuentra en obligación de contratar Auditor Externo de Gestión y Resultados, tal como lo indica el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, que establece que *“No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.”* (sic, cursiva fuera de texto original)

#### 5.4.6 Informes de Control interno y externo

##### 5.4.6.1 Control interno

Dentro de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno en 2022 y 2023, del área financiera fueron auditados los procesos de contabilidad, tesorería, y presupuesto, sobre los cuales, se establecieron los siguientes hallazgos respectivamente:

- Contabilidad:

*“H1. Se establece una no conformidad al proceso de Gestión Financiera – contabilidad frente a la implementación y desarrollo del Modelo integrado de planeación y gestión – MiPG y el modelo estándar de control interno - MECI, al no contar con documentación correspondiente al mapa de riesgos operacionales de esta dependencia. Cada área de la entidad debe identificar, valorar, y administrar sus riesgos operacionales, documentando su respectivo mapa siguiendo para ello las guías metodológicas emitidas por el DAFP. La inexistencia de este instrumento no permite materializar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su seguimiento y evaluación.*

*H2. Inexistencia de documentación y materialización de la administración referente a indicadores de gestión del proceso de Gestión Financiera – contabilidad, no permiten monitorear periódicamente el cumplimiento y evolución de las acciones misionales trazadas, como tampoco permite documentar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su correspondiente registro de seguimiento y evaluación. Se debe mejorar en este sentido las acciones de desarrollo y fortalecimiento del MiPG en la entidad.”* (sic, cursiva fuera de texto original)

- Tesorería:

*“H1. Consultado el manual de procesos y procedimientos compilado en versión 2.0 durante la vigencia 2021, no se encuentra la correspondiente caracterización del proceso de gestión financiera - tesorería, documento entendido como la hoja de ruta del proceso, el cual debe describir de manera específica el objetivo y alcance de los procesos y subprocesos, así como los elementos de entrada (suministros / proveedores), actividades de transformación de*



**Superservicios**

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



*acuerdo al ciclo PHVA y los productos finales (salidas hacia los clientes o usuarios). Igualmente, en los procedimientos y descripción de actividades documentadas figura la participación de algunos cargos como como director financiero (en otros casos director administrativo y financiero) y agente especial, los cuales no existen dentro de la planta y estructura funcional de la entidad, por lo tanto, es necesario revisar y ajustar dichos manuales a la realidad de la entidad.*

*H2. Contablemente dentro del grupo del efectivo y equivalente al efectivo, la constitución del CDT No. 110000897144 con la entidad MI BANCO por valor de \$18'896.021,44 se registra en la subcuenta 11.10 relacionada con depósitos en instituciones financiera, pero por su naturaleza esta transacción correspondería a una cuenta "12" tratándose de una inversión amparada en un título valor negociado por un tiempo y pactados unos rendimientos. Se debe revisar y determinar técnicamente su clasificación, excepto que por parte de la Contaduría General de la Nación -CGN se allá indicado tratamiento o clasificación diferente debidamente sustentada y con la evidencia soporte respectiva.*

*H3. Referente al inventario físico de documentos en caja fuerte en Tesorería de la entidad, se encuentran dentro de las chequeras en custodia, la existencia de cheques sin utilizar de cuentas bancarias "corrientes" que ya no poseen saldo y evidencian según los estados financieros estar canceladas y/o saldadas en vigencias anteriores, refiriendo el Tesorero – Pagador, correspondían a convenios interadministrativos, por lo tanto, como medida de seguridad o evitar la materialización de posibles riesgos, es pertinente administrativamente gestionar oportunamente mediante acta debidamente justificada previo comité de sostenibilidad y/o saneamiento contable dar de baja y proceder con la destrucción de dichos documentos: 92 cheques de la cuenta corriente Davivienda No. 981-3; 41 cheques de la cuenta corriente Davivienda No. 810-4; 6 cheques de la cuenta corriente Davivienda No. 804-7; 3 cheques de la cuenta corriente Bancolombia No. 0260-61; y 6 cheques de la cuenta corriente Bancolombia No. 0264-03.*

*H4. Se refleja según conciliaciones bancarias y verificado en inventario físico en el área de tesorería, la existencia de cheques girados sin cobrar, que por el tiempo – fecha de expedición se encuentran vencidos para cualquier proceso de canje ante la entidad bancaria correspondiente, pagos que datan de los años 2011, 2014, 2015 y 2016; entre ellos se tiene dos (02) cheques de la cuenta Davivienda No. 07686999990-4, y seis (06) cheques de la cuenta Davivienda No. 07686999982-1, uno de ellos a nombre de Allianz Seguros SA por valor de \$2'368.565, y los demás girados a personas naturales como se muestra en el recuadro detallado del inciso 7 de este punto de la lista de chequeo. Sobre estos casos es necesario se analicen y se gestionen acciones que establece la CGN en términos de saneamiento contable.*

*H5. Se encuentran varias cuentas bancarias inactivas de las cuales se reflejan saldos menores que vienen en gran parte de vigencias anteriores, entre ellas la cuenta corriente en BBVA 010000034-2 con saldo de \$5.745.08; Bancolombia 7117544116-5 con saldo de \$153.362,04; Bancolombia 7118461460-2 con saldo de \$26.300,01; Bancolombia 7117544091-1 con saldo de \$300,01; Davivienda 07686999846-8 con saldo de \$212.234,01; Davivienda 07686999848-4 con saldo de \$61.577,00; de las cuales la mayoría corresponden a recursos de convenios interadministrativos, por lo tanto es importante revisar y gestionar*



Superservicios

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



*los procesos de terminación y liquidación, y lo pertinente en lo que respecta a las acciones de depuración o sostenibilidad contable y/o financiera de la entidad.*

*H6. Figura dentro de las cuentas de fondos comunes de la entidad un valor de \$467.896 en cuenta de ahorros No. 1038-2 con la entidad “Coficrédito”, saldo que viene desde el año 2016, recursos que pueden estar envoltados para E.P.P. E.S.P., teniendo en cuenta que esta cooperativa entro hace años en proceso de liquidación, por lo tanto, se debe revisar esta situación particular, retomando las acciones emprendidas en el tiempo como parte interesada y el análisis legal de procedencia o improcedencia vía depuración o saneamiento financiero – contable.*

*H7. Se establece una no conformidad al proceso de Tesorería - Pagaduría frente a la implementación y desarrollo del Modelo integrado de planeación y gestión – MiPG y el modelo estándar de control interno - MECI, al no contar con documentación correspondiente al mapa de riesgos operacionales de esta dependencia. Cada área de la entidad debe identificar, valorar, y administrar sus riesgos operacionales, documentando su respectivo mapa siguiendo para ello las guías metodológicas emitidas por el DAFP. La inexistencia de este instrumento no permite documentar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su seguimiento y evaluación.*

*H8. Inexistencia de documentación y materialización de la administración referente a indicadores de gestión del proceso de Tesorería, no permiten monitorear periódicamente el cumplimiento y evolución de las acciones misionales trazadas, como tampoco permite documentar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su correspondiente seguimiento y evaluación. Se debe mejorar en este sentido las acciones de desarrollo y fortalecimiento del MiPG en la entidad.” (Sic, cursiva fuera de texto original)*

- Presupuesto:

*“H1. Consultado el manual de procesos y procedimientos compilado en versión 2.0 durante la vigencia 2021, no se encuentra la correspondiente caracterización del proceso de gestión financiera - Presupuesto, documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual debe describir de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (Insumos - proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos / salidas hacia los clientes o usuarios.*

*H2. Incumplimiento de los reportes del primer trimestre de 2022 de la información presupuestal a la CGR a través de la plataforma CHIP, exponiéndose la administración de la entidad a sanciones del ente de control fiscal.*

*H3. Se establece una no conformidad al proceso de Gestión Financiera – Presupuesto frente a la implementación y desarrollo del Modelo integrado de planeación y gestión – MiPG y el modelo estándar de control interno - MECI, al no contar con documentación correspondiente al mapa de riesgos operacionales de esta dependencia. Cada área de la entidad debe identificar, valorar, y administrar sus riesgos operacionales, documentando su respectivo mapa siguiendo para ello las guías metodológicas emitidas por el DAFP. La inexistencia de este instrumento no permite materializar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su seguimiento y evaluación.*

*H4. Inexistencia de documentación y materialización de la administración referente a indicadores de gestión del proceso de Gestión Financiera – presupuesto, no permiten monitorear periódicamente el cumplimiento y evolución de las acciones misionales trazadas, como tampoco permite documentar en el proceso auditor efectuado por la oficina de control interno su correspondiente registro de seguimiento y evaluación. Se debe mejorar en este sentido las acciones de desarrollo y fortalecimiento del MiPG en la entidad.” (sic, cursiva fuera de texto original)*

#### 5.4.6.2 Informes de Contraloría

El prestador remitió el documento de *Informe Preliminar Auditoría de Cumplimiento Actuación Especial Revisión Cuenta Consolidada vigencia 2022*, en el cual la Contraloría de Departamental del Huila estableció 3 observaciones administrativas, relacionadas con el incumplimiento del plan de mejoramiento estructurado producto de la evaluación de la cuenta consolidada de la vigencia 2020. Sin embargo, al prestador le fueron requeridos los informes definitivos de resultado de las auditorías realizadas por la Contraloría, con lo cual, el prestador incumplió el requerimiento de información realizado por esta Superintendencia.

### 5.5 Aspectos Financieros

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

De acuerdo con la clasificación publicada por la Contaduría General de la Nación (CGN) en su página web oficial, se evidencia que la EPP E.S.P. corresponde al grupo de clasificación de la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 4. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN  
**EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO  
 SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES**  
 Actualizado a 31 de julio de 2024

En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES

No.	ID ENTIDAD	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIN
1060	264441524	813002609:3	Empresa de Servicios Públicos de Palermo	No

Fuente: Contaduría General de la Nación.

De igual manera, se verificó la clasificación reportada por el prestador en SUI, y se evidenció que, así como indica la Contaduría debido a su naturaleza pública, el prestador se clasificó en el grupo de la Resolución 414 de 2014.

#### 5.5.2 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de la Situación Financiera correspondiente al 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022:

Tabla 15. Activo Estado de Situación Financiera 2023.

ACTIVO	2023	Análisis Vertical	Variación Relativa	2022
CORRIENTE	\$ 3.462.483.932	38,56%	-66,14%	\$ 10.226.500.584
<b>Efectivo</b>	\$ 1.268.262.658	14,12%	-59,10%	\$ 3.100.753.832
<b>Inversiones</b>	\$ 45.177.380	0,50%	87539,68%	\$ 51.549
<b>Rentas por cobrar</b>	\$ 1.002.785.290	11,17%	-82,56%	\$ 5.751.345.727
<b>Inventarios</b>	\$ 1.146.258.604	12,77%	-16,60%	\$ 1.374.349.476
NO CORRIENTE	\$ 5.516.778.435	61,44%	-4,44%	\$ 5.772.923.266
<b>Propiedades, planta y equipo</b>	\$ 1.289.217.776	14,36%	9,87%	\$ 1.173.381.198
<b>Otros activos</b>	\$ 4.227.560.659	47,08%	-8,09%	\$ 4.599.542.068
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 8.979.262.367	100,00%	-43,88%	\$ 15.999.423.850

Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

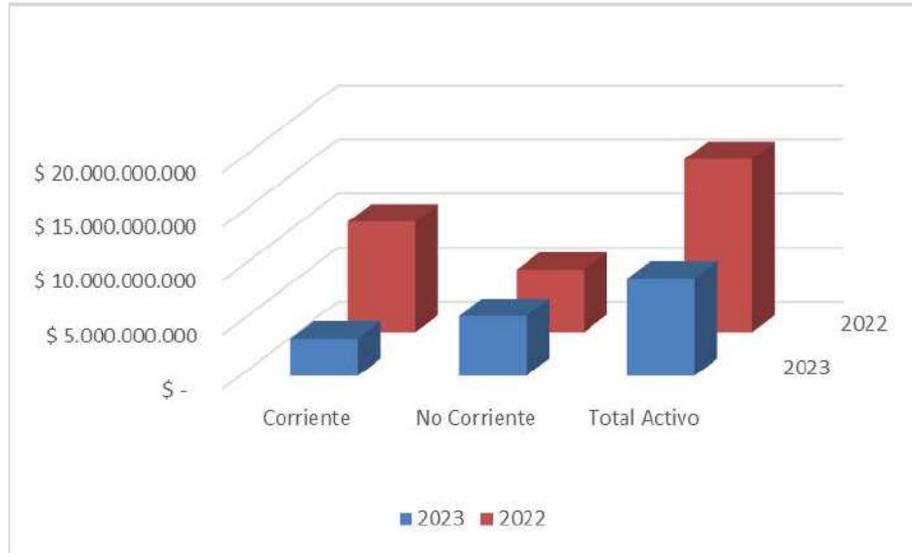
Tabla 16. Pasivo Estado de Situación Financiera 2023.

PASIVO	2023	Análisis Vertical	Variación Relativa	2022
CORRIENTE	\$ 2.663.127.696	29,66%	-14,30%	\$ 3.107.669.788
<b>Depósitos y exigibilidades</b>	\$ -	0,00%	0,00%	\$ -
<b>Préstamos por pagar</b>	\$ 412.666.664	4,60%	106,33%	\$ 200.000.000
<b>Cuentas por pagar</b>	\$ 2.033.849.370	22,65%	-24,17%	\$ 2.682.082.266
<b>Obligaciones laborales</b>	\$ 216.611.662	2,41%	-3,98%	\$ 225.587.522
NO CORRIENTE	\$ 4.804.840.302	53,51%	-57,73%	\$ 11.368.025.854
<b>Otros pasivos</b>	\$ 4.804.840.302	53,51%	-57,73%	\$ 11.368.025.854
PATRIMONIO	\$ 1.511.294.369	16,83%	-0,82%	\$ 1.523.728.208
<b>Hacienda pública</b>	\$ -	0,00%	0,00%	\$ -
<b>Patrimonio institucional</b>	\$ 1.511.294.369	16,83%	-0,82%	\$ 1.523.728.208
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	\$ 8.979.262.367	100,00%	-43,88%	\$ 15.999.423.850

Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

### 5.5.2.1 Activos

Gráfico 1. Activos de Estado de Situación Financiera.



Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

#### Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$1.268 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, tras una disminución de 59% frente al año inmediatamente anterior; estos recursos se encuentran depositados en 45 cuentas de ahorros y corrientes en el sistema bancario, de las cuales 27 corresponden a cuentas de convenios que tienen destinación específica. Al verificar las notas anexas a los Estados Financieros, se evidenció que no revelan información relacionada con la material disminución del año 2023, omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

#### Cuentas por Cobrar

Con relación a las cuentas por cobrar, se evidenció que en 2023 se presentó una disminución de 82,56%, llegando a un valor neto de \$1.003 millones concentrados totalmente en el activo corriente. La nota 7 informa que en el concepto de Cuentas por cobrar de difícil recaudo se reconoció una reducción de \$5.021 millones frente a 2022. Sin embargo, la nota no revela información sobre la material variación, por lo que se desconoce el origen de la misma y las condiciones de reconocimiento, ya que la misma nota evidencia que tanto en 2023 como en 2022 el valor de Deterioro acumulado de cuentas por cobrar no tuvo cambio y se mantuvo en \$49 millones.

Adicionalmente, el prestador no reveló la composición de la cartera desagregada por servicio y uso y estrato, situaciones por las cuales el prestador está omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

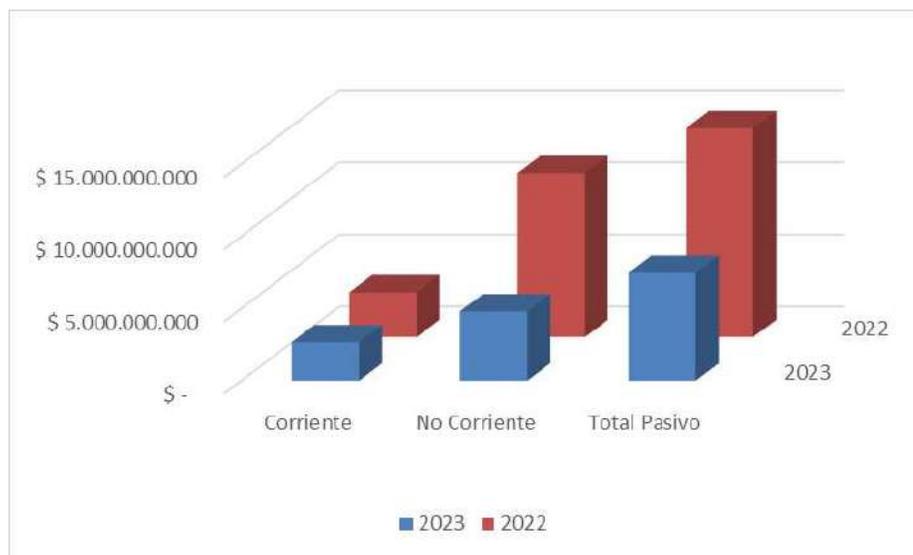
### Propiedades, Planta y Equipo

El concepto de PPyE tuvo un crecimiento de 9,87%, llegando a representar el 14% de los activos con \$1.289 millones. Dentro de este valor, el concepto más representativo fue el de Plantas y ductos con \$871 millones, seguido de Equipo de transporte con \$615 millones, y Construcciones en curso con \$362 millones. A pesar del incremento reconocido en el año 2023, la proporción de PPyE frente al total de activos es baja, teniendo en cuenta que la inversión en infraestructura es natural en plantas y redes con alto valor en prestadores de servicios públicos domiciliarios, y el valor reconocido en Construcciones en curso es de igual forma relativamente bajo, en comparación al total de activos.

El concepto más representativo de los activos estuvo en Intangibles, en el concepto de Otros activos con \$4.228 millones tras haber disminuido 8% frente a 2022, en donde fueron reconocidos \$4.043 millones por concepto de Avances y anticipos entregados, sobre los cuales es importante resaltar que son valores entregados a manera de anticipo, con el objetivo de que se materialicen en inversiones tangibles que sirvan para la prestación de los servicios y para servicios administrativos.

### 5.5.2.2 Pasivos

Gráfico 2. Pasivos de Estado de Situación Financiera.



Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)



Superservicios

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



Cuentas por Pagar

Este concepto alcanzó el valor de \$2.034 millones en el año 2023, tras una disminución de 24% frente al año anterior, dentro de este, la disminución más representativa estuvo en Adquisición de bienes y servicios nacionales que se redujo 61% quedando en \$379 millones. Sin embargo, tal como se ha descrito sobre otros conceptos, las notas no revelan información relacionada con las materiales disminuciones, omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Otros Pasivos

El concepto más representativo de los pasivos fue el de Otros pasivos con \$4.804 millones que representaron la totalidad del Pasivo no corriente, tras una disminución de 57,73%. En este concepto fueron reconocidos los valores de Otros pasivos diferidos, Ingresos recibidos por anticipado, Depósitos recibidos en garantía, y Recursos recibidos en administración, este último fue el que tuvo la disminución más representativa con 77,89% quedando en \$1.953 millones. A pesar de las materiales variaciones, las notas nuevamente omitieron información relacionada con dichas variaciones, omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Préstamos por Pagar

Este concepto representó el 4,6% del pasivo con \$413 millones, tras haber aumentado 106% frente a 2022. Allí el prestador reconoció *“las obligaciones adquiridas por la entidad con el instituto financiero para el desarrollo del huila INFIHUILA, originadas en desarrollo de sus actividades (construcción y dotación de la sede de la EPP E.S.P.) (...)”* (Sic, cursiva fuera del texto original). Teniendo en cuenta que las notas no entregan información relacionada con el detalle de las obligaciones reconocidas en el concepto, y con base en la información que sí reveló la nota, se establece una alerta por liquidez, en la medida en que el prestador estaría financiando Activos no Corrientes con Pasivos Corrientes, lo cual genera un desbalance en la estructura financiera en la medida en que los pagos originados en dichas obligaciones a ser cubiertos en los siguientes 12 meses, exceden la capacidad de generación de beneficios de dichos activos de largo plazo, con lo cual, en el corto y mediano plazo, el prestador podría configurar faltantes de liquidez y ocasionar el default en sus pagos.

Adicionalmente, con base en lo descrito sobre este concepto, el prestador nuevamente está omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

### Beneficios a Empleados

En este concepto fueron reconocidos los pasivos originados en los beneficios laborales entregados a los empleados, en 2023 este concepto alcanzó un valor de \$217 millones, tras haber disminuido 4% frente al año anterior. Teniendo en cuenta que el prestador no reveló el detalle de lo reconocido en este concepto, se desconoce la composición de los valores incluidos, y si existen obligaciones que no hayan sido pagadas a los empleados dentro de los términos oportunos, generando incertidumbre sobre los pagos de salarios, prestaciones sociales, y demás beneficios que tengan los funcionarios de EPP E.S.P., con lo que, nuevamente el prestador está omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

#### 5.5.2.3 Patrimonio

El Patrimonio del prestador estuvo constituido por el Capital, las Reservas, los resultados de periodos anteriores, y el resultado del ejercicio, que en su totalidad reconocieron una disminución de 0,82%, producto de la pérdida neta obtenida en 2023 por valor de \$82 millones.

A pesar de la generación de pérdidas netas en el año 2022, el concepto de Resultados de ejercicios anteriores no reflejó el efecto de la pérdida neta de dicho año por \$63 millones, y dado que el prestador no reveló información al respecto en sus notas, se desconoce el resto de valores reconocidos en este concepto, nuevamente omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Tabla 17. Patrimonio de Estado de Situación Financiera.

	2023	2022
Patrimonio institucional	\$ 1.511.294.369	\$ 1.523.728.208
Capital autorizado y pagado	\$ 482.887.289	\$ 482.887.289
Reservas	\$ 213.161.249	\$ 213.161.249
Utilidad o pérdida de ejercicio anteriores	\$ 897.155.666	\$ 891.036.814
Resultados del ejercicio	-\$ 81.909.835	-\$ 63.357.144

Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

#### 5.5.3 Estado de Resultados Integral

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados comparativo de los años 2023-2022:

Tabla 18. Estado de Resultados 2023.

	2023	Análisis Vertical	Variación Relativa	2022
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 4.486.551.881	100,00%	16,15%	\$ 3.862.818.173
<b>Venta de bienes</b>	\$ -	0,00%	0,00%	\$ -
<b>Venta de servicios</b>	\$ 4.486.551.881	100,00%	16,15%	\$ 3.862.818.173
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	\$ 3.265.493.419	72,78%	29,70%	\$ 2.517.711.218
<b>Costo de ventas de servicios</b>	\$ 3.265.493.419	72,78%	29,70%	\$ 2.517.711.218
GASTOS OPERACIONALES	\$ 1.242.890.904	27,70%	-7,68%	\$ 1.346.349.832
<b>De Administración</b>	\$ 1.172.997.046	26,14%	0,84%	\$ 1.163.266.077
<b>Provisiones, agotamiento, amortización</b>	\$ 69.893.858	1,56%	-61,82%	\$ 183.083.755
EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL	-\$ 21.832.442	-0,49%	1656,61%	-\$ 1.242.877
OTROS INGRESOS	\$ 21.463.839	0,48%	24,98%	\$ 17.173.968
<b>Otros ingresos</b>	\$ 21.463.839	0,48%	24,98%	\$ 17.173.968
OTROS GASTOS	\$ 81.541.233	1,82%	2,84%	\$ 79.288.235
<b>Otros gastos</b>	\$ 81.541.233	1,82%	2,84%	\$ 79.288.235
EXCEDENTE (DÉFICIT) ANTES DE IMPUESTOS	-\$ 81.909.836	-1,83%	29,28%	-\$ 63.357.144
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	-\$ 81.909.836	-1,83%	29,28%	-\$ 63.357.144

Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

### 5.5.3.1 Ingresos

Los ingresos por actividades ordinarias del prestador presentó un incremento de 16% llegando a \$4.487 millones, dentro de los cuales, los ingresos por la prestación del servicio de acueducto fueron los más representativos con \$1.897 millones, seguidos de alcantarillado con \$1.300 millones y aseo con \$1.279 millones. A pesar de la materialidad del concepto, y de la material variación descrita, el prestador no reveló información relacionada con el origen del incremento, nuevamente omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

### 5.5.3.2 Costos

El Costo de ventas representó el 72,78% de los ingresos, tras haber aumentado 29,7% frente a 2022 alcanzando un valor de \$3.265 millones. Al verificar las notas se evidenció que el prestador no relacionó información referente a los costos, a pesar de la materialidad del concepto, por lo que se desconoce la composición de los conceptos allí reconocidos, y el origen de la material variación, con lo cual, nuevamente el prestador está omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.



**Superservicios**

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



#### 5.5.3.3 Gastos

Los Gastos operacionales tuvieron un decremento de 7,68% llegando a \$1.243 millones que representaron el 27,7% de los ingresos. Dentro de estos, el gasto por Sueldos y salarios fue el más representativo con \$381 millones, seguido de Generales con \$321 millones, y Prestaciones sociales con \$219 millones, este último concepto tuvo una reducción de 19,6% a pesar de que el concepto de Sueldos y Salarios tuvo un incremento de 17,76%, por lo que se desconoce el origen de dicha divergencia en las variaciones, ya que las notas no revelan información relacionada, nuevamente omitiendo revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

#### 5.5.3.4 Resultados del ejercicio

El Resultado Neto tuvo una reducción de 29,28% llegando a \$82 millones de pérdida, soportada por el incremento proporcionalmente mayor de los costos sobre los ingresos, considerando que en el año 2022 también había presentado pérdida neta por \$63 millones, con lo cual, la ineficiencia entre ingresos, costos y gastos no ha podido ser controlada, y por el contrario ha seguido aumentando.

Se establece una alerta por solvencia, y por la capacidad de la empresa para cumplir con la Hipótesis de negocio en marcha, teniendo en cuenta que durante los últimos dos periodos ha generado pérdidas netas.

#### 5.5.4 Estado de Flujos de Efectivo

El prestador no remitió el Estado de Flujos de Efectivo del año 2023, incumpliendo el requerimiento realizado por esta Superintendencia. Con base en la documentación certificada por el prestador al SUI, se evidenció que el Estado de Flujos de Efectivo del archivo PDF no concuerda con el Estado de Situación Financiera, con lo cual, presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo las condiciones de calidad de reporte de información financiera exigidas por esta Superintendencia.

#### 5.5.5 Presupuesto

El presupuesto del año 2023 fue aprobado mediante el Acuerdo No. 001 del 21 de diciembre de 2022, por un valor de \$3.910 millones, y posteriormente presentó adiciones por \$14.256 millones, principalmente soportadas por transferencias de entes del Estado, de los cuales \$13.553 millones fueron destinados a inversión. Sin embargo, tal como se describió en el capítulo de Propiedad Planta y Equipo, el total de inversión en Activos Fijos no ha sido representativo dentro del Total de Activos y no refleja el monto de inversión destinado en el presupuesto.

El presupuesto del año 2024 fue aprobado mediante el Acuerdo No. 005 del 18 de diciembre de 2023, por un valor de \$4.867 millones y fue adicionado el valor de \$4.485,5 millones para un presupuesto final de \$9.352,1 millones, una reducción del 44,92% con relación a la vigencia 2023. A mayo de 2024 se observa una ejecución presupuestal de ingresos del 41,91% y ha

comprometido el 73,88% y pagado el 72,44% de los recursos, lo que representa una sobre ejecución de gastos en comparación a los ingresos recibidos y por consiguiente podría generar tensiones en la sostenibilidad del presupuesto, lo que podría derivar en problemas como déficit presupuestario para el resto del año 2024

#### 5.5.6 Ejecución de inversiones

Con base en la información suministrada por el prestador, los proyectos “*Construcción línea exprés acueducto regional Amborco*” y “*Construcción sistema abastecimiento agua potable pozo profundo Betania*” se encontraban en ejecución al cierre del año 2023, por valor total de \$1.043 millones y \$2.611 millones, respectivamente, y tenía proyectada su finalización para noviembre de 2024. Sin embargo, al cierre de 2023, el valor reconocido en los Estados Financieros en Construcciones en curso no reflejaba aún el valor total del proyecto, por lo que el monto total de PPyE representaba menos del 15% de los Activos.

#### 5.5.7 Indicadores financieros

Tabla 19. Indicadores Financieros

Indicador	2023	2022
Margen Bruto	27,22%	34,82%
Margen Operacional	-0,49%	-0,03%
Margen Neto	-1,83%	-1,64%
Capital de Trabajo	\$ 799.356.236	\$ 7.118.830.796
Razón Corriente	1,30	3,29
Prueba Ácida	0,92	1,44
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	81,58	543,45
EBITDA	\$ 48.061.416	\$ 181.840.878
Nivel de Endeudamiento	83,17%	90,48%
Apalancamiento Financiero	N.A.*	N.A.* <sup>17</sup>
ROE	-5,42%	-4,16%
ROA	-0,24%	-0,01%
Patrimonio	\$ 1.511.294.369	\$ 1.523.728.208
Resultado del Ejercicio	<b>-\$ 81.909.836</b>	<b>-\$ 63.357.144</b>

Fuente: Estados Financieros EPP E.S.P. 2023. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

En términos de rentabilidad, el escenario fue decreciente frente a 2022, producto del incremento proporcionalmente mayor de los costos sobre los ingresos, con lo que de manera generalizada los márgenes bruto, operacional y neto, y los indicadores de retorno ROE y ROA presentaron reducción.

<sup>17</sup> N.A. debido a las pérdidas generadas.



**Superservicios**

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



El Capital de Trabajo presentó una reducción de 89% producto de la reducción del Efectivo y Equivalentes, de la cartera y de los inventarios, y el aumento de los Préstamos por pagar. Se genera alerta por la falta de capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones corrientes, producto del incremento del apalancamiento corriente con fines de inversión en Activos no corrientes, toda vez que, al medir la capacidad de cobertura con la Prueba Ácida al descontarles la cartera, los activos corrientes son insuficientes para cubrir los compromisos de corto plazo.

Respecto al apalancamiento, se evidenció una reducción de 731 puntos básicos en el Nivel de endeudamiento, sin embargo, al cierre de 2023 se mantuvo en niveles elevados que generan alerta por la baja capacidad que tendría la empresa para adquirir apalancamiento de largo plazo con el fin de cubrir inversiones en Activos fijos. Se resalta que el cálculo del indicador de Apalancamiento Financiero no es concluyente en este caso, dado a que presenta pérdidas tanto en el resultado antes de impuestos, como en el resultado antes de intereses e impuestos.

Finalmente, el Resultado del Ejercicio tuvo una disminución de 29%.

#### 5.5.8 Contribuciones

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

Es así como una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa presenta una obligación en Firmeza correspondiente a sanciones del año 2022 por valor de \$5 millones, y tres obligaciones Sin Firmeza por Contribuciones del año 2024 por valor de \$17 millones.

Imagen 5. Estado de Contribuciones SSPD.

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P - EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P								8130026093
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	20220000035565	N/D	18/07/2023	16/02/2024	5.207.672.00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2024	20240000049526	ACUEDUCTO	14/08/2024		6.371.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000049606	ALCANTARILLADO	14/08/2024		5.097.000.00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000049676	ASEO	14/08/2024		5.200.000.00		Pague Aquí

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos/Plataforma-de-pagos?a=66824>

## 5.6 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia durante el mes de julio de 2024 y los reportes de información al SUI.

Cabe señalar que el alcance de lo descrito en este componente corresponde a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana y rural del municipio de Palermo, Huila.

### 5.6.1 Área de prestación

EPP E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Palermo, Huila, y de los centros poblados de Betania, El Juncal, Santa Bárbara y Amborco. Para esto cuenta con cuatro (4) sistemas separados, uno compuesto por una PTAP convencional con dos módulos desde donde se abastece al casco urbano del municipio de Palermo y al centro poblado Santa Bárbara, dos plantas compactas desde donde se abastecen los centros poblados de El Juncal y Amborco respectivamente, y un sistema con cloración para el centro poblado de Betania.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 6. Área de prestación del servicio de acueducto en el municipio de Palermo



APS casco urbano municipio de Palermo



APS centro poblado El Juncal



APS centro poblado Betania



APS centro poblado Ambarco

Fuente: EPP E.S.P.

### 5.6.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS realizada el 22 de febrero de 2024, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y



**Superservicios**

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



comercialización en la zona urbana y rural del municipio de Palermo, Huila, lo cual concuerda con lo evidenciado en visita, tal y como se describe a continuación.

#### 5.6.2.1 Sistema de abastecimiento

El abastecimiento de agua se realiza a través del sistema de la zona urbana del municipio de Palermo y de los sistemas de los centros poblados, permitiendo así el suministro de agua para el casco urbano del municipio de Palermo y para los centros poblados Betania, El Juncal, Santa Bárbara y Amborco.

Para esto cuenta con un sistema de acueducto separado que abastece el casco urbano de Palermo y el centro poblado de Santa Bárbara, el cual se abastece de la quebrada La Guagua, y cuenta con una Planta de tratamiento de Agua Potable (PTAP) convencional, con dos módulos de tratamiento, los cuales tratan un caudal de 40 y 23 l/s respectivamente.

Cabe señalar que el centro poblado de Santa Bárbara contaba con su propio sistema de abastecimiento, sin embargo, para el momento de la visita de inspección de está SSPD, se abastece directamente de la PTAP Palermo, a través de la denominada línea expres.

El centro poblado de Betania se abastece de la quebrada La Jagua, a través de una presa lateral, mediante aducción con rejilla y tubería encofrada de 4 pulgadas, donde se capta aproximadamente un caudal de 3.5 l/s. Posteriormente se lleva a dos desarenadores y luego es conducida hacia los tanques en tubería de cuatro pulgadas, en donde se realiza dosificación de cloro y distribución.

El centro poblado El Juncal se abastece de un pozo profundo, del cual se bombea agua a una planta compacta, la cual trata un caudal de 14 l/s. El centro poblado Amborco, se abastece de un pozo profundo, que bombea agua a una PTAP compacta que trata un caudal aproximado de 17,6 l/s.

##### 5.6.2.1.1. Fuentes de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El sistema de acueducto de la zona urbana del municipio de Palermo se abastece de la quebrada La Guagua, ubicada en la vereda Upar en predios adquiridos por el municipio. El principal afluente de la quebrada La Guagua es la quebrada Chorrilla, la cual tiene su nacimiento en el predio Villa Germania.

Esta quebrada pertenece al área hidrográfica Magdalena, Cauca, zona hidrográfica Alto Magdalena, subzona hidrográfica Río Bache<sup>18</sup>.

Dicha fuente cuenta con concesión de agua superficial otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), para abastecer la zona urbana del municipio de Palermo, mediante la Resolución 3946 de 2021. Se concesionaron 42,78 l/s, con una vigencia de 10 años.

<sup>18</sup> Resolución CAM 3946 de 2021

Tabla 20. Concesión de agua

Fuente	Resolución Concesión	Caudal concesionado (l/s)	Fecha de la concesión	Fecha de vencimiento	Estado
Quebrada La Guagua	Resolución 3946 de 2021 Vigencia de 10 años	42,78	2021	2031	Vigente

Fuente: EPP E.S.P.

Como se observa en la anterior tabla, la fuente superficial quebrada La Guagua cuenta con concesión de agua vigente, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

#### 5.6.2.1.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario “Registro de Fuentes”, evidenciando que dicha información coincide con la suministrada por el prestador en campo, tal como se muestra a continuación:

Tabla 21. Registro de fuentes – Reporte SUI

Tipo Fuente	Nu Fuente	Código Fuente	Nombre Fuente	Tipo Fuente	Año Reporte
Quebrada	20057	77184	Boquerón O Guagua	Quebrada	2009

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

#### 5.6.2.1.2. Captación

El sistema de captación del acueducto de la zona urbana del municipio de Palermo consta de una presa construida aproximadamente en el año 1998, en estructura de cemento y barrilla, con rejillas de control de material vegetal y compuertas que controlan el caudal captado, que ingresa a los desarenadores en tubería de 14 pulgadas.

Según el manual de operación la captación fue diseñada para captar aproximadamente 67 l/s, según lo manifestado por el prestador. Como no se cuenta con ningún sistema para medir el caudal captado, no es posible establecer el caudal de operación promedio de la captación.

Se encuentra localizada sobre la quebrada Guagua en las coordenadas X: 849513,98 Y: 811725,16.

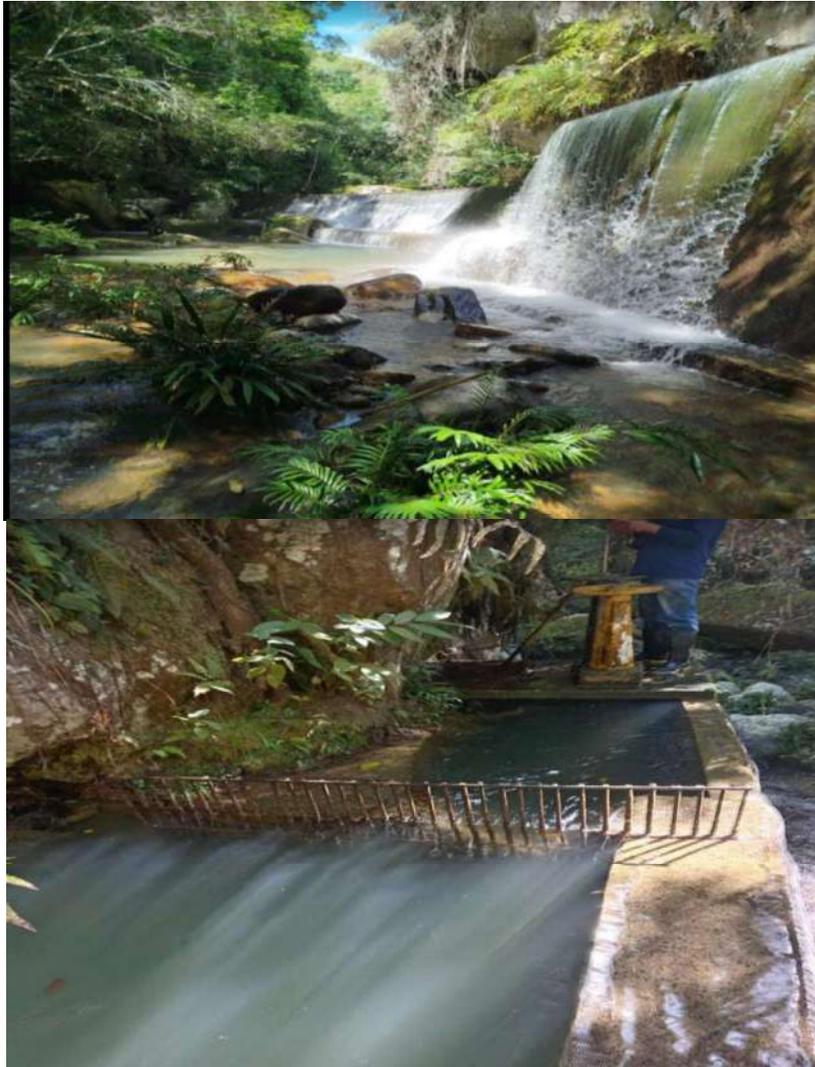


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 7. Bocatoma quebrada Guagua



Fuente: EPP E.S.P.

La estructura antes citada, no cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados, así como, cerramiento perimetral que impida el acceso de animales y de personal ajeno al sistema. Sin embargo, se localizan a una distancia considerable del casco urbano.

#### 5.6.2.1.2.1. Operación y mantenimiento

Acorde con lo informado por el prestador, no cuenta con los manuales de operación y mantenimiento del sistema de captación. En ese sentido, al no contar con manuales de operación y mantenimiento actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumple con lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017.

Según lo informado por el prestador el mantenimiento se realiza principalmente en época de lluvia para remover material de arrastre del río, y según necesidad, sin embargo, no es posible verificar la frecuencia de estos mantenimientos dado que no se hizo entrega de registros de estas actividades.

#### 5.6.2.1.2.2. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario Registro de captaciones en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada y la información levantada en campo, tal y como se muestra a continuación

Tabla 22. Registro de captaciones – Reporte SUI

Nombre	Tipo	Longitud	Latitud	Altitud	Estado
Boquerón o Guagua	Superficial Lateral	-75° 25'50,416"	2°52'11,219"	685	Activo

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

#### 5.6.2.1.3. Aducción y pretratamiento

La aducción se realiza en tubería de PVC de 12 pulgadas desde la bocatoma hasta los desarenadores ubicados a 300 metros de distancia.

Después de pasar por la aducción, el agua llega a dos desarenadores, en los cuales se separa del agua cruda las arenas y partículas gruesas en suspensión, con el fin de evitar que se produzcan depósitos en la conducción, y evitar sobrecargas en los procesos posteriores de tratamiento.

Imagen 8. Aducción y desarenador quebrada Guagua





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: EPP E.S.P.

Luego, para llevar el agua cruda del desarenador hasta la planta de tratamiento de agua potable se cuenta con una tubería con una longitud aproximada de 2.717 metros. Esta tubería cuenta con dos tramos de red: una de asbesto cemento, la cual cuenta con tres ventosas y dos válvulas de lavado, y otra en tubería de PVC de 12 pulgadas respectivamente, la cual cuenta con una ventosa y 2 válvulas de lavado.

#### 5.6.2.1.3.1. Operación y mantenimiento

Acorde con lo informado por el prestador, no cuenta con los manuales de operación y mantenimiento de la línea de aducción y desarenador. En ese sentido, al no contar con manuales de operación y mantenimiento actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumple con lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017.

Adicionalmente, no cuenta con programa de mantenimiento para la aducción y desarenador. Dado que el prestador no entregó soportes de la ejecución de mantenimientos y que no se cuenta con un cronograma establecido para esto, no es posible verificar la frecuencia y ejecución de los mantenimientos realizados por el prestador para las vigencias bajo análisis.

#### 5.6.2.1.3.2. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario Registro de Aducciones en el SUI, se encuentra incongruencia en la información reportada y la información levantada en campo en términos de materiales y diámetro de la tubería, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 23. Registro de aducciones – Reporte SUI

Tipo	Longitud (km)	Material	Diámetro (pulgadas)	Caudal Diseño (l/s)	Fecha Instalación	Estado
Tubería-Por gravedad	3,1	Asbesto Cemento AC	8 a 10	40	1/30/1965	Activo

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

#### 5.6.2.1.4. Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El sistema de potabilización de agua del municipio de Palermo, Huila, cuenta con una planta de tratamiento de tipo convencional, ubicada en zona urbana, en las coordenadas: 2°53'17,83 N – 75°25'48,76 O.

La vía de acceso se encuentra pavimentada, es de fácil acceso, se cuenta con portón de ingreso y cerco perimetral.

Está planta cuenta con dos módulos de tratamiento. El primer módulo fue construido en 1991, es de tipo convencional, cuenta con los procesos unitarios de recepción de agua, canaleta Parshall, coagulación (mezcla rápida), floculación, sedimentación, filtración, cloración y distribución al casco urbano del municipio. El segundo módulo inició operación en el año 2011 aproximadamente, y cuenta con las mismas unidades (tipo y cantidad) que el módulo uno.

Tabla 24. Caudal PTAP

Caudal	Módulo 1	Módulo 2
Caudal de diseño (l/s)	40,4	30
Caudal Operación (l/s)	40	23

Fuente: EPP E.S.P.

El tratamiento inicia con la llegada del agua captada a una estructura de recepción en concreto reforzado, que aquieta las aguas y las dirige hacia la canaleta Parshall. Cada uno de los dos módulos cuenta con esta cámara. Adicionalmente, el módulo dos, cuenta con un lago artificial pequeño, con peces, como control biológico de la calidad del agua que ingresa a la planta.

La canaleta Parshall presenta tres secciones: convergente, garganta y divergente, las cuales tienen la función de medir el caudal de entrada a los módulos de la planta (método volumétrico con regleta calibrada), y generar un resalto hidráulico para la adición de la sustancia coagulante, correspondiente al Sulfato de Aluminio Tipo B.

En este punto, es importante resaltar que el caudal promedio de ingreso a la PTAP es de 63 l/s, por lo que presuntamente se está captando un caudal superior al caudal concesionado (42,78 l/s)

La coagulación se da en la sección divergente de la canaleta Parshall, la cual permite la homogenización de agua y el coagulante. Para este proceso se cuenta con 4 unidades dosificadoras mecánicas. Para el momento de la visita solo se encontraba operativo uno de estos 4 dosificadores, el cual, según informó el prestador, es suficiente para la dosificación del químico.



**Superservicios**

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



En cada módulo, existen dos unidades de floculadores de nueve compartimentos cada uno. Cada floculador tiene dos aberturas, una superior y una inferior, para generar un movimiento constante que permita la formación de flocs.

Desde los floculadores, el agua pasa a los sedimentadores de alta tasa, equipados con paneles tipo colmena. En cada módulo de la planta se cuenta con dos sedimentadores tipo colmena. Posteriormente, el agua sedimentada pasa a través de unos ductos perforados que distribuyen el agua a las unidades de filtración (4 filtros para cada módulo). Cada filtro cuenta con falso fondo y lecho filtrante de gravilla, arena, antracita y arena.

El agua filtrada pasa a canales rectangulares y a la cámara de desinfección, donde se realiza la aplicación de Cloro gaseoso.

Finalmente, el agua potabilizada sale de la PTAP en tubería de 12 pulgadas en PVC, en la cual se encuentra instalado un macromedidor operativo para el momento de la visita. El agua es conducida a los tanques de almacenamiento en los que distribuye a cada sector del municipio de Palermo.

La PTAP cuenta con una planta diésel como respaldo energético en caso de que falle el circuito eléctrico del que se alimenta.

Imagen 9. PTAP casco urbano Palermo



Vista lateral predio de la PTAP Palermo



Pileta control biologico del agua



Canaleta Parshall Modulo 1



Canaleta Parshall módulo 2



Dosificación Sulfato en Canaleta



Vista modulo 1 PTAP



Vista lateral modulo 2



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Floculadores



Sedimentadores



Filtros



Dosificación de cloro gaseoso



Stock cloro gaseoso



Dosificadores Sulfato



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Stock Sulfato



Línea de salida PTAP y cajilla macromedidor



Macromedidor salida PTAP



Planta suplencia energética

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 5.6.2.1.4.1. Laboratorio de procesos

El prestador cuenta con un laboratorio de control de calidad en donde se realizan los análisis fisicoquímicos para el control de procesos en planta. Este está equipado con los siguientes instrumentos:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 10. Laboratorio de procesos PTAP Palermo



Turbidmetro



Equipo test de jarras



pHshimetro



Turbidmetro



Kit color cloro



Fachada laboratorio de procesos

Fuente: Registro fotográfico SSPD



**Superservicios**

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



Frente a la calibración de los equipos de laboratorio, el prestador no hizo entrega del Plan de Calibración para el laboratorio de procesos y control de la calidad del agua, el cual consiste en establecer el protocolo de calibración por frecuencia de los diferentes equipos de acuerdo con el área de análisis. Además, no entregó soportes de las últimas calibraciones de los equipos antes señalados, por lo que no es posible constatar que los parámetros medidos con estos equipos son fiables.

#### 5.6.2.1.4.2. Tratamiento y vertimiento de lodos

Según informó el prestador y de conformidad con lo evidenciado en la visita, el prestador no cuenta con tratamiento de los lodos generados en el proceso de la PTAP, por lo que estos lodos son vertidos directamente a la quebrada. Adicionalmente, no se cuenta con permiso de vertimientos.

En consecuencia, se está incumpliendo lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 119 de la Resolución 799 de 2021.

#### 5.6.2.1.4.3. Operación y mantenimiento

La PTAP cuenta con su respectivo manual de operación. Ahora bien, de acuerdo con las planillas de control de operación de las plantas de tratamiento, se realizan los siguientes análisis de calidad de agua durante el proceso de tratamiento:

- Agua cruda: Turbiedad agua cruda y agua tratada (4 veces al día)
- Agua tratada: Cloro residual (4 veces al día)
- Dosis y descarga de Sulfato
- Dosis y descarga Cloro gaseoso

Sumado a esto, se lleva control de las siguientes variables:

- Caudal de entrada para cada módulo de la PTAP
- Horas de trabajo de la PTAP
- Producción agua tratada
- Consumo Sulfato
- Consumo Cloro
- Dosis Hipoclorito
- Agua gastada en lavados planta
- Registro y seguimiento del lavado de filtros
- Suspensión del servicio
- Dosificación de Sulfato de Aluminio
- Lectura macromedidores
- Nivel tanques de almacenamiento
- Bitácora de operación



De acuerdo con la bitácora de operación de la planta, se evidenció que cada módulo de tratamiento es lavado con una frecuencia semestral, y los filtros cada dos días.

Por último, en cuanto a las labores de mantenimiento de los equipos electromecánicos, el prestador a la fecha no cuenta con una programación de mantenimiento preventivo de los mismos.

#### 5.6.2.1.4.4. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario *Plantas de Potabilización* en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada frente a la PTAP, sin embargo, el caudal de diseño presuntamente corresponde a uno de los módulos de la PTAP y no al caudal total de ésta, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 25. Plantas de potabilización

Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (Its/seg)	Caudal medio de salida (Its/seg)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (Its/seg)	Caudal de diseño (Its/seg)
Palermo	38	37	22	37	40

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

#### 5.6.2.1.5. Tanques de almacenamiento

Respecto del almacenamiento de agua producida en la PTAP Palermo, se cuenta con cinco (5) tanques superficiales, cuya capacidad total de almacenamiento es de 2.850 m<sup>3</sup>.

Los tanques de almacenamiento mencionados cuentan con las siguientes capacidades:

Tabla 26. Tanques de almacenamiento.

No.	Ubicación	Capacidad (m <sup>3</sup> )	Características y tipo de tanque	Registro fotográfico
1	Predio de la PTAP Palermo	180 m <sup>3</sup>	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto. - Tanque superficial	

No.	Ubicación	Capacidad (m <sup>3</sup> )	Características y tipo de tanque	Registro fotográfico
2	Predio de la PTAP Palermo	740 m <sup>3</sup>	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto. - Tanque superficial	
3	Predio de la PTAP Palermo	855 m <sup>3</sup>	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto. - Tanque superficial	
4	Predio de la PTAP Palermo	855 m <sup>3</sup>	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto. - Tanque superficial	
5	Predio de la PTAP Palermo	220m <sup>3</sup>	- Almacena agua tratada. - Construido en concreto. - Tanque superficial	

Fuente: Visita de inspección SSPD

Cabe señalar que estos tanques se encuentran intercomunicados y que de ellos salen cuatro líneas de distribución:

- Línea nueva (Exprés) que surte al barrio Ciudadela, El Altico y al centro poblado Santa Barbara, está en 6 pulgadas en PVC. No cuenta con macromedidor operativo.
- Línea Centro que surte al sector Centro, y aproximadamente al 50% de la zona urbana del municipio de Palermo. Se encuentra en 8 pulgadas en PVC. No cuenta con macromedidor operativo.

- Línea de salida al sector Santo Domingo en 4 pulgadas y PVC. No cuenta con macromedidor operativo.
- Línea de salida al sector Mirador y Fátima, en 2 pulgadas y PVC. No cuenta con macromedidor operativo.

#### 5.6.2.1.5.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los tanques de almacenamiento. Adicionalmente, no se hizo entrega del programa de mantenimiento para este componente de su infraestructura, por lo que no es posible verificar si el prestador cumple con la frecuencia de mantenimiento requerido para los tanques, no obstante, informó que se realiza lavado de tanques cada 6 meses. Los registros de estos lavados se diligencian en la bitácora de operación de la PTAP Palermo.

#### 5.6.2.1.5.2. Información reportada en SUI

Una vez revisado el SUI, se encontró que el prestador reportó la información pertinente en el formulario de *Componentes del Sistema*, el cual habilita el formulario *Tanques de Almacenamiento*, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Formulario Tanque de Almacenamiento

Tanque	Volumen Tanque (m <sup>3</sup> )	Grados Longitud	Minutos Longitud	Segundos Longitud	Grados Latitud	Minutos Latitud	Segundos Latitud	Altitud	Construcción	Inicio Operación
Tanque 1 Planta de Tratamiento	740	-75	26	5,619	2	53	14,375	625	6/2/1992	1/1/1998
Tanque 2 Planta de Tratamiento	220	-75	26	5,619	2	53	14,376	625	6/2/1992	1/1/1998
Tanque 3 Planta de Tratamiento	180	-75	26	5,619	2	53	14,377	625	6/2/1992	1/1/1998
Tanque 4 Planta de Tratamiento	855	-75	25	54	2	53	3,67	625	1/1/2010	6/30/2010
Tanque 5 Planta de Tratamiento	855	-75	25	54	2	53	3,67	625	1/1/2010	6/30/2010

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

Bajo ese entendido, el prestador dio cumplimiento a los términos y plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### 5.6.2.1.6. Red de distribución y catastro de redes

De los tanques de almacenamiento, el agua es dirigida a la red de distribución del área urbana, la cual cuenta con aproximadamente 28.309 metros de tubería, con diámetro de 2 a 8 pulgadas. Según informó el prestador, no se cuenta con sectores hidráulicos constituidos.

A continuación, se presenta una relación de las longitudes de cada diámetro de tubería.

Tabla 28. Redes de distribución

<b>Diámetro (Pulgadas)</b>	<b>Longitud Total (m)</b>	<b>Longitud (%)</b>
2	1.400	4,33%
3	26.450	81,89%
4	300	0,93%
6	1.050	3,26%
8	1.600	4,95%
10	1.500	4,64%

Fuente: EPP E.S.P.

De otra parte, la empresa no hizo entrega del catastro de redes para el municipio de Palermo, asimismo, no informó fecha de su última actualización, por lo que no fue posible verificar si este es consistente con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

#### 5.6.2.1.6.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de las redes de acueducto. Adicionalmente, no cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura por lo que no es posible verificar si se cumple con la frecuencia de mantenimiento requerido por el sistema, adicionalmente, no se lleva registros.

#### 5.6.2.1.6.2. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que el último reporte fue realizado en el año 2023 y que la información reportada coincide con la información suministrada, particularmente en lo relacionado con el material de la tubería y las pulgadas.

#### 5.6.2.1.7. Macromedición

Como se mencionó anteriormente, el sistema de acueducto de la zona urbana del municipio de Palermo cuenta con medición volumétrica en la entrada de la PTAP y macromedidor a la salida de la PTAP.

No se cuenta con macromedidores operativos a la salida de los tanques de almacenamiento.

En relación con lo anterior, el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021 dispone lo siguiente:

**“Artículo 73. Mediciones de caudal.** *En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos. La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

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

Asimismo, el párrafo 2° de este mismo artículo dispone:

*“La persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua potable o cruda, atendiendo a las particularidades de su sistema, con base en su sistema de gestión de calidad e indicadores operativos”.* (Cursiva fuera de texto original)

Al respecto, el prestador cumple parcialmente con lo establecido en la precitada resolución debido a que no posee mecanismos de macromedición en operación a la salida de los tanques de almacenamiento, ni en la entrada de la red de distribución.

#### 5.6.2.1.8. Sistema de abastecimiento centros poblados El Juncal, Amborco y Betania

La zona rural del municipio de Palermo, específicamente los centros poblados de El Juncal, Amborco y Betania son atendidos por EPP E.S.P., y cada uno cuenta con su propio sistema de acueducto independiente.

El Centro poblado de Santa Barbara, tal y como se mencionó anteriormente, si bien contaba con su sistema individual, para el momento de la visita se encontraba fuera de operación desde el mes de mayo de 2024, dado que el prestador decidió abastecerlo desde la PTAP Palermo a través de la denominada línea exprés.

##### 5.6.2.1.8.1. Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

Los centros poblados de El Juncal y Amborco se abastecen de pozos profundos localizados en cada una de esas zonas. Betania se abastece de la fuente superficial denominada quebrada Betania.

Frente a las concesiones de agua para estos pozos, se verificó que se otorgó concesión de aguas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), para abastecer al centro poblado del El Juncal mediante Resolución 1170 de 2003, con una vigencia de 10 años. Se concesionaron, con una gradualidad en el término de esos 10 años, 14,88 l/s por 6 horas y 56 minutos de bombeo. A la fecha, dicha concesión se encuentra vencida.

Asimismo, se otorgó concesión de aguas por la CAM, para abastecer a la Urbanización Praderas de Amorco mediante Resolución 1086 de 2003, con una vigencia de 10 años. Se concesionaron 3,40 l/s con un régimen de explotación de 7 horas y 33 minutos de bombeo continuo o intermitente al día, con una proyección a 10 años hasta de 12 horas y 17 minutos al día. A la fecha, dicha concesión se encuentra vencida. Ahora bien, no es claro si está concesión corresponde exclusivamente a la urbanización o al centro poblado en su totalidad.

Se otorgó concesión de aguas por la CAM, para abastecer a la Urbanización Santa Bárbara mediante Resolución 2227 de 2009, con una vigencia de 10 años. Cabe señalar que la concesión se encuentra a nombre de la empresa Aguas Claras ESP. A la fecha, dicha concesión se encuentra vencida.

El prestador no entregó información sobre la concesión de aguas de la fuente superficial del centro poblado de Betania, quebrada La Jagua.

Tabla 29. Concesión de agua

Fuente	Resolución Concesión	Caudal concesionado (l/s)	Fecha de la concesión	Fecha de vencimiento	Estado
Pozo profundo El Juncal	Resolución 1170 de 2003 Vigencia de 10 años	14,88	2003	2023	Vencida
Pozo profundo Praderas de Amorco	Resolución 1086 de 2003 Vigencia de 10 años	3,40	2003	2013	Vencida
Pozo profundo Santa Bárbara	Resolución 2227 de 2009	9,35	2009	2019	Vencida

Fuente: EPP E.S.P.

De lo anterior es claro que las concesiones de agua para los pozos profundos de los centros poblados de El Juncal, Amorco y Santa Barbará se encuentran vencidas, y que no se cuenta con concesión de agua para la fuente superficial del centro poblado Betania, por lo que no se da cumplimiento a los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

#### 5.6.2.1.8.1.1. Información reportada SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario *Registro de Fuentes*, evidenciando que dicha información coincide parcialmente con la suministrada por el prestador en campo, dado que si bien se encuentran las fuentes de abastecimiento para los centros poblados de El Juncal, Amorco y Santa Barbara (No operativo) se encuentran adicionalmente las fuentes de Agua Dulce y pozo Villa Constanza, así mismo no

se encuentra la fuente superficial del centro poblado de Betania quebrada La Jagua, tal como se muestra a continuación:

Tabla 30. Registro de fuentes – Reporte SUI

Tipo Fuente	Un fuente	Nombre Fuente	Año Reporte
Quebrada	26765	Agua Dulce	2017
Subterránea O Acuífero	26766	Pozo Juncal	2017
Subterránea O Acuífero	26767	Pozo Amborco	2017
Subterránea O Acuífero	26768	Pozo Santa Barbara	2017
Subterránea O Acuífero	26769	Pozo Villa Constanza	2017

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

#### 5.6.2.1.8.2. Captación

##### Centro poblado El Juncal

El sistema de captación del acueducto de El Juncal se compone de una bomba tipo lapicero, instalada al interior del pozo profundo construido en el año 1987, y localizado en las coordenadas 2°49'31" N 75°19'37" W, en la carrera 2 con calle 4 de este centro poblado.

Presenta un diseño con revestimiento en tubería ciega de 8 pulgadas reducida a 6 pulgadas, con seis filtros de 6 pulgadas, y tiene capacidad para bombear 14,88 l/s.

Adicionalmente, no se cuenta con macromedidor operativo instalado en la tubería de salida del pozo, y se cuenta con planta diésel de respaldo.

Según informa el prestador la última optimización del pozo se realizó en el año 2021, no obstante, no se entregó soportes de esto.

Imagen 12. Captación El Juncal



Pozo profundo y tubería de salida



Controles del sistema de bombeo y stock de diésel



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Planta diésel de respaldo

Fuente: Registro fotográfico SSPD

### Centro poblado Amborco

Está conformada por un pozo profundo de 200 metros de profundidad, el cual contiene, una bomba con un motor de 25 caballos de fuerza, en tubería de 4 pulgadas metálica, está instalada a una profundidad de 73 m, posteriormente en la parte superior contiene los elementos de aforo y macro medición.

Se cuenta con planta de energía diésel de suplencia.

Imagen 13. Captación Amborco





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Registro fotográfico SSPD

### Centro poblado Betania

Para el sector de Betania se capta el agua con una presa lateral localizada sobre la quebrada La Jagua, mediante aducción con rejilla tubería encofrada de 4 pulgadas, donde se capta aproximadamente un caudal de 3.5 l/s

Imagen 14. Captación Betania



Vista lateral captación tipo presa



Rejilla de ingreso de agua hacia aducción

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 5.6.2.1.8.2.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de captación y sus sistemas de bombeo para el caso de los centros poblados de El Juncal y Amborco, ni para la captación tipo presa del centro poblado de Betania. Adicionalmente, no cuenta con un programa de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura, por lo que no es posible determinar si se cumple con la frecuencia de mantenimientos requerida por la infraestructura.

Ahora bien, los registros operativos de las captaciones se llevan en las bitácoras de operación de las plantas de tratamiento de agua potable de cada sistema.

#### 5.6.2.1.8.2.2. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario *Registro de captaciones* en el SUI, se encuentra que solo se tiene información reportada para el centro poblado de Betania. Es decir, no hay información reportada para los centros poblados El Juncal y Amborco, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 31. Registro de captaciones – Reporte SUI

Captación	Grados Longitud	Minutos Longitud	Segundos Longitud	Grados Latitud	Minutos Latitud	Segundos Latitud	Altitud	Fecha Construcción
Betania	-75	24	53,47	2	45	43,62	580,5	6/30/1997

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en junio de 2024

#### 5.6.2.1.8.3. Aducción y pretratamiento

##### Centro Poblado El Juncal

El agua captada del pozo El Juncal es conducida por una tubería de impulsión galvanizada de 8 y 6 pulgadas, con una longitud de 200 m hasta la PTAP. Asimismo, cuenta con un desarenador convencional localizado en cercanías de la captación.

No se cuenta con registro fotográfico dado que la tubería se encuentra enterrada en su totalidad.

##### Centro poblado Amborco

Está aducción es una tubería de 4 pulgadas en PCV con una longitud de 20 m aproximadamente, hasta la PTAP compacta.

Imagen 15. Aduccion Amborco



Fuente: Registro fotográfico SSPD

##### Centro poblado Betania

La aducción del centro poblado de Betania corresponde a una tubería encofrada de 4 pulgadas en PVC con una longitud de 200 m.

Imagen 16. Aduccion y desarenados Centro poblado Betania



Aducción encofrada



Desarenados convencional

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 5.6.2.1.8.3.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de aducción y desarenación. Adicionalmente, no cuenta con un programa de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura, por lo que no es posible determinar si se cumple con la frecuencia de mantenimientos requerida por la infraestructura.

#### 5.6.2.1.8.3.2. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario *Registro de aducciones* en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada y la información levantada en campo, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 32. Registro de aducciones – Reporte SUI

Aducción	Tipo	Longitud (Km)	Material	Diámetro (Pulg)	Fecha Instalación
Betania	Tubería-Por gravedad	0,2	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 2 a 4	6/30/1997
Juncal	Tubería-Por bombeo	0,2	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8	9/14/1993
Amborco	Tubería-Por bombeo	0,02	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 2 a 4	5/15/1991

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en junio de 2024

#### 5.6.2.1.8.4. Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) centros poblados

##### Centro poblado El Juncal

Esta PTAP es tipo compacta y trata un caudal de 14 l/s. Se encuentra localizada en las coordenadas 2°49'31" N - 75°19'37" W, y fue construida en el año 1987.



Superservicios

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



El agua ingresa por tubería en PVC de 6 y 4 pulgadas, está línea de ingreso cuenta con macromedidor operativo. Posteriormente, ingresa a 2 floculadores, 3 filtros, y luego a un tanque de almacenamiento de 116 m<sup>3</sup> de capacidad. En este punto se dosifica Hipoclorito de Sodio. Posteriormente, el agua pasa a tanques de almacenamiento de 82 m<sup>3</sup> (2) para luego ser distribuida al centro poblado.

Estos tanques son:

- Dos tanques comunicados entre sí, cada uno con una capacidad de 82 m<sup>3</sup>, las salidas de estos tanques no tienen macromedidor.
- Tercer tanque con capacidad de 114 m<sup>3</sup>, el cual cuenta con macromedidor operativo.

De los tanques el agua es distribuida a tres sectores:

- Línea exprés divino niño (Tanque 3).
- Lomas (Tanque 1 y 2).
- Centro y Carabina, Vía principal (Tanque 1 y 2).

Según informa el prestador, se adelantan acciones junto con el municipio para determinar la viabilidad de construir un nuevo pozo profundo y reemplazar el existente. En los últimos acuerdos entre el municipio y el prestador, EPP ESP quedó con la responsabilidad de realizar los estudios geoelectrónicos correspondientes, para lo cual se tiene CDT para ejecutar dicho estudio.

El prestador realiza mantenimientos semestrales a los tanques de almacenamiento de la PTAP.

Imagen 17. PTAP El Juncal



Ingreso caudal a la PTAP



Filtros



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



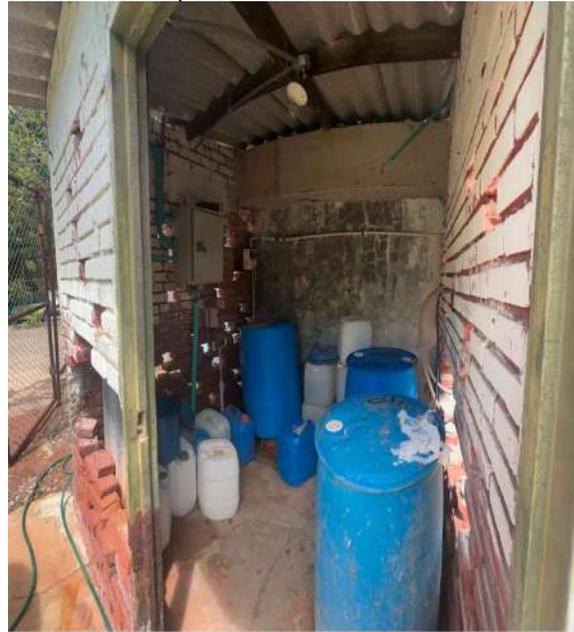
Sedimentadores y Floculadores



Tanques de almacenamiento



Dosificación de hipoclorito



Preparación hipoclorito y dosificador



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Macromedidor entrada operativo



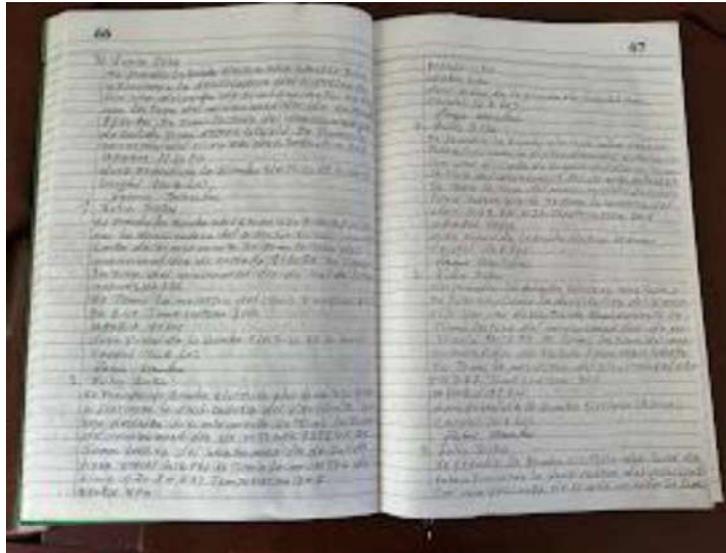
Macroemdidor salida no operativo

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Ahora bien, está PTAP cuenta con un equipo para medir Cloro, y un multiparámetros para medir pH, temperatura y turbiedad. Frente a estos equipos el prestador desconoce la fecha exacta de su última calibración y tampoco se entregaron soportes de esto. Lo anterior no permite verificar la confiabilidad de los parámetros medidos con estos equipos para el proceso de potabilización (agua cruda y tratada).

Imagen 18. Equipos de laboratorio El Juncal





Fuente: Registro fotográfico SSPD

### Centro poblado Amborco

En zona contigua al pozo de captación, se encuentra ubicada la planta de tratamiento tipo compacta, localizada en las coordenadas 2°57'33" N - 75°18'37" W, y construida aproximadamente en el año 2000.

No se entregó información sobre los caudales de diseño y operación de esta planta, sin embargo, para la fecha de la vista se encontró registrado en bitácora un caudal de operación de 12,2 l/s.

Esta planta está conformada por 4 filtros, una torre de aireación con carbón activado, en la última bandeja se dosifica por goteo Hipoclorio de sodio. Posteriormente, el agua es conducida a dos tanques de almacenamiento conectados entre sí.

El tanque 1 tiene una capacidad de 370 m<sup>3</sup> y el tanque de 2 de 200 m<sup>3</sup>. Del tanque 2 salen 4 líneas en PVC, como se describe a continuación:

Línea Expres de 6 pulgadas:

- Praderas de Amborco de 4 pulgadas.
- Sector Oviedo de 3 pulgadas.
- Parte Norte Amborco de 3 pulgadas.

Ninguna de estas líneas de salida tiene macromedición.



Superservicios

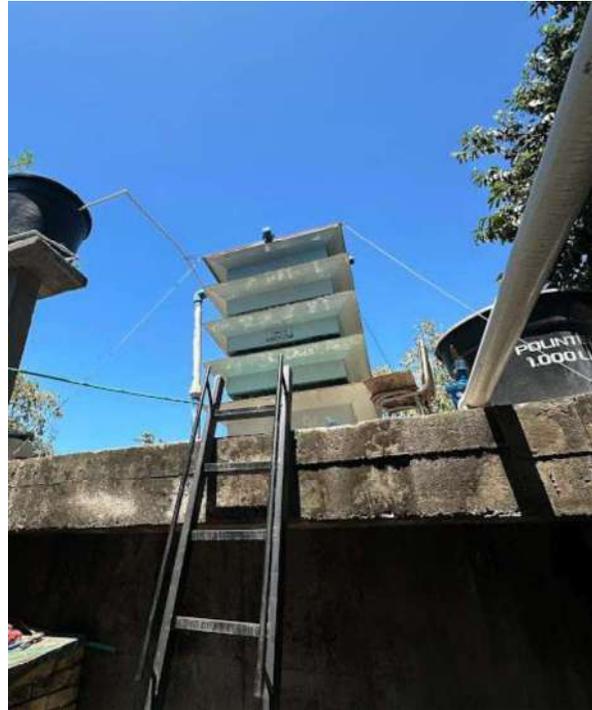
INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 19. PTAP Amborco



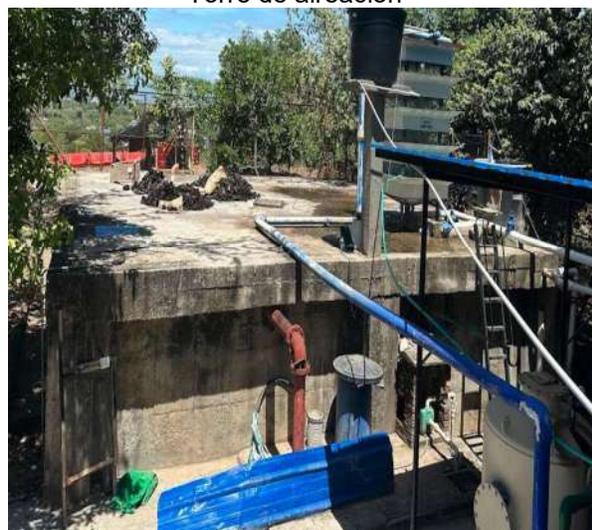
Ingreso PTAP



Torre de aireación



Filtros



Tanque de almacenamiento



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Preparación y dosificación de Hipoclorito de sodio



Lineas de salida PTAP

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Ahora bien, está PTAP cuenta con un equipo para medir Cloro, y un multiparámetros para medir pH, temperatura y turbiedad. Frente a estos equipos el prestador desconoce la fecha exacta de su última calibración y tampoco se entregaron soportes de esto. Lo anterior no permite verificar la confiabilidad de los parámetros medidos con estos equipos para el proceso de potabilización (agua cruda y tratada).

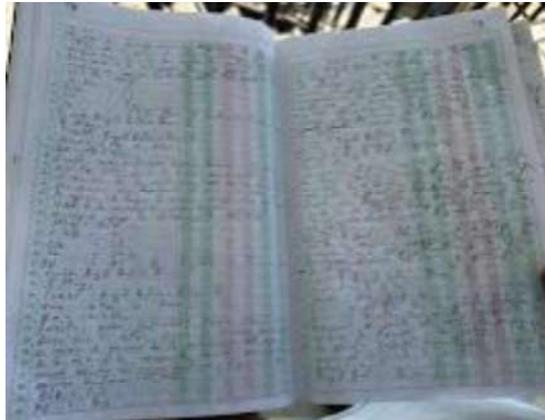
Imagen 20. Equipos laboratorio Amborco





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Registro fotográfico SSPD

### Centro poblado Betania

El sistema de tratamiento del centro poblado de Betania fue construido en el año 1990, y se encuentra localizado en las coordenadas 2°45'40" N - 75°24'51" W.

El proceso inicia con la llegada del agua captada hacia dos tanques de almacenamiento. El primer tanque cuenta con una capacidad de 200 m<sup>3</sup>, y el segundo con 170 m<sup>3</sup>.

En el primer tanque se dosifica Hipoclorito de sodio para realizar el proceso de desinfección, a través de un venoclip por gravedad. El operario realiza una disolución del hipoclorito según el caudal que ingresa y se dosificada con el sistema antes mencionado.

Del tanque 1 se distribuye agua al barrio Corazón de Jesús y del tanque 2 al sector Betania. No se realiza la medición del caudal en captación ni a la entrada y salida de los tanques. El prestador informó que se realizan aforos diarios que son registrados en la bitácora de operación. Este aforo solo se realiza al ingreso de los tanques de almacenamiento para ajustar la dosificación de Hipoclorito.

Asimismo, se mencionó que este sistema de tratamiento es deficiente y debe suspenderse cuando suben las turbiedades en la quebrada La Jagua. Por este motivo el municipio se encuentra ejecutando la construcción de un nuevo pozo profundo que podría ser usado como respaldo de la fuente de agua actual.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 21. PTAP Betania



Fuente: Registro fotográfico SSPD

Finalmente, en este sistema no se cuenta con equipos de medición de parámetros de calidad del agua.

#### 5.6.2.1.8.5. Tratamiento y vertimiento de los lodos

Según informó el prestador y de conformidad con lo evidenciado en la visita, el prestador no cuenta con tratamiento de los lodos generados en los procesos de tratamiento de los centros

poblados que atiende, por lo que estos lodos son vertidos directamente a las quebradas, y no se cuenta con permiso de vertimientos.

En consecuencia, se está incumpliendo lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 119 de la Resolución 799 de 2021.

#### 5.6.2.1.8.5.1. Operación y mantenimiento

Ninguno de los sistemas de tratamiento de los centros poblados cuenta con manual de operación. Ahora bien, de acuerdo con las bitácoras de operación antes relacionadas en las imágenes de cada sistema se lleva control de los siguientes análisis de calidad de agua durante el proceso de tratamiento, exceptuando el sistema de Betania:

- Agua cruda: Turbiedad agua cruda y agua tratada.
- Agua tratada: Cloro residual.
- Dosis y descarga de desinfectante.

Sumado a esto, se lleva control de las siguientes variables:

- Caudal captado y de entrada a la PTAP.
- Bitácora de operación.

#### 5.6.2.1.8.5.2. Información reportada en el SUI

Revisado el formulario *Plantas de Potabilización* en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada y la información levantada en campo.

#### 5.6.2.1.8.6. Red de distribución y catastro de redes centros poblados

La empresa no hizo entrega de los catastros de redes para los centros poblados del municipio de Palermo, asimismo, no informó fecha de su última actualización, ni entregó información general de las redes de distribución, por lo que no fue posible verificar si este es consistente con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

#### 5.6.2.1.8.6.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de las redes de acueducto de los centros poblados. Adicionalmente, no cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura, ni entregó soportes de mantenimientos realizados al sistema durante las vigencias bajo análisis.

#### 5.6.2.1.8.6.2. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que el último reporte fue realizado en el año 2023, sin embargo, en este no es posible identificar qué información corresponde a los centros poblados.

#### 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 la empresa, se puede observar solamente resultados de la cobertura del servicio de acueducto para el año 2024. No fue suministrada información para la vigencia 2023 y no fueron suministrados las variables de cálculo para verificar el resultado suministrado. De acuerdo con los datos suministrados en la siguiente tabla se relaciona la cobertura del servicio de acueducto para cada APS del prestador:

Tabla 33. Cobertura del servicio de acueducto 2024

<b>Área de prestación</b>	<b>Cobertura acueducto (%)</b>
Zona urbana Palermo	98%
Centro Poblado Amborco	50%
Centro Poblado El Juncal	90%
Centro Poblado Betania	97%

Fuente: EPP E.S.P.

##### 5.6.2.2.2. Índice de continuidad

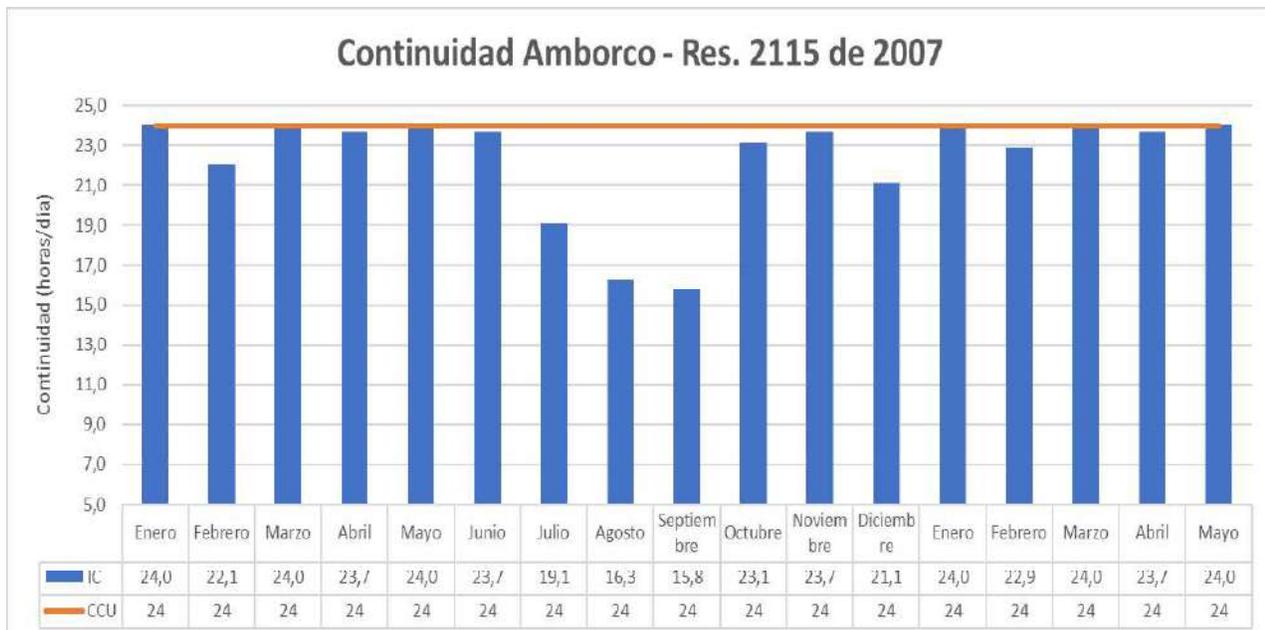
De acuerdo con la información suministrada por EPP E.S.P., a continuación, se ilustran los resultados de la continuidad promedio anual por área de prestación del municipio de Palermo (zona urbana y rural), de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

Gráfica 3. Continuidad promedio zona urbana de Palermo año 2023 y de enero a mayo de 2024



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

Gráfica 4. Continuidad promedio Centro Poblado Amborco año 2023 y de enero a mayo de 2024



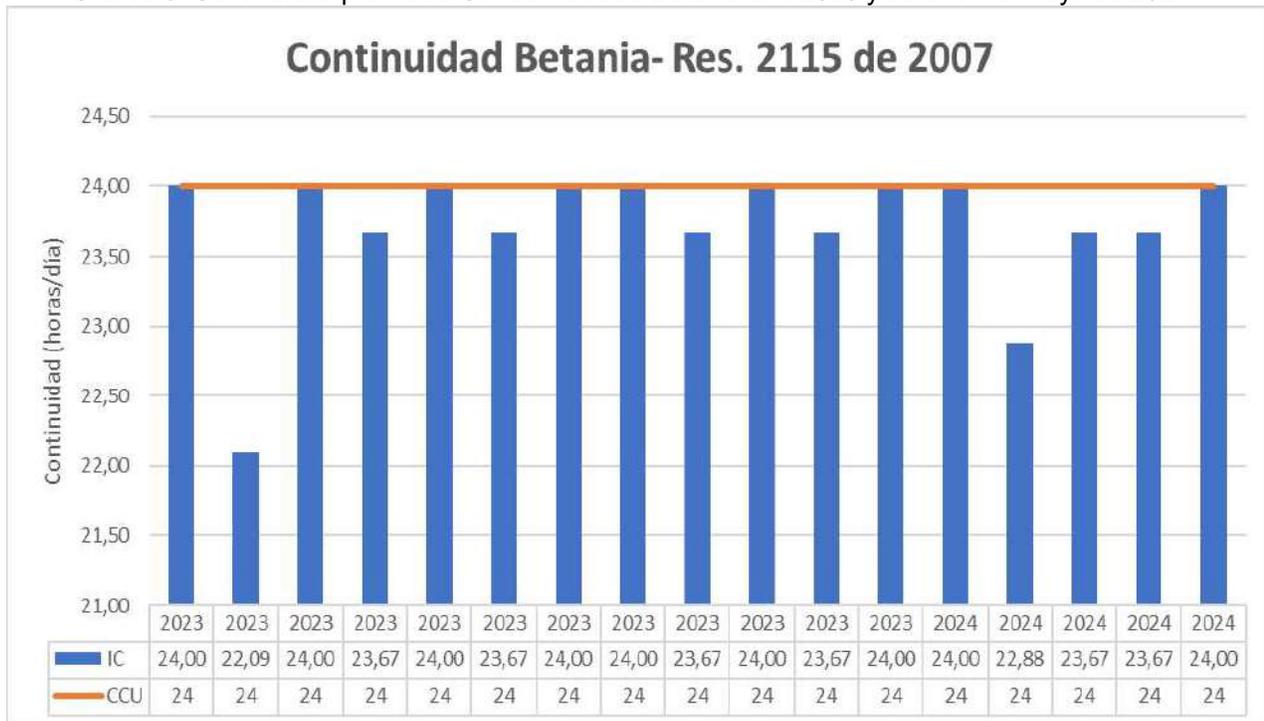
Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por EPP E.S.P.

Gráfica 5. Continuidad promedio Centro Poblado El Juncal año 2023 y de enero a mayo de 2024



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

Gráfica 6. Continuidad promedio Centro Poblado Betania año 2023 y de enero a mayo de 2024



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

Gráfica 7. Continuidad promedio Santa Bárbara año 2023 y de enero a mayo de 2024



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

De las anteriores graficas se observa que la continuidad promedio en el municipio de Palermo en su zona urbana fue de 22,8 horas/día en el año 2023 y 22,5 horas/día para los meses de enero a mayo de 2024.

Para el Centro poblado de Amorco, la continuidad promedio fue de 21,7 horas/día en el año 2023 y 23,7 horas/día para los meses de enero a mayo de 2024. Para el centro poblado El Juncal, la continuidad promedio es de 18,9 horas/día en el año 2023 y 22,5 horas/día para los meses de enero a mayo de 2024. Para el centro poblado de Betania, la continuidad promedio fue de 23,7 horas/día para el año 2023 y 23,6 horas/día para los meses de enero a mayo de 2024. Para el centro poblado de Santa Bárbara, se tiene que la continuidad promedio fue de 23,11 horas/día para 2023 y 23,6 horas/día para los meses de enero a mayo de 2024.

Por lo anterior, el resultado del índice de continuidad para el municipio de Palermo para el año 2023 y de enero a mayo de 2024, según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, es el siguiente:

Tabla 34. Clasificación continuidad Resolución 2115 de 2007

Área	IC 2023	Clasificación	IC a mayo 2024	Clasificación
Zona urbana Palermo	22,8	SUFICIENTE	22,5	SUFICIENTE
Centro poblado Amorco	21,7	SUFICIENTE	23,7	CONTINUO
Centro poblado El Juncal	18,9	SUFICIENTE	22,5	SUFICIENTE
Centro poblado Betania	23,7	CONTINUO	23,6	CONTINUO

Área	IC 2023	Clasificación	IC a mayo 2024	Clasificación
Centro poblado Santa Bárbara	23,11	CONTINUO	23,6	CONTINUO

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

En ese orden, el CCU de EPP E.S.P. especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga la empresa:

*“CLÁUSULA 37. CONDICIONES CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:*

*(...) c. Las EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P. prestará el servicio de acueducto con una continuidad de veinticuatro (24) horas día. (...)*” Subrayado y cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, se observa que la continuidad para todas las áreas de prestación durante la vigencia 2023 y los primeros cinco meses del año 2024 se considera SUFICIENTE Y CONTINUA según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. No obstante, en el año 2023, el centro poblado El Juncal y Amborco, así como la zona urbana del municipio de Palermo presentó una continuidad inferior a la establecida en el CCU.

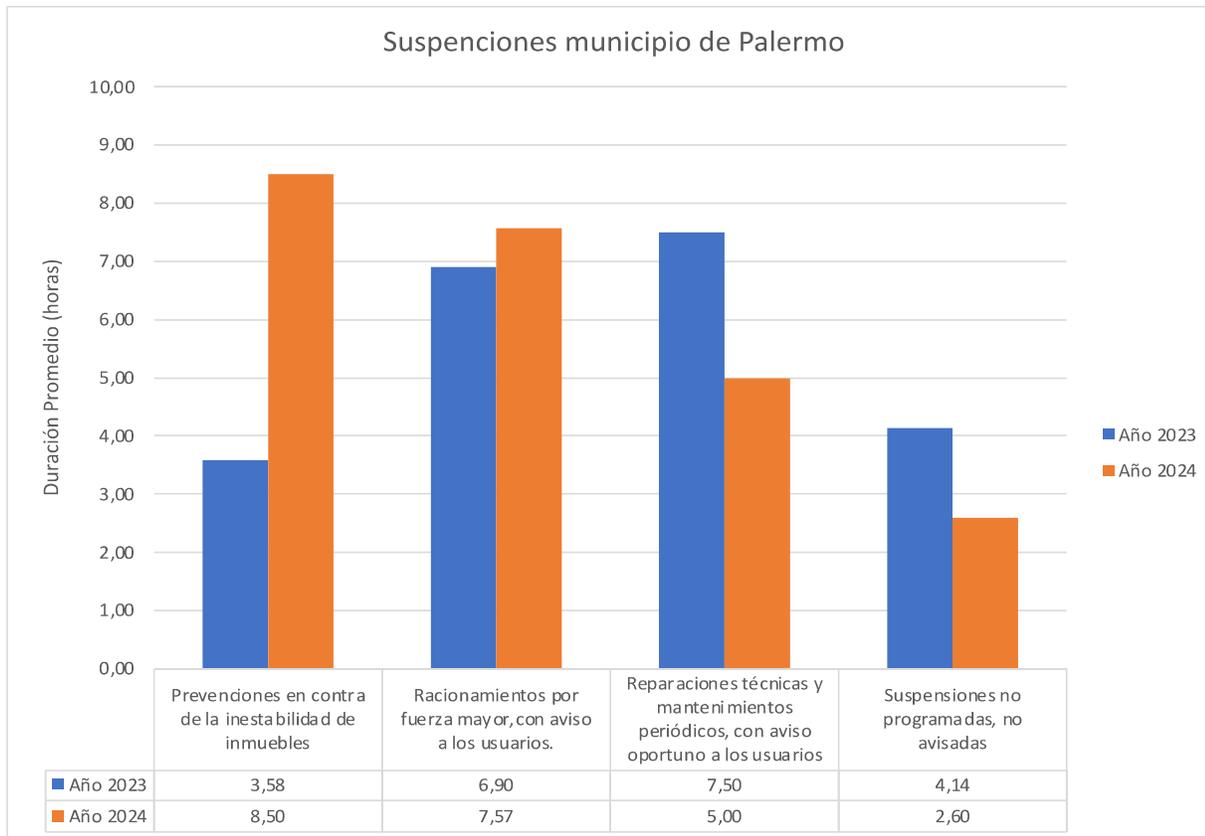
#### 5.6.2.2.1. Información reportada al SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Continuidad en la oferta del servicio de acueducto* correspondiente a la vigencia 2023 coincide con la información suministrada por EPP E.S.P.

#### 5.6.2.2.3. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por EPP E.S.P., y la reportada en SUI a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Palermo:

Gráfica 8. Duración promedio de suspensiones vigencia 2023 y enero a mayo de 2024.



Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en junio de 2024

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, independiente del tipo de suspensión (Previsiones en contra de la inestabilidad de inmuebles, racionamiento por fuerza mayor, con aviso a los usuarios, reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios y suspensiones no programadas y no avisadas), éstas han tenido una duración promedio de entre 2 y 8 horas aproximadamente.

En particular, se observa que los eventos de suspensiones no programadas ni avisadas, en promedio, no han tenido una duración promedio superior a las 4 horas. Sin embargo, para las suspensiones de tipo “Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios” principalmente en el año 2023, se presentaron casos particulares que estuvieron entre 15 y 24 horas.

Para los centros poblados, se evidencia que Amborco presentó suspensiones promedio entre 1 y 8 horas durante el año 2023 y de enero a mayo de 2024, El Juncal presentó suspensiones promedio entre 3 y 14 horas durante el año 2023 y de enero a mayo de 2024, y Santa Bárbara entre 1 y 9 horas durante el año 2023 y de enero a mayo de 2024.

En relación con las metas establecidas en el estudio de costos para cada año tarifario, el prestador estableció lo siguiente para el indicador de continuidad:

Imagen 22. Metas estudio de costos

SELECCIONADO PALERMO- (41524000)

Continuidad %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Continuidad %	95.28	95.8	96.32	96.84	97.36	97.36	97.36	97.36	97.36	97.36

Fuente: Aplicativo SURICATA, consulta junio de 2024

Teniendo en cuenta que el acumulado de horas de suspensión para el año 2023 fue de 321 horas/año, equivalente al 3,66%. Es decir, que para el año 2023 (año tarifario 4), el servicio se prestó el 96,34% de los días totales del año, por lo que se encuentra que el prestador presuntamente no ha dado cumplimiento a las metas establecidas por el mismo en el estudio de costos.

#### 5.6.2.2.3.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Suspensiones servicio de acueducto* correspondiente a la vigencia 2023 coincide con la información suministrada por EPP E.S.P. No obstante, la información se reportó en general para el municipio de Palermo, por lo que no es posible identificar la información que corresponde a los centros poblados.

#### 5.6.2.2.4. Presiones en la red de distribución

El prestador informó que para las vigencias bajo análisis no realizó seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto y por tanto no aportó soportes documentales al respecto.

Ahora bien, en el CCU del prestador se establece lo siguiente:

**“CLAUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

(...)

*d. Las EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. (...)* (Cursiva fuera del texto original)

Por lo anterior, no es posible verificar si el prestador está dando cumplimiento con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a., y con la presión establecida en el CCU.

#### 5.6.2.2.4.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Medición de presión sectores hidráulicos* correspondiente a la vigencia 2023 y de enero a mayo de 2024 no es consistente con lo informado por el prestador y presenta posibles errores teniendo en cuenta que se reportaron valores de presiones de cero (0).

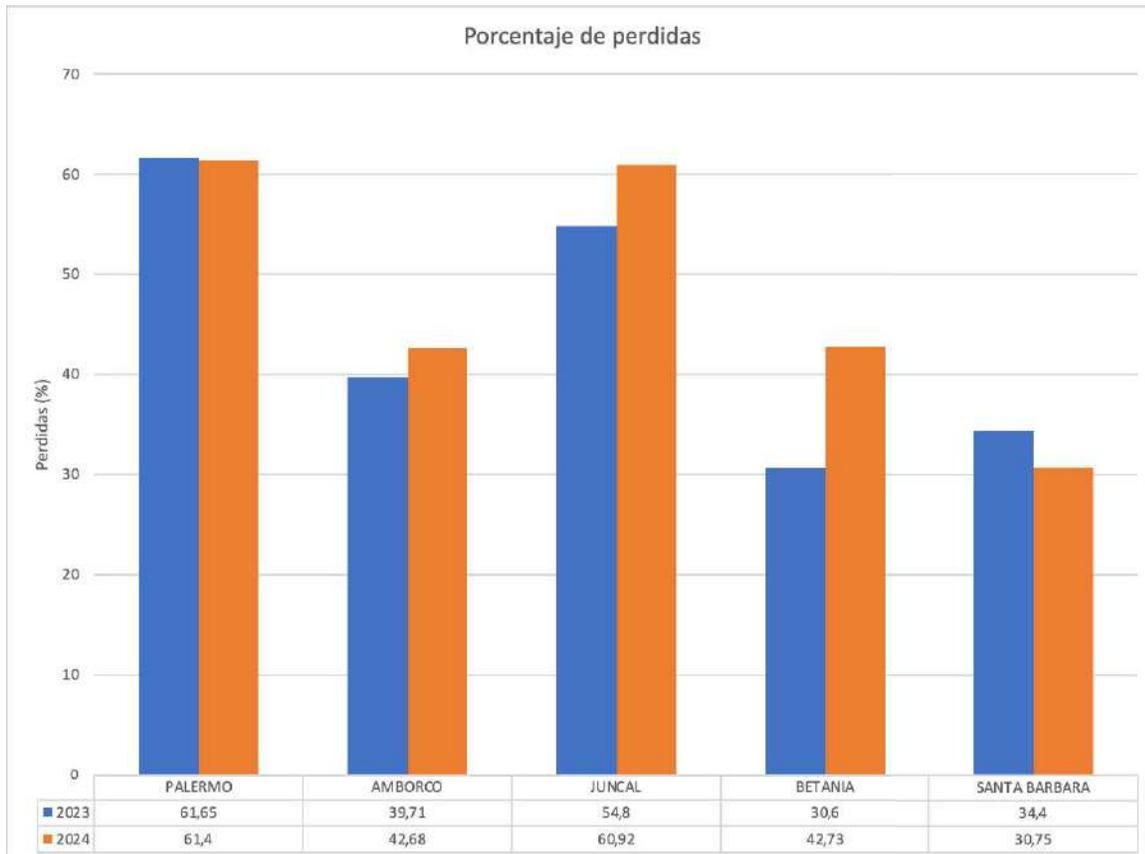
#### 5.6.2.2.5. Pérdidas de agua en la red de distribución

##### 5.6.2.2.5.1. Porcentaje de pérdidas de agua

El prestador informó que, pese a contar con instrumentos de medición de caudales (Regleta y macromedidores a la entrada y salida de la PTAP respectivamente) de agua instalados en el sistema de acueducto y con micromedición, no se lleva un control puntual del porcentaje de pérdidas del sistema.

Una vez verificada la información entregada por el prestador solo se entregó el resultado del porcentaje de pérdidas para el mes de diciembre de 2023 y mayo de 2024, tal y como se muestra a continuación:

Gráfica 9. Porcentaje de pérdidas en el municipio de Palermo



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



**Superservicios**

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



A modo informativo, se tiene que las pérdidas de agua para las vigencias bajo análisis, para cada uno de los sistemas que opera EPP E.S.P. (Casco urbano y centros poblados) se encuentran por encima del 30%.

#### 5.6.2.2.5.2. Índice de pérdidas por usuario facturado

Conforme a la información entregada por el prestador en la visita sobre el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), se identificó que EPP E.S.P. no calcula tal indicador, por lo que no es posible verificar las pérdidas por usuario facturado.

Cabe señalar que el prestador aplica la Resolución 825 de 2017 en la cual, si bien se establece el indicador en 6 m<sup>3</sup>/usuario facturado, no impone el establecimiento de metas para cada año tarifario.

#### 5.6.2.2.5.3. Programa de reducción de pérdidas

EPP E.S.P. no cuenta con un programa detallado y formalmente documentado para la reducción de pérdidas. No obstante, informó que vienen implementando una serie de acciones concretas destinadas a mitigar las pérdidas.

Estas acciones incluyen la detección y reparación de fugas, la identificación y eliminación de conexiones fraudulentas y clandestinas, y la ampliación de la cobertura de micromedición.

Asimismo, remitió las actividades que vienen realizando en los sectores priorizados, relacionadas con el control de pérdidas técnicas, así:

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

Imagen 23. Acciones enfocadas en la reducción de pérdidas

**Áreas de Intervención:**

**1. Zonas de Asentamientos:**

- **Localizaciones:** Las Ceibas, Villa Alegría, El Bosco, El Mirador, 7 de Agosto, Las Marías.
- **Actividades:**
  - Identificación de conexiones fraudulentas.
  - Detección de usuarios sin micro medición.
  - Realización de cortes pertinentes y socializaciones.
  - Legalización de acometidas e instalación de medidores.
- **Resultados Actuales:** funcionarios de las EPP han ejecutado cortes y socializaciones, incentivando a los habitantes a legalizar sus acometidas e instalar medidores.

**2. Sector Urbano:**

- **Actividades:**
  - Identificación de usuarios con medidores dañados.
  - Sustitución de medidores defectuosos.
- **Estado:** Trabajos en ejecución.

**3. Área de Fontanería:**

- **Actividades:**
  - Detección y reparación continua de fugas en la red de distribución.
- **Resultados:**
  - En 2023, se repararon aproximadamente más de 185 fugas.
  - En 2024, hasta el mes de mayo, se han reparado más de 72 fugas.

**Colaboración con la Alcaldía Municipal:**

- **Objetivo:** Optimizar la planta de tratamiento de agua potable y mejorar los instrumentos de medida.
- **Propósito:** Precisar el índice de agua no contabilizada y mejorar la eficiencia del suministro de agua.

Fuente: EPP E.S.P.

Teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con un programa para la reducción de pérdidas y, por lo tanto, metas específicas para el seguimiento de este, no es posible verificar la eficacia de las actividades ejecutadas por el prestador.

**5.6.2.2.5.4. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)**

Según lo manifestado por el prestador, no cuentan ni implementan el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA). Ahora bien, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 373 de 1997, el seguimiento al programa lo realiza la respectiva autoridad ambiental.

#### 5.6.2.2.6. Estimación de oferta vs demanda

Respecto al estudio de oferta y demanda para el municipio de Palermo, el prestador no entregó un documento con dicho análisis.

#### 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 Palermo, se debe contar con mínimo 8 puntos.

Tabla 35. Población atendida en Palermo

<b>Año</b>	<b>Suscriptores promedio residenciales de acueducto</b>	<b>Población atendida aproximada</b>
2023	6.950	25.993
2024	7.046	26.352

Fuente: Información SUJ<sup>19</sup>

En ese sentido, el prestador hizo entrega de las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua para el año 2018 y 2021 y actas de actualización para la vigencia 2022. No se entregó información específica para las vigencias 2023 y 2024.

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

Tabla 36. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo

<b>Año</b>	<b>Acta de concertación puntos de muestreo</b>	<b>Acta de materialización y recibo a conformidad</b>	<b>Actualización</b>	<b>No. de puntos</b>
2018	15 de marzo de 2018	15 de marzo de 2018	Santa Bárbara Barrio Villa Constanza Colinas de Igua	3 1 1
	16 de marzo de 2018	-	Betania	1
	15 de agosto de 2018	-	Praderas de Amborco	1
	18 de octubre de 2018	-	Parque Principal y Parque Divino Niño	2
2021	29 de junio de 2021	-	Zona urbana	6
2022	23 de febrero de 2022	-	Santa Bárbara	3
	23 de febrero de 2022	-	Betania	3

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

<sup>19</sup> Índice de ocupación es de 3,74 personas por vivienda.

Frente a los puntos de muestreo para la calidad del agua, concertados y materializados, de conformidad con los señalado en las anteriores actas, se tiene lo siguiente:

Tabla 37. Puntos de muestreo relacionados en actas de concertación y materialización

Acta	Sector	Código	Ubicación	Coordenadas	Observaciones
29 de junio de 2021	Zona urbana Palermo	0001	Barrio Libertad y floresta en la zona verde de la parroquia la inmaculada sobre la calle 13 con carrera 5ª y 5B	E:849639 N: 811368 526 msnm	Punto retirado de la red de distribución. Sin materializar
		0002	Hospital. Frente al área de urgencias. Calle 12 Carrera 6 y 7	E: 849417 N: 811462 531 msnm	Ubicado en zona central de la red de distribución.  Materializado
		0003	Barrio Fátima Carrera 3 No. 11-04	E: 849470 N: 811368 545 msnm	Ubicado al inicio de la red de distribución.  Materializado
		0004	Barrio Altico. Calle 3 Carrera 6	E: 848705 N: 810857 569 msnm	Punto más retirado en la red de distribución.  Materializado
		0005	Barrio Villa Bache. Calle 9ª No. 14-53	E: 848729 N: 811544 536 msnm	Punto intermedio en la red de distribución.  Materializado
		0006	Barrio Julián Polonia. Calle 14 Carrera 15 y 16	N 2° 53' 35,22" W 75° 26' 20,07"	Punto final en la red de distribución Materializado
15 de agosto de 2018	Centro Poblado Amborco	0001	Amborco Calle 33 No. 6-100	E: 2,9485 N: 75,310 450 msnm	Punto central en red de distribución
18 de octubre de 2018	Centro Poblado El Juncal	0001	El Juncal. Parque Principal	N 2° 49' 31,6" W 75° 19' 38,1" 492 msnm	Punto central en red de distribución. Concertado no materializado
		0002	Parque Divino niño. Carrera 2 Calle 9	N 2° 49' 52,9" W 75° 19' 38,1" 492 msnm	Punto retirado en red de distribución. Concertado no materializado
16 de marzo de 2018	Centro Poblado Betania	0001	Betania. Parque Principal	N 2° 74' 98,45" W 75° 40' 1,31"	Punto central en red de distribución. Concertado no materializado
15 de marzo de 2018	Centro Poblado Santa Barbara	0001	Santa Barbara Carrera 9 No. 42B-04	N 2° 57' 27,9" W 75° 18' 32,9" 463 msnm	Punto inicial en red de distribución Concertado no materializado

Acta	Sector	Código	Ubicación	Coordenadas	Observaciones
		0002	Calle 51 No.9-03. Barrio Frontera Norte	N 2° 57' 49,1" W 75° 18' 34" 461 msnm	Concertado no materializado
		0003	Barrio Villa Constanza	N 2° 57' 51,1" W 75° 18' 35,4" 458 msnm	Concertado no materializado
		0004	Calle 55 Carrera 8 Barrio Villa Constanza	N 2° 57' 54,2" W 75° 18' 33,1" 460 msnm	Punto alejado de la red. Concertado no materializado
		0005	Colinas del Igua. Calle 7 No. 36-55	N 2° 57' 18,1" W 75° 18' 43" 465 msnm	Concertado no materializado
23 de febrero de 2022 23 de febrero de 2022	Centro Poblado Santa Barbara	0001	Santa Barbara Calle 42. Polideportivo	N 2° 57' 27,82" O 75° 18' 33,05" 442 msnm	Punto cercano en red de distribución Materializado
	Palermo	0002	Barrio Frontera Norte. Calle 51 P No. 9-06	N 2° 57' 49,15" O 75° 18' 34,08" 443 msnm	Punto intermedio en la red de distribución Materializado
	Palermo	0003	Barrio Villa Constanza. Calle 55 Carrera 9	N 2° 57' 53,82" O 75° 18' 33,27" 443 msnm	Punto materializado en mal estado, no recibido.
	Centro Poblado Betania	0001	Betania. Parque principal	N 2° 44' 59,38" W 75° 24' 00,59" 561 msnm	Punto más cercano en red de distribución. Materializado
	Palermo	0002	Barrio San Miguel. Vía Lagos del Rosario	N 2° 44' 55,10" W 75° 23' 52,90" 561 msnm	Punto intermedio en red de distribución. Concertado no materializado
	Palermo	0003	Barrio Sagrado Corazón de Jesús	N 2° 45' 05,47" W 75° 23' 44,77" 561 msnm	Punto alejado en red de distribución. Concertado no materializado

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 de los años 2018, 2021 y 2022, pero no hizo entrega de las actas de actualización, materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo de calidad del agua del municipio de Palermo, con lo cual no se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

**“ARTÍCULO 5o. ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO. La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente en un término de cuarenta y cinco (45) días hábiles a la fecha de publicación de la presente resolución deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano.**

*El reporte de los puntos seleccionados se debe realizar mediante acta firmada entre la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción, en donde se indiquen los*

*nombres e identificaciones de los representantes. Deberán formar parte del acta, el análisis de los criterios establecidos en los artículos 2o, 3o y 4o, de la presente resolución; un plano de localización de los puntos de muestreo y los registros de cada punto de muestreo. Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - Sivicap y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente.*

*Los puntos de toma de muestras concertados entre las personas prestadoras y la respectiva autoridad sanitaria de los departamentos, distritos o municipios, serán válidos para todos los efectos legales que se relacionan con el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano.*

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

Ahora bien, teniendo en cuenta los puntos visitados por la SSPD, que no se cuenta con acta de materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo por parte de la autoridad sanitaria para las vigencias bajo análisis, y que el prestador no hizo entrega de la relación de puntos de muestro y soportes de su estado, EPP E.S.P. se encuentra incumpliendo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008:

*“ARTÍCULO 3o. NÚMERO MÍNIMO DE PUNTOS DE MUESTREO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN. Para efecto del control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano, las personas prestadoras y las autoridades sanitarias deberán definir como mínimo para cada sistema de suministro de agua para consumo humano la siguiente cantidad de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida, así: (...)” (Cursiva fuera del texto original)*

Tabla 38. Puntos de muestreo visitados

Ubicación	Imagen	Observaciones
<p>Carrera 15 Calle 9ª Zona Urbana Palermo 2°53'28" N – 75° 26'17" O 550 m Altitud</p>		<p>Punto operativo, en buen estado. Grifo. No cuenta con logo de la empresa ni identificación del punto</p>

Ubicación	Imagen	Observaciones
<p>Punto de muestreo zona urbana Palermo Hospital 2° 53'25" N – 75°25'55" O 550 m Altitud</p>		<p>Punto operativo, en buen estado. Grifo. No cuenta con logo de la empresa ni identificación del punto</p>
<p>Centro Poblado El Juncal Carrera 4 Calle 10ª 2° 53'14" N – 75°25'53" O 560 m Altitud</p>		<p>Punto no operativo, en mal estado. Sin Grifo. No cuenta con logo de la empresa ni identificación del punto</p>
<p>Punto de muestreo Betania Parque central 2°44'59" N – 75°24'0" O 520 m Altitud</p>		<p>Punto operativo. Grifo. Cajilla deteriorada. No cuenta con logo de la empresa ni identificación del punto</p>

Fuente: Visita de inspección SSPD

#### 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 formato *Registro de puntos de muestreo*, se encontró que en general la información reportada coincide con la suministrada en visita respecto de las actas de concertación, no obstante, no se da cumplimiento en términos de calidad de la información reportada para las vigencias 2023 y 2024.

#### 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 Secretaria de Salud Local Municipio de Palermo, y estas son reportadas al Sistema de Información de la

Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP, sistema que es administrado por el INS y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20245291639642 del 18 de abril y 20245291972022 del 10 de mayo de 2024 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2023<sup>20</sup>, se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Palermo:

Tabla 39. IRCA mensual - vigilancia para los años 2023 y enero a mayo de 2024

Año	Municipio	Persona prestadora	Número de muestra	Fecha de la toma	IRCA (%)	Nivel de riesgo
2023	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P.	151985	23/01/2023	0	SIN RIESGO
			153195	13/02/2023	0	SIN RIESGO
			153228	13/02/2023	0	SIN RIESGO
			155826	07/03/2023	0	SIN RIESGO
			155827	07/03/2023	0	SIN RIESGO
			161955	24/04/2023	1,84	SIN RIESGO
			161959	24/04/2023	0	SIN RIESGO
			165761	23/05/2023	0	SIN RIESGO
			165765	23/05/2023	0	SIN RIESGO
			171182	26/06/2023	0	SIN RIESGO
			171199	26/06/2023	0	SIN RIESGO
			174535	24/07/2023	0	SIN RIESGO
			174539	24/07/2023	0	SIN RIESGO
			180251	28/08/2023	0	SIN RIESGO
			180256	28/08/2023	0	SIN RIESGO
			185378	26/09/2023	0	SIN RIESGO
			185382	26/09/2023	0	SIN RIESGO
			191415	31/10/2023	0	SIN RIESGO
			191418	31/10/2023	0	SIN RIESGO
			2024	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P.	196044
196046	27/11/2023	0				SIN RIESGO
198362	05/12/2023	0				SIN RIESGO
198365	05/12/2023	0				SIN RIESGO
202642	16/01/2024	0				SIN RIESGO
202644	16/01/2024	27,09				MEDIO
207695	20/03/2024	0				SIN RIESGO
207698	20/03/2024	0	SIN RIESGO			
208655	20/03/2024	0	SIN RIESGO			
209483	09/04/2024	0	SIN RIESGO			

<sup>20</sup> Último año con información reportada en SIVICAP. Los resultados correspondientes a la vigencia 2024 son preliminares.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Año	Municipio	Persona prestadora	Número de muestra	Fecha de la toma	IRCA (%)	Nivel de riesgo
			209486	09/04/2024	0	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP – INS en el enlace <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De la anterior tabla se evidencia que, para los meses muestreados en la zona urbana del municipio de Palermo durante el año 2023 no se presentó riesgo según lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 al tener un IRCA inferior al 5%. Sin embargo, para el año 2024, una de las muestras tomadas en el mes de enero presentó Riesgo Medio, al tener un IRCA de 27,09%, en la cual se incumplen los parámetros de Color y Turbiedad.

Centro Poblado El Juncal

Tabla 40. Resultados IRCA por muestra por prestador Resolución 622 de 2020

Año	Municipio	Persona prestadora	Número de muestra	Fecha de la toma	Finalidad	IRCA básico	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2023	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P (JUNCAL)	161972	4/24/2023	Vigilancia	50.3067	50,3	ALTO
			161979	4/24/2023	Vigilancia	1.2269	1,22	SIN RIESGO
			166266	5/23/2023	Vigilancia	1.2738	1,27	SIN RIESGO
			166284	5/23/2023	Vigilancia	0	0	SIN RIESGO
2024	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P (JUNCAL)	196045	11/27/2023	Vigilancia	25.1968	25.19	MEDIO
			202615	1/16/2024	Vigilancia	38.7096	38,7	ALTO
			202639	1/16/2024	Vigilancia	19.3548	19,35	MEDIO
			209515	4/9/2024	Vigilancia	0	0	SIN RIESGO
			209670	4/9/2024	Vigilancia	1.2269	1,22	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP – INS en el enlace <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De la anterior tabla se evidencia que de las muestras tomadas en el corregimiento El Juncal en el año 2023, una del mes de abril y una del mes de noviembre, presentaron riesgo Alto y Medio, respectivamente. Para el año 2024, las dos muestras tomadas en el mes de enero presentaron riesgo Alto y Medio, respectivamente. Los parámetros incumplidos en estas muestras del año 2023 y 2024 son Coliformes Totales (2), E. Coli (1) y Fluoruros (3).

Centro Poblado Betania

Tabla 41. Resultados IRCA por muestra por prestador Resolución 622 de 2020

Año	Municipio	Persona prestadora	Número de muestra	Fecha de la toma	Finalidad	IRCA básico	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2023	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P (BETANIA)	171213	26/06/2023	Vigilancia	96,06	96,06	INVIABLE SANITARIAMENTE

Fuente: SIVICAP – INS en el enlace <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De la anterior tabla se evidencia que únicamente se tomó una muestra en el centro poblado Betania durante el año 2023, en el mes de junio, y presentó riesgo Inviabil Sanitariamente, con un IRCA de 96,06%, al incumplir con los parámetros de Color, Turbiedad, Coliformes Totales, E Coli, según lo señalado en la Resolución 2115 de 2007.

Para lo corrido del año 2024 no se encontraron muestras reportadas en el SIMICAP para este centro poblado.

#### Centro Poblado Amborco

Año	Municipio	Persona prestadora	Número de muestra	Fecha de la toma	Finalidad	IRCA básico	IRCA a reportar	Nivel de riesgo
2023	PALERMO	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P (PRADERAS DE AMBORCO)	185621	26/09/2023	Vigilancia	24	24	MEDIO
			185623	26/09/2023	Vigilancia	9,6	9,6	BAJO

De la anterior tabla se evidencia que las muestras tomadas en el centro poblado Amborco durante el año 2023, en el mes de septiembre, presentaron un nivel de riesgo Medio y Bajo, con un IRCA de 24% y 9,6%, al incumplir con los parámetros de Color, Turbiedad, Coliformes Totales, E Coli, según lo señalado en la Resolución 2115 de 2007.

Para lo corrido del año 2024 no se encontraron muestras reportadas en el SIMICAP para este centro poblado.

Aunado a lo anterior, al verificar cada una de las muestras, pese a que estas no presentaron riesgo en el cálculo del IRCA, se encontraron para el año 2023 diez muestras con incumplimiento en parámetros de Color Aparente (3), pH (2), Turbiedad (2), Coliformes Totales (5), E Coli (2), Floruros (3). Para el año 2024 se encontraron cuatro muestras con incumplimiento de los siguientes parámetros, Cloro Residual (1), Color Aparente (1), Turbiedad (1), Cloro Residual (1), Coliformes Totales (2), Floruros (1).

#### 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 AGUALIMU SAS el cual se encuentra acreditado por la Resolución 2866 del 22 de diciembre de 2022 "Por la cual se otorga la acreditación a la sociedad AGUALIMSU S.A.S., para producir información cuantitativa física, química y microbiológica para los estudios o análisis ambientales requeridos por las Autoridades Ambientales competentes, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables" para las muestras del año 2023 y por la Resolución 229 del 19 de febrero de 2024 para la vigencia actúa.

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 Palermo.

Tabla 42. Población atendida en Soledad

<b>Año</b>	<b>Suscriptores promedio residenciales de acueducto</b>	<b>Población atendida aproximada</b>
2023	6.950	25.993
2024	7.046	26.352

Fuente: Información SUI<sup>21</sup>

Tabla 43. Frecuencia y número mínimo de muestras de control de calidad que se debieron tomar en el municipio de Palermo.

<b>Parámetro</b>	<b>Frecuencia mínima</b>	<b>Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia</b>
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	1
E. Coli	Semanal	1

Fuente: Resolución 2115 de 2007

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua entregados por el prestador en Excel, se encontró que la Empresa no dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Palermo, tanto para las características básicas como para las especiales.

Aunado a lo anterior, la relación de las muestras de control para la calidad del agua en PDF no es concordante con las muestras relacionadas en el archivo en Excel, lo cual dificulta el análisis de la información.

#### 5.6.2.2.7.3.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada en el SUI en los formularios de “Características Básicas”, “Características Especiales” y “Características No Obligatorias”, se encuentra que no es posible comparar la información entregada durante la visita con la reportada.

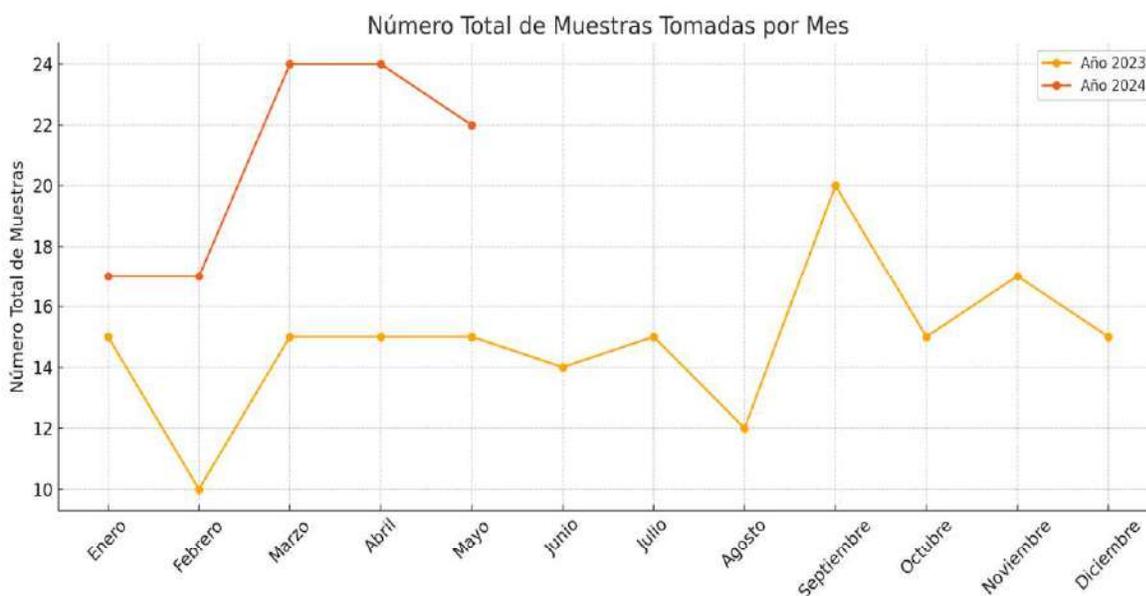
<sup>21</sup> Índice de ocupación es de 3,74 personas por vivienda.

A continuación, se relaciona la frecuencia de toma de muestras para los parámetros reportados en SUI:

Tabla 44. Numero de muestras de control para la calidad del agua

Año	Mes	Número total de muestras	Color Aparente	Turbiedad	pH	Cloro	Dureza	Hierro	Cloruros	Alcalinidad	Sulfatos	Nitratos	Coliformes
2023	Enero	15	11	11	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Febrero	10	10	10	10	10	0	0	0	0	0	0	10
2023	Marzo	15	11	12	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Abril	15	11	12	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Mayo	15	11	11	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Junio	14	10	10	14	14	0	0	0	0	0	0	9
2023	Julio	15	10	11	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Agosto	12	8	8	12	12	0	0	0	0	0	0	8
2023	Septiembre	20	15	16	20	20	5	5	5	0	0	0	15
2023	Octubre	15	10	12	14	15	0	0	0	0	0	0	10
2023	Noviembre	17	12	14	17	17	2	2	2	0	0	0	12
2023	Diciembre	15	10	11	15	15	0	0	0	0	0	0	10
2024	Enero	17	14	15	17	17	4	4	4	0	0	0	12
2024	Febrero	17	14	15	17	17	4	4	4	0	0	0	12
2024	Marzo	24	21	21	24	24	5	5	5	0	0	0	12
2024	Abril	24	20	22	24	24	5	5	5	0	0	0	12
2024	Mayo	22	19	20	22	22	5	5	5	0	0	0	12

Gráfica 10. Frecuencia toma de muestras de control

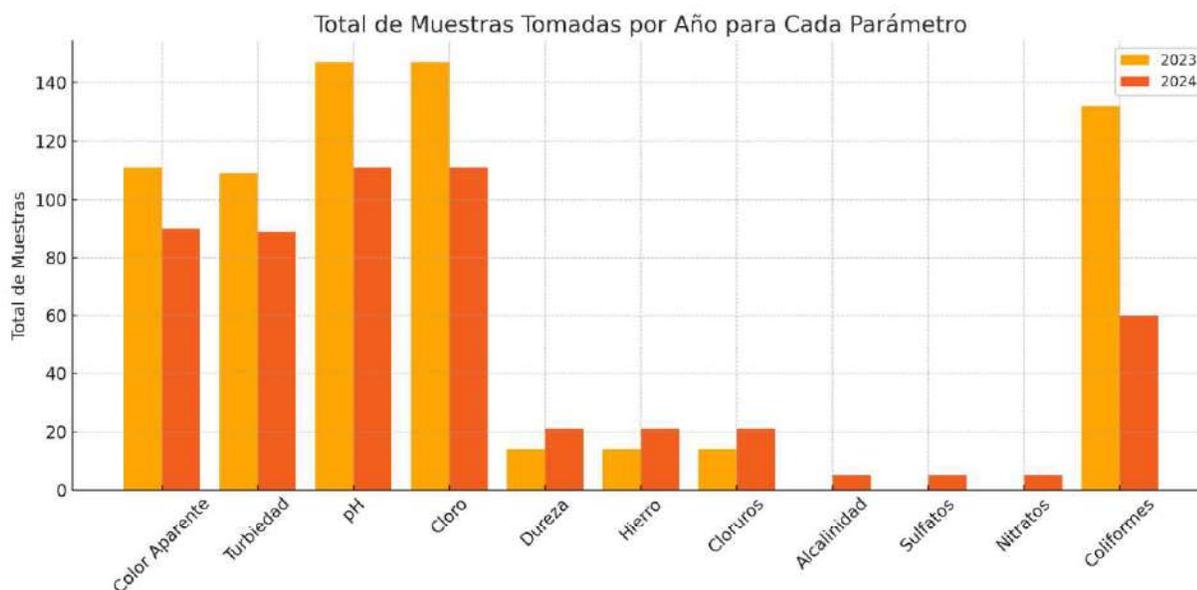


Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

Tabla 45. Numero de muestras de control para la calidad del agua – parámetros especiales

Año	Mes	Número total de muestras	COT	Nitritos	Fluoruros	Giardia	Criptosporidium
2023	Enero	0	0	0	0	0	0
2023	Febrero	1	1	0	1	0	0
2023	Marzo	6	6	0	6	0	0
2023	Abril	0	0	0	0	0	0
2023	Mayo	0	0	0	0	0	0
2023	Junio	0	0	0	0	0	0
2023	Julio	0	0	0	0	0	0
2023	Agosto	0	0	0	0	0	0
2023	Septiembre	5	5	5	5	0	0
2023	Octubre	0	0	0	0	0	0
2023	Noviembre	2	2	2	2	1	1
2023	Diciembre	1	1		1	0	0
2024	Enero	4	0	4	1	0	0
2024	Febrero	4	0	4	1	0	0
2024	Marzo	5	0	5	2	0	0
2024	Abril	5	0	5	2	0	0
2024	Mayo	5	0	5	2	0	0

Gráfica 11. Frecuencia toma de muestras de control por parametro



Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

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

La SSPD, en cumplimiento de las funciones señaladas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios y modificatorios, y el artículo 4 del capítulo III del Decreto 1575 de 2007 del Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, formuló el proyecto de inversión denominado "Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto".

Una de las actividades establecidas por el proyecto de inversión consiste en "Realizar toma de muestra de vigilancia de calidad del agua". Para tal fin, la SSPD adquirió los servicios del laboratorio GDCON de la Universidad de Antioquia con el objeto de prestar los servicios especializados para la toma, procesamiento y análisis de muestras de laboratorio de calidad de agua para consumo humano en las áreas de prestación priorizadas en el marco del proyecto de inversión, durante la vigencia 2023 y 2024.

Bajo ese entendido, en el mes de agosto de 2024 fueron efectuadas 2 muestras de calidad de agua que contemplaron los parámetros analizados citados en la Tabla 46 y, en la Imagen 41 se presenta la ubicación de los puntos de muestreo con los resultados de nivel de riesgo obtenidos en cada uno.

Tabla 46. Características fisicoquímicas y microbiológicas medidas

Descripción	Unidad	Descripción	Unidad
Color aparente	UPC	Fluoruros (F <sup>-</sup> )	mg/l
Turbiedad	UNT	Calcio (Ca)	mg/l
Conductividad	µS/cm	Alcalinidad Total (CaCO <sub>3</sub> )	mg/l
pH	Unidad de pH	Cloruros (Cl <sup>-</sup> )	mg/l
Antimonio (Sb)	mg/l	Aluminio (Al <sup>3+</sup> )	mg/l
Arsénico (As)	mg/l	Dureza Total (CaCO <sub>3</sub> )	mg/l
Bario (Ba)	mg/l	Hierro Total (Fe)	mg/l
Cadmio (Cd)	mg/l	Magnesio (Mg)	mg/l
Cianuro libre y disociable (CN <sup>-</sup> )	mg/l	Manganeso (Mn)	mg/l
Cobre (Cu)	mg/l	Molibdeno (Mo)	mg/l
Cromo total (Cr)	mg/l	Sulfatos (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mg/l
Mercurio (Hg)	mg/l	Zinc (Zn)	mg/l
Níquel (Ni)	mg/l	Fosfatos (PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> )	mg/l
Plomo (Pb)	mg/l	Plaguicidas ( <b>sólo en muestra 1</b> )	mg/l
Selenio (Se)	mg/l	Residual de Coagulante	mg/l
Trihalometanos Totales (THMs)	mg/l	Cloro Residual Libre	mg/l
Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos (HAP) (sólo en muestra 1)	mg/l	<i>Giardia</i>	quiste/l
Carbono Orgánico Total (COT)	mg/l	<i>Cryptosporidium</i>	ooquiste/l

Descripción	Unidad	Descripción	Unidad
Nitritos ( $\text{NO}_2^-$ )	mg/l	<i>Escherichia Coli</i>	UFC/100 ml
Nitratos ( $\text{NO}_3^-$ )	mg/l	Coliformes Totales	UFC/100 ml

Fuente: SSPD, 2023

Imagen 24. Ubicación georreferenciada de los puntos de toma de muestras



Fuente: SSPD 2023

A continuación, en las Tablas 42 y 43 se presenta la información sobre el desarrollo de la toma de muestras de calidad de agua y los resultados obtenidos.

Tabla 47. Información general de la toma de muestra No. 1 y resultados.

Punto de muestreo	Fotografía toma de muestra SSPD	Fotografía toma de contramuestra		
<p>Ubicación: Carrera 3#11-4, Barrio Fátima. Punto cercano.</p> <p>Código del punto: 0003 Concertado: Si Intradomiciliario: No</p>				
Observaciones consignadas en el acta de toma de muestra: Punto de muestreo más cercano a la PTAP.				
<p>Resultados muestra SSPD Se presentan los parámetros con incumplimiento y cumplimiento condicional – informe de resultados 23-7770A</p>	<b>Agua no apta para consumo humano.</b>			
	<b>Parámetro</b>	<b>Límite normativo (Res. 2115/2007)</b>	<b>Resultado</b>	<b>IRCA Nivel de Riesgo</b>
	Fósforo reactivo total (ortofosfatos) (mg PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> /L)	≤0,5	0,71	100% Inviabile sanitariamente
	Nitratos (mg NO <sub>2</sub> /L)	≤0,1	0,093 <sup>22</sup>	
Níquel (mg Ni/L)	≤0,02	0,076		
<p>Resultado contramuestra. Se presentan los parámetros medidos in situ.</p>	<b>Parámetro</b>	<b>Límite normativo (Res. 2115/2007)</b>	<b>Resultado</b>	
	pH	Entre 6,5 y 9,0	7,9	
	Cloro residual libre (mg Cl <sub>2</sub> /L)	Entre 0,3 y 2,0	0,92	
	Temperatura (°C)	N/A	24,6	
A la fecha de elaboración del presente informe, el prestador no ha remitido los resultados de la contramuestra, consignada en el acta de toma de muestras				

<sup>22</sup> El resultado de nitratos para la muestra 1 se encuentra dentro del rango admisible en la Resolución 2115 de 2007, sin embargo, el laboratorio tuvo en cuenta el efecto de la incertidumbre de medición. En este sentido, el resultado se encuentra dentro del límite de tolerancia, pero fuera del límite de tolerancia agregando la incertidumbre del método de análisis empleado, de acuerdo con lo definido en ILAC G8: 09/2019 Directrices sobre reglas de decisión y declaraciones de conformidad. En consecuencia, en la evaluación de conformidad el resultado “cumple condicionalmente” y no se incluye el resultado como incumplimiento para el cálculo del IRCA.

Tabla 48. Información general de la toma de muestra No. 2 y resultados.

Punto de muestreo	Fotografía toma de muestra SSPD	Fotografía toma de contramuestra												
<p>Ubicación: Calle 9A #14-53, Barrio Villa Bache. Punto intermedio.</p> <p>Código del punto: 0005 Concertado: Sí Intradomiciliario: No</p>														
Observaciones consignadas en el acta de toma de muestra: Punto intermedio en la red de distribución.														
<p>Resultados muestra SSPD Se presentan los parámetros con incumplimiento y cumplimiento condicional – informe de resultados 23-7770A</p>	<b>Agua no apta para consumo humano.</b>													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Parámetro</th> <th>Límite normativo (Res. 2115/2007)</th> <th>Resultado</th> <th>IRCA Nivel de Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fósforo reactivo total (ortofosfatos) (mg PO<sub>4</sub><sup>3-</sup>/L)</td> <td>≤0,5</td> <td>0,73</td> <td rowspan="2">100% Inviabile sanitariamente</td> </tr> <tr> <td>Níquel (mg Ni/L)</td> <td>≤0,02</td> <td>0,076</td> </tr> </tbody> </table>			Parámetro	Límite normativo (Res. 2115/2007)	Resultado	IRCA Nivel de Riesgo	Fósforo reactivo total (ortofosfatos) (mg PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> /L)	≤0,5	0,73	100% Inviabile sanitariamente	Níquel (mg Ni/L)	≤0,02	0,076
Parámetro	Límite normativo (Res. 2115/2007)	Resultado	IRCA Nivel de Riesgo											
Fósforo reactivo total (ortofosfatos) (mg PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> /L)	≤0,5	0,73	100% Inviabile sanitariamente											
Níquel (mg Ni/L)	≤0,02	0,076												
<p>Resultado contramuestra. Se presentan los parámetros medidos in situ.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Parámetro</th> <th>Límite normativo (Res. 2115/2007)</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>pH</td> <td>Entre 6,5 y 9,0</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Cloro residual libre (mg Cl<sub>2</sub>/L)</td> <td>Entre 0,3 y 2,0</td> <td>0,68</td> </tr> <tr> <td>Temperatura (°C)</td> <td>N/A</td> <td>27,5</td> </tr> </tbody> </table>		Parámetro	Límite normativo (Res. 2115/2007)	Resultado	pH	Entre 6,5 y 9,0	7,4	Cloro residual libre (mg Cl <sub>2</sub> /L)	Entre 0,3 y 2,0	0,68	Temperatura (°C)	N/A	27,5
	Parámetro	Límite normativo (Res. 2115/2007)	Resultado											
pH	Entre 6,5 y 9,0	7,4												
Cloro residual libre (mg Cl <sub>2</sub> /L)	Entre 0,3 y 2,0	0,68												
Temperatura (°C)	N/A	27,5												
A la fecha de elaboración del presente informe, el prestador no ha remitido los resultados de la contramuestra, consignada en el acta de toma de muestras														

Como se observa en las tablas anteriores, las dos muestras analizadas incumplieron con los límites normativos establecidos en la Resolución 2115 de 2007 para fósforo reactivo total y níquel; adicionalmente, la muestra No. 1 presentó cumplimiento condicional para los ensayos de nitratos. Teniendo en cuenta que las determinaciones de níquel se encuentran en el listado de parámetros contemplados en el artículo 5 de la Resolución 2115 de 2007, y los resultados de estas variables incumplen los valores aceptables en las dos muestras, se define que el IRCA obtenido es de 100%, es decir, nivel de riesgo inviable sanitariamente.

#### 5.6.2.2.7.5. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador informó en visita de inspección que desconoce si se cuenta con mapa de riesgo adoptado por la autoridad sanitaria.

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

Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

#### 5.6.2.3 Plan Maestro de Acueducto

El Plan Maestro de Acueducto es un instrumento de planeamiento de primer nivel de jerarquización en la estrategia de ordenamiento de ciudad-región que permite desarrollar y complementar el Plan de Ordenamiento Territorial. Bajo este concepto, corresponde al municipio su elaboración y adopción por Decreto.

Bajo ese entendido, EPP E.S.P. hizo entrega del documento relacionado con el Plan Maestro de Acueducto para el municipio de Palermo, Huila, de fecha marzo de 2011.

Ahora bien, no es posible identificar en este, las obras culminadas o en ejecución para el municipio de Palermo.

#### 5.6.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia.

Según lo informado y reportado por EPP ESP al Registro Único de Prestadores (RUPS) presta el servicio de alcantarillado en la zona urbana y rural del municipio de Palermo, específicamente las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.

Ahora bien, durante la visita de inspección de la SSPD se informó que solo el casco urbano del municipio de Palermo y el centro poblado de Betania cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales.

#### 5.6.3.1 Cobertura de alcantarillado

Según lo informado por el prestador, se tiene una cobertura del 96%. No obstante, no hizo entrega de las variables de cálculo para verificar este indicador. A continuación, se relaciona la cobertura del servicio de alcantarillado para el casco urbano del municipio, y los centros poblados de Amborco, El Juncal y Betania.

Tabla 49. Cobertura de alcantarillado

<b>Área de prestación</b>	<b>Cobertura alcantarillado (%)</b>
Zona urbana Palermo	96%
Centro Poblado Amborco	50%
Centro Poblado El Juncal	90%
Centro Poblado Betania	74%
Centro Poblado	Sin información

Fuente: EPP E.S.P.

#### 5.6.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

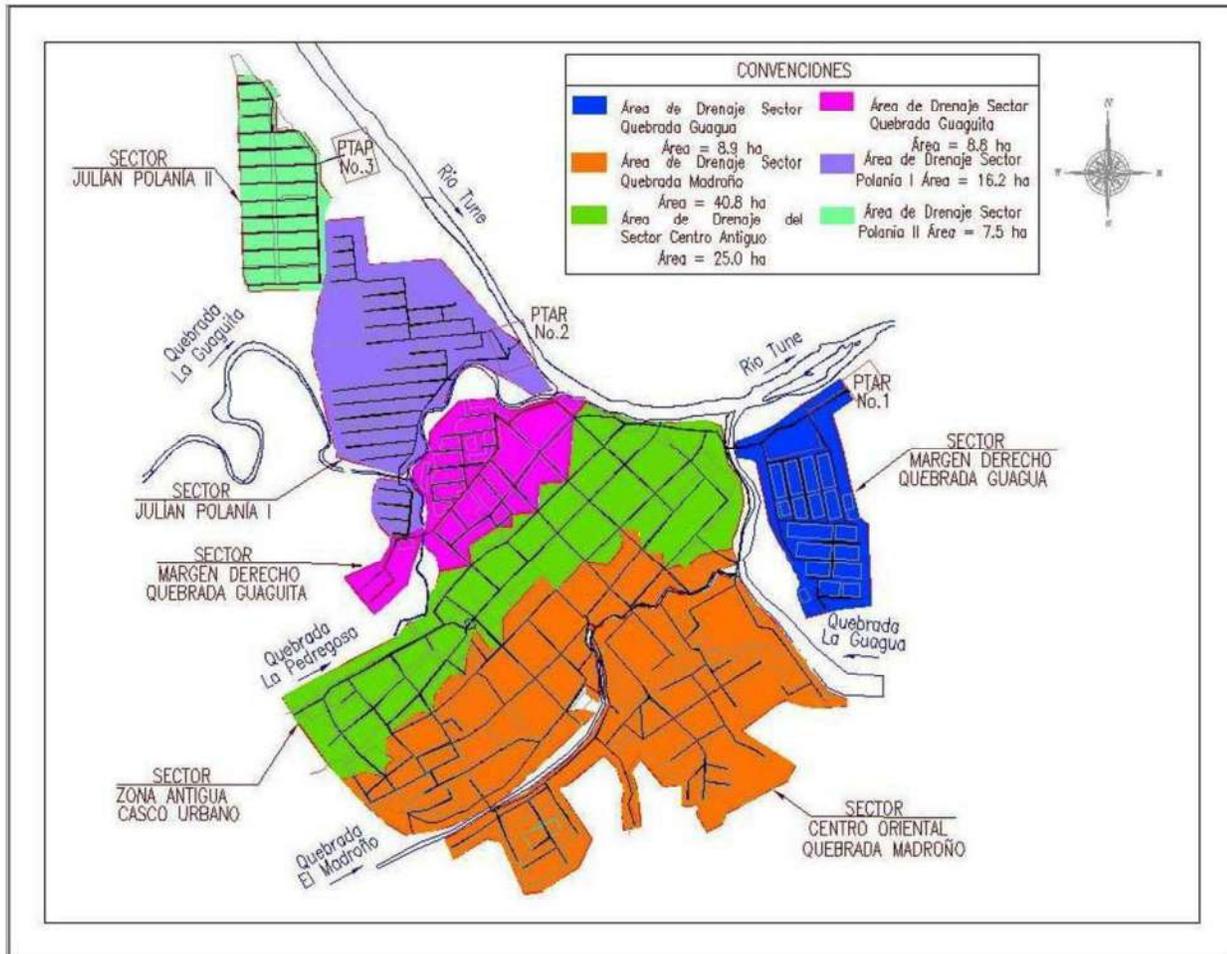
El sistema de alcantarillado del municipio de Palermo es de tipo sanitario, sin embargo, trabaja como sistema combinado dado que no se cuenta con alcantarillado pluvial en la totalidad del municipio.

El drenaje sanitario del municipio está dispuesto hacia tres puntos, en los cuales se construyeron Plantas de Tratamiento de Agua Residual, que posterior a su tratamiento hacen entrega de las aguas tratadas del municipio al río Tune, como se aprecia en la siguiente imagen.

Esta disposición coincide con el relieve del municipio, que cuenta con pendientes de moderadas a suaves en sentido suroccidente a nororiente desde el sector del pie de monte hacia el Río Tune.



Imagen 25. Vertientes municipio de Palermo, Huila



Fuente: EPP ESP – Plan Maestro de Alcantarillado 2011.

No se cuenta con información relacionada con los sistemas de alcantarillado de los centros poblados de Amorco, El Juncal, Betania y Santa Barbara.

### 5.6.3.3 Redes de alcantarillado y catastro de redes

Como se mencionó, el sistema de alcantarillado existente en el municipio de Palermo es del tipo combinado y está constituido por tubería de PVC, Gres y concreto.

Las redes de recolección del sistema de alcantarillado tienen 34.883,58 metros de longitud en toda el área urbana habitada del municipio. De esta red, el 13,06% corresponde a tubería en concreto (4.554,26 m), el 61,59% en Gres (21.485,48 m) y el excedente en tubería PVC (8.843,84 m).

El sistema cuenta con 687 pozos de inspección, 8 cajas y 730 tramos en diferente material.

Ahora bien, el prestador no hizo entrega de información relacionada con las redes y catastro de redes correspondientes para los centros poblados que atiende.

Bajo ese entendido, se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

#### 5.6.3.3.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado. Adicionalmente, no hizo entrega del programa de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura, ni soportes de la ejecución de los mantenimientos por lo que no es posible verificar si se da cumplimiento a la frecuencia requerida por el sistema. Lo anterior, para el casco urbano y los centros poblados que atiende EPP E.S.P.

#### 5.6.3.3.2. 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 para el casco urbano del municipio de Palermo, no obstante, no se encuentra información relacionada con los centros poblados atendidos por EPP E.S.P.

#### 5.6.3.4 Sistema de Tratamiento de Agua Residual

El municipio de Palermo cuenta con tres Plantas de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) para el casco urbano, y una para el centro poblado de Betania, tal y como se describen a continuación:

Tabla 50. Información general plantas de tratamiento de agua residual Palermo

<b>PTAR</b>	<b>Año construcción</b>	<b>Año optimización</b>	<b>Caudal de diseño (l/s)</b>	<b>Caudal de operación (l/s)</b>
Julián Polania 1	1998	2021-2023	34	8,4
Julián Polania 2	2009	2021-2023	21,2	15,2
Matadero	1990	2021-2023	42,6	29,5
Betania	1994	SD	SD	3

Fuente: EPP ESP

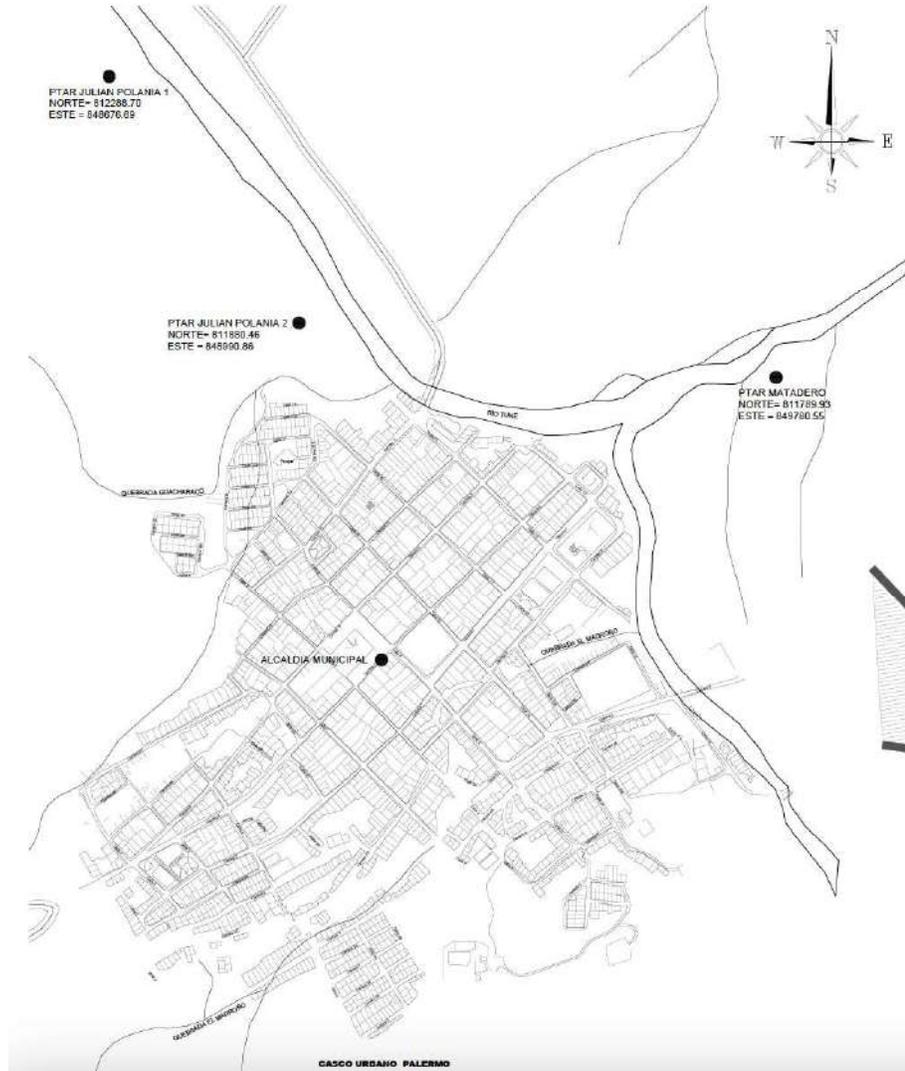


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 26. Localización plantas de tratamiento de agua residual casco urbano municipio de Palermo.



Fuente: EPP ESP

#### 5.6.3.4.1. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Julián Polania 2

Esta PTAR tiene una capacidad de tratar 34 l/s. Fue construida en el año 2008 y optimizada en el año 2023, reiniciando operación en el mes de octubre de 2023. Se encuentra localizada en las coordenadas  $2^{\circ} 53' 53''$  N  $75^{\circ} 26' 18''$  O. A esta PTAR llegan las aguas residuales de los barrios Villa Alejandra, Brisas Tonel, Ciudadela, Villa Milena, Tesoro y Barrio Julián Polania.

Cuenta con una infraestructura de pretratamiento con cribado fino y grueso, desarenador, canaleta parshall y distribución a los trenes de tratamiento.



Posteriormente el agua es distribuida a 5 reactores RAFA y filtros anaerobios FAFA, en donde se tratan las aguas residuales. Los lodos generados en este proceso son dispuestos en lechos de secado. Las aguas residuales finalmente son dispuestas en el río Tune.

Imagen 27. PTAR Julián Polania 2



Vista superior PTAR



Canaleta pretratamiento



Aliviadero de ingreso



Rejillas cribado fino



Desarenador en paralelo



Canaleta Parshal



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Regleta medición de caudal



Aliviadero final



Reactor RAFA y FAFA



Lecho inmovilizado FAFA



Lechos de secado de lodos

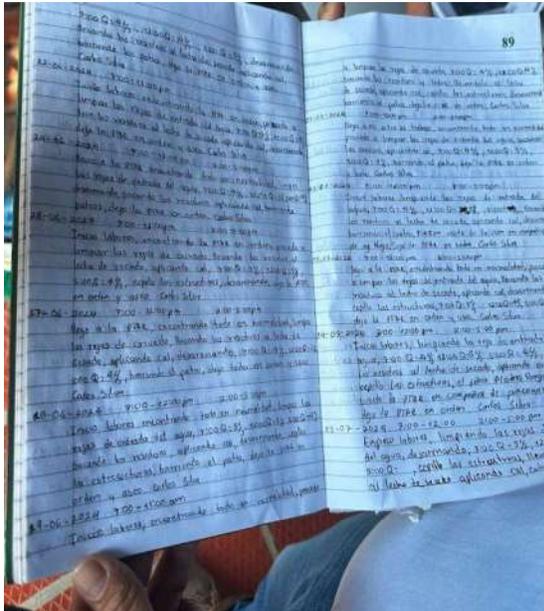


Unidad quemadora de biogas

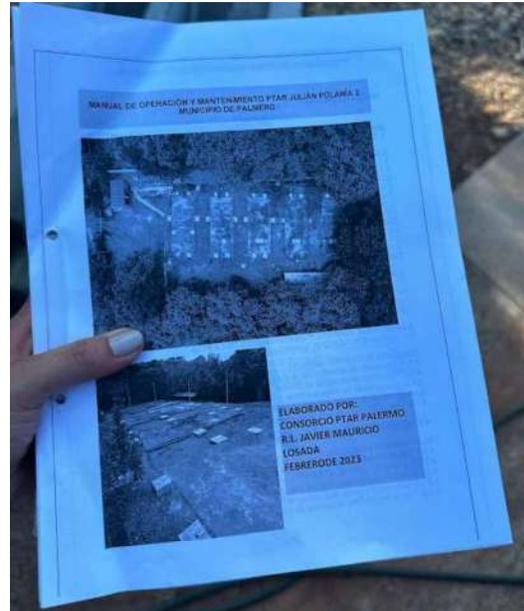


Superservicios

# INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Bitácora PTAR



Manual de operación

Fuente: Visita SSP junio de 2024

### 5.6.3.4.1.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la PTAR. Adicionalmente, cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura relacionado en el manual entregado. De acuerdo con los soportes entregados y lo observado en visita, se evidencia que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis. Todos los registros de operación se diligencian en la bitácora.

### 5.6.3.4.2. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Julián Polania 1

Estar PTAR se encuentra localizada en las coordenadas 2°53'36,97" N -75°26'8,02" O. Recibe las aguas residuales provenientes de los barrios El Bosque, Las Torres, Villabachue, Las Piramides y Julián Polania. Fue construida en el año 2000 aproximadamente y optimizada en el año 2023. Tiene una capacidad para tratar 45 l/s.

Cuenta con una infraestructura de pretratamiento con cribado fino y grueso, desarenador, canaleta parshal, y distribución a los trenes de tratamiento.

Posteriormente el agua es distribuida a 2 reactores RAF y FAVA en donde se tratan las aguas residuales. Los lodos generados en este proceso son dispuestos en lechos de secado. Las aguas residuales finalmente son dispuestas en el río Tune.



Imagen 28. PTAR Julián Polanía 1



Canaleta de ingreso



Rejillas de cribado fino y grueso



Desarenador en paralelo



Canaleta Parshal



Regleta medición caudal



Aliviadero final regulador de caudal



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



Tanque Imhof



Reactor FAFA



Lechos de secado lodos



Unidades de quemado de biogas

Fuente: Visita SSP junio de 2024

#### 5.6.3.4.2.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la PTAR. Adicionalmente, cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura relacionado en el manual entregado. De acuerdo con los soportes entregados y lo observado en visita, se evidencia que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis. Todos los registros de operación se diligencian en la bitácora.

#### 5.6.3.4.3. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Matadero

Esta PTAR se encuentra localizada en las coordenadas  $2^{\circ}53'34,70''$  N –  $75^{\circ}25'42,79''$  O y recibe las aguas de aproximadamente el 60% de la zona urbana del municipio de Palermo.

Cuenta con un vertedero de entrada, está estructura consiste en una cámara a la cual llegan las tuberías provenientes de las redes de recolección del municipio. Posteriormente, se cuenta con una infraestructura de pretratamiento con cribado fino y grueso, de limpieza manual.



Superservicios

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



Asimismo, se cuenta con dos desarenadores que se utilizan para la retención de arenas y grasas, simultáneamente, una canaleta Parshall para el aforo de los caudales que ingresan al tratamiento, y canales de distribución a dos compartimentos circulares de filtros anaerobios con falso fondo.

Las aguas residuales salen por rebose a dos lagunas de oxidación y de estabilización de tipo anaeróbicas facultativo.

Los lodos generados son bombeados a lechos de secado. Los lixiviados son recirculados al proceso de tratamiento, y las aguas tratadas finalmente son dispuestas en el Río Tune.

Imagen 29. PTAR Matadero



Vista superior PTAR



Aliviadero ingreso



Desarenador en paralelo



**Superservicios**

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



**SIGME**



Canaleta Parshal y regleta medición caudal de ingreso



Filtro biológico circular



Lagunas de oxidación

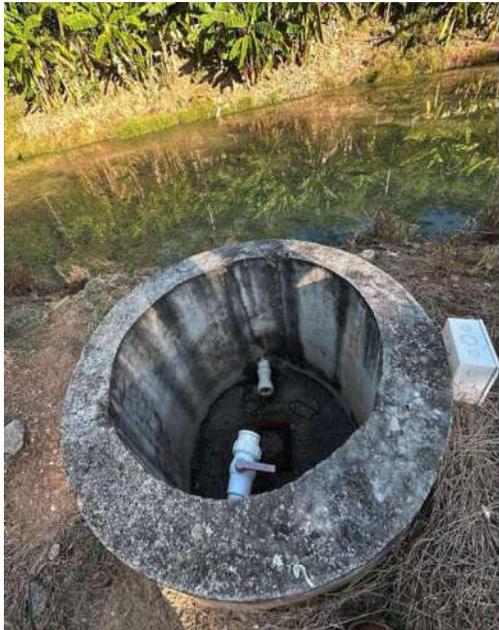


Lagunas de oxidación



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



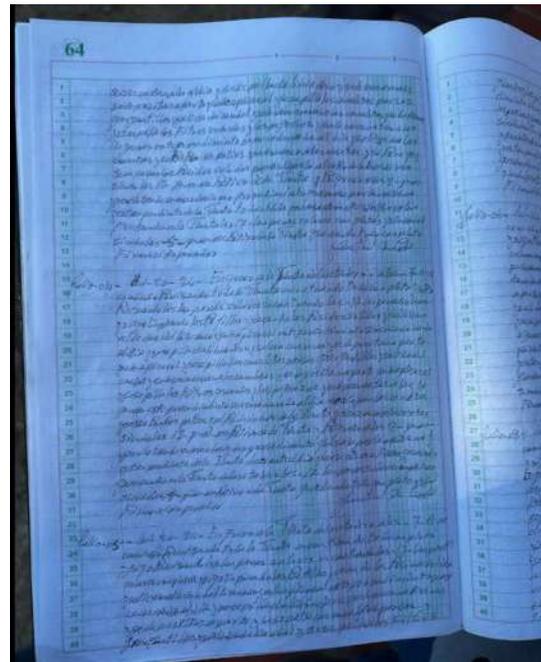
Sistema evacuación de lodos



Canaleta Parshal efluente



Lechos de secado de lodos



Bitácora de operación

Fuente: Visita SSPD Junio de 2024

5.6.3.4.3.1. Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la PTAR. Adicionalmente, cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura

relacionado en el manual entregado. De acuerdo con los soportes entregados y lo observado en visita, se evidencia que el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis. Todos los registros de operación se diligencian en la bitácora.

#### 5.6.3.4.4. Planta de Tratamiento de Agua Residual Betania

Esta PTAR recibe el agua residual del centro poblado de Betania. Está conformada por filtros FAFA que tratan un caudal aproximado de 3 l/s, y fue construida hace aproximadamente 30 años.

Este sistema cuenta con una cámara de ingreso, un pretratamiento compuesto por cribado grueso desarenador, canaleta parshal, y distribución al filtro FAFA.

Posterior al tratamiento el agua residual sale por tubería en gres de 12 pulgadas, y vierte finalmente a la quebrada Jagua, que posteriormente vierte al río Magdalena.

En la visita de inspección se pudo observar que hace falta una tapa en el filtro FAFA por lo que los vertimientos quedan al descubierto.

Imagen 30. PTAR Betania



Canal de ingreso y cribado



Cribado y desarenador



Filtro FAFA



Canal de salida filtro Fafa e ingreso a tubería  
efluente



Filtro FAFA Sin tapa

Fuente: Visita SSPD Junio de 2024

#### 5.6.3.4.4.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la PTAR. Adicionalmente, no cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura. No se entregaron evidencias de los mantenimientos realizados por el prestador durante las vigencias bajo análisis. No se lleva bitácora de operación.

#### 5.6.3.4.4.2. Información reportada en SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador en el formulario Registro de sistemas de tratamiento de agua residual, se encontró que en general la información reportada coincide con la suministrada en visita para las plantas de tratamiento Julián Polanía 1 y Matadero. Sin embargo, no se encontró reporte para la PTAR Julián Polanía 2. Además, no se evidenció reporte del sistema de tratamiento del centro poblado Betania.

#### 5.6.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador hizo entrega de la Resolución 258 de 2022 “Por la cual se aprueba el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento – PSMV del municipio de Palermo Huila” expedida por la Dirección Territorial Norte de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM).

Cabe señalar que el PSMV se aprobó para las vigencias comprendidas entre el año 2021 a 2030, y solo contempla lo relacionado con el casco urbano del municipio de Palermo, y no incluye sus centros poblados y/o zona urbana.

#### 5.6.3.6 Plan Maestro de Alcantarillado

El Plan Maestro de alcantarillado es un instrumento de planeamiento de primer nivel de jerarquización en la estrategia de ordenamiento de ciudad-región que permite desarrollar y complementar el Plan de Ordenamiento Territorial. Bajo este concepto, corresponde al municipio su elaboración y adopción por Decreto.

Bajo ese entendido, EPP E.S.P. hizo entrega del documento relacionado con el Plan Maestro de Alcantarillado para el municipio de Palermo, Huila, de fecha marzo de 2011. Ahora bien, no es posible identificar en este las obras culminadas o en ejecución para el municipio de Palermo.

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

De conformidad con lo establecido en las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en el SUI del reporte del PEC, encontrándose que para la vigencia 2023, el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Este PEC también fue suministrado en visita.

Cabe señalar que el PEC solo contempla lo relacionado con el casco urbano del municipio de Palermo, y no sus centros poblados y/o zona rural.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *Cuestionario registro de eventos* para los servicios de acueducto y alcantarillado, se identificó que el prestador no registró eventos materializados para las vigencias 2023 y que, para los primeros cinco meses de 2024, se reportó evento de sequía entre los meses de enero a abril.

#### 5.7 Aspectos Comerciales

La sede de atención comercial de las EPP E.S.P. se ubica en la Carrera 9 No. 9 – 33, del municipio de Palermo.



**Superservicios**

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



Las instalaciones cuentan con una sala de espera para el usuario y/o suscriptor, con dos asesoras para la atención de PQR, y dos pasantes del SENA que direccionan el tipo de atención a seguir según la necesidad del peticionario.

De igual manera, se evidenció que cuenta con formatos para la atención de PQR. El horario de atención del punto es:

Lunes a Jueves: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados, domingos y festivos: En caso de emergencia, la atención se realiza mediante el área operativa, en las líneas de celular: 3103024354 y 3205801194.

En el desarrollo de la visita realizada por la SSPD, se tomó el siguiente registro fotográfico.

Imagen 31. Punto de atención comercial



Sala de espera – Pasantes SENA



Archivo ubicado dentro del punto de atención de PQR



Una de las asesoras que atiende el punto de PQR



Oficina dentro del punto de recepción de PQR  
(ubicación de la segunda asesora)

Fuente: Evidencia fotográfica tomada el día 10 de julio durante la visita



Superservicios

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



Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento del prestador frente al artículo 153 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a que *“Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”* (Cursiva fuera de texto original)

#### 5.7.1 Sistema de Información Comercial (SIC)

El sistema de información comercial utilizado por la empresa se denomina HAS SQL, que cuenta con los siguientes módulos:

- PQR
- Suscriptores
- Facturación
- Cartera
- Recaudo

Dicho sistema se encuentra enlazado con el área financiera en lo referente a cartera, recaudo, subsidios y contribuciones. En el área técnica, en lo relacionado con la emisión de órdenes de trabajo para instalación de acometidas, reinstalaciones de servicios, suspensiones y las mismas PQR.

Este es un sistema suministrado bajo contrato de servicios con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024, el cual tiene como objeto *“PRESTAR LOS SERVICIOS DE ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, SOPORTE Y CAPACITACIÓN DEL SOFTWARE HAS SQL, INSTALADO EN LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.”* (Cursiva fuera del texto original)

#### 5.7.2 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

La empresa cuenta con CCU vigente. Este tiene concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) con radicado CRA 20190120091931 de fecha 22 de julio de 2019.

Este contrato de servicios públicos domiciliarios no contiene fecha de expedición, y según lo manifestado por el prestador, el documento está actualizado de acuerdo con lo indicado en la Resolución CRA 768 de 2016. No obstante, en concordancia con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, la empresa se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, razón por la cual, le corresponde aplicar el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

De igual manera, se observó que el CCU no se encuentra publicado en las instalaciones de la empresa o digitalmente en su página web. Al respecto, indicaron que suministran ejemplares a los usuarios que lo solicitan, sin embargo, no tienen evidencia de la entrega de este contrato o, copias físicas a la vista para el suscriptor o usuario que lo requiera, contraviniendo lo señalado en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al *“DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS*

*CONDICIONES UNIFORMES. 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 fuera del texto original)*

### 5.7.2.1 Información reportada en el SUI

Según la información reportada al SUI, la fecha de expedición del CCU fue el 12 de junio de 2019; sin embargo, en la visita al prestador, este indicó desconocerla, situación que fue corroborada en el citado contrato de servicios públicos domiciliarios, por cuanto no contiene fecha de expedición.

Imagen 32. Información CCU



Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS CSV PDF HTML

Calidad del reporte

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento HUILA

Empresa EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P

---

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento HUILA

Empresa EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
HUILA	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	1	571	2024-02-23	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2019-06-12	ND	SI	20190120091931	2019-07-22	

Fuente: Consulta en el SUI del 1 de agosto de 2024.

Una vez revisada la información remitida por EPP E.S.P. a nuestro sistema de gestión documental Cronos, no se evidenció documento que soporte la información que indica el SUI sobre la fecha de expedición del CCU, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

### 5.7.3 Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores totales de la siguiente manera:

Tabla 51. Suscriptores Acueducto Vigencia 2023

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.991	1.992	1.996	2.003	2.004	2.007	2.013	2.014	2.017	2.019	2.027	2.058
Estrato 2	3.478	3.483	3.490	3.498	3.509	3.520	3.522	3.524	3.530	3.536	3.540	3.552
Estrato 3	1.051	1.051	1.054	1.055	1.056	1.058	1.057	1.057	1.059	1.059	1.059	1.061
Estrato 4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Superservicios

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



Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Total Residencial</b>	<b>6.521</b>	<b>6.527</b>	<b>6.540</b>	<b>6.556</b>	<b>6.569</b>	<b>6.585</b>	<b>6.592</b>	<b>6.595</b>	<b>6.606</b>	<b>6.614</b>	<b>6.626</b>	<b>6.671</b>
Comercial	166	166	166	106	166	167	167	167	167	172	172	172
Industrial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficial	104	104	104	104	103	103	103	103	103	103	103	104
<b>Total No Residencial</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>213</b>	<b>272</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>279</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>6.794</b>	<b>6.800</b>	<b>6.813</b>	<b>6.769</b>	<b>6.841</b>	<b>6.858</b>	<b>6.865</b>	<b>6.868</b>	<b>6.879</b>	<b>6.892</b>	<b>6.904</b>	<b>6.950</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., visita de inspección del 10 al 12 de julio de 2024

Tabla 52. Suscriptores Alcantarillado Vigencia 2023

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.852	1.852	1.856	1.863	1.863	1.865	1.871	1.872	1.874	1.876	1.883	1.900
Estrato 2	3.403	3.411	3.418	3.427	3.438	3.448	3.450	3.453	3.459	3.465	3.469	3.483
Estrato 3	1.029	1.029	1.032	1.033	1.034	1.036	1.035	1.035	1.037	1.037	1.037	1.039
<b>Total Residencial</b>	<b>6.284</b>	<b>6.292</b>	<b>6.306</b>	<b>6.323</b>	<b>6.335</b>	<b>6.349</b>	<b>6.356</b>	<b>6.360</b>	<b>6.370</b>	<b>6.378</b>	<b>6.389</b>	<b>6.422</b>
Comercial	153	153	153	153	153	154	154	154	154	159	159	159
Industrial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficial	94	94	94	94	93	93	93	93	92	92	92	93
<b>Total No Residencial</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>249</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>249</b>	<b>254</b>	<b>254</b>	<b>255</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>6.534</b>	<b>6.542</b>	<b>6.556</b>	<b>6.573</b>	<b>6.584</b>	<b>6.599</b>	<b>6.606</b>	<b>6.610</b>	<b>6.619</b>	<b>6.632</b>	<b>6.643</b>	<b>6.677</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., visita de inspección del 10 al 12 de julio de 2024

Tabla 53. Suscriptores Acueducto Vigencia 2024

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Estrato 1	2.068	2.079	2.087	2.118	2.133
Estrato 2	3.556	3.563	3.571	3.574	3.573
Estrato 3	1.060	1.061	1.062	1.062	1.063
<b>Total Residencial</b>	<b>6.684</b>	<b>6.703</b>	<b>6.720</b>	<b>6.754</b>	<b>6.769</b>
Comercial	172	171	170	170	170
Industrial	3	3	3	3	3
Oficial	104	104	104	104	104
<b>Total No Residencial</b>	<b>279</b>	<b>278</b>	<b>277</b>	<b>277</b>	<b>277</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>6.963</b>	<b>6.981</b>	<b>6.997</b>	<b>7.031</b>	<b>7.046</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., visita de inspección del 10 al 12 de julio de 2024

Tabla 54. Suscriptores Alcantarillado Vigencia 2024

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Estrato 1	1.910	1.921	1.929	1.958	1.973
Estrato 2	3.487	3.494	3.505	3.512	3.517
Estrato 3	1.038	1.039	1.040	1.041	1.042
<b>Total Residencial</b>	<b>6.435</b>	<b>6.454</b>	<b>6.474</b>	<b>6.511</b>	<b>6.532</b>
Comercial	159	158	157	157	157
Industrial	3	3	3	3	3

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Oficial	93	93	92	92	92
<b>Total No Residencial</b>	<b>255</b>	<b>254</b>	<b>252</b>	<b>252</b>	<b>252</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>6.690</b>	<b>6.708</b>	<b>6.726</b>	<b>6.763</b>	<b>6.784</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., visita de inspección del 10 al 12 de julio de 2024

La empresa informó un total de suscriptores para el año 2023 de 6.950 para el servicio de acueducto con corte a 31 de diciembre, donde el 96% se ubica en el sector residencial y de estos, el estrato dos ocupa el 51%, seguido del estrato uno con el 30%.

Para la vigencia 2024, se informó un total de 7.046 suscriptores de acueducto con corte al 31 de mayo de 2024; al igual que en el 2023, se mantiene el porcentaje de participación del uso residencial sobre el total de suscriptores del 96% y la mayor participación del estrato dos.

La variación del año 2023 al 2024 en el servicio de acueducto, se dio en un aumento de 96 suscriptores.

En cuanto al servicio de alcantarillado, informó un total de 6.677 suscriptores en la vigencia 2023 y 6.784 en la vigencia 2024 con corte a 31 de mayo, observando un aumento de 107 suscriptores respecto de la vigencia anterior. Igualmente, se evidencia que el 96% de los suscriptores se concentra en el uso residencial, de los cuales, el 52% corresponde al estrato dos y el 28% al estrato uno.

En relación con el catastro de suscriptores, la empresa indicó que, debido al crecimiento poblacional en este municipio se deben realizar actualizaciones constantes, las cuales son incluidas en su proceso de facturación. Dicho crecimiento se denota en el estrato 1, dado que, se han venido legalizando mes a mes, los 130 apartamentos de la Urbanización Consorcio Villa Progreso II entregados en octubre de 2023.

También ha impactado al crecimiento de los suscriptores del estrato 1, la legalización de los asentamientos Las Ceibas, Villa Alegría, Bosques del Mirador, El Bosco y Las Marías, a quienes les entregaron micromedidores gratuitamente.

#### 5.7.3.1 Información reportada en el SUI

Comparando los datos reportados por la empresa al SUI, versus los datos entregados en visita, se evidenció que son coherentes en los dos casos, salvo por diferencias menores en la vigencia 2023, que se describen a continuación:

Tabla 55. Diferencia suscriptores - Datos visita Vs. SUI

Servicio	Periodo	Estrato / Uso	Dato informado en la visita	Dato reportado en el SUI
Acueducto	Diciembre	Estrato 2	3.552	3.558
Alcantarillado	Abril	Comercial	106	166

Fuente: Elaboración SSPD.

#### 5.7.4 Micromedición

##### 5.7.4.1 Indicador de micromedición

La empresa presentó los resultados de su indicador de micromedición de la siguiente manera:

Tabla 56. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	6.950	6.940	10	6.852	99,86%	98,73%
2024	7.046	7.036	10	6.959	99,86%	98,91%

Fuente: Información EPP E.S.P., visita de inspección del 10 al 12 de julio de 2024

##### 5.7.4.1.1. Información reportada en el SUI

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

Tabla 57. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	6.950	6.940	10	6.861	99,86%	98,86%
2024	7.046	7.036	10	6.959	99,86%	98,91%

Fuente: Consulta en el SUI del 3 de julio de 2024.

Una vez revisada la información que la empresa tiene cargada en SUI y la presentada en la visita de inspección y vigilancia, se calculó el indicador de micromedición efectiva (IMI), conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador está por encima del 95%, para las dos vigencias.

En relación con la micromedición nominal, la empresa presenta un indicador por encima de lo normado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para las dos vigencias, tal y como se puede observar en la Tabla 57.

En consecuencia, se puede concluir que la empresa para las vigencias 2023 y 2024, ha contado con un indicador superior al 95% en relación con la cobertura de micromedición nominal, encontrando de esta manera, que cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Cabe mencionar que, tal como se describió en el capítulo de suscriptores, la empresa suministró e instaló medidores gratuitamente a usuarios del estrato 1; de enero de 2024 a la fecha de la visita el número de instalaciones era 40.



**Superservicios**

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



Respecto a los datos en el SUI frente a lo comunicado por EPP E.S.P. en la visita, se tiene una diferencia menor en el número de suscriptores medidos efectivamente. No obstante, dentro de los datos reportados como “medidores leídos”, el estado del medidor en varios casos es: “medidor dañado” y “sin medidor”, condición que es incongruente, denotando mala calidad de la información certificada en la citada plataforma, la cual es oficial para todos los fines, contraviniendo lo señalado en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006.

#### 5.7.4.2 Laboratorio de medidores

El prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos. En su lugar, los aparatos que detectan frenados, ilegibles o dañados, son cambiados sin el concepto de conformidad que emiten los laboratorios certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), lo que es contrario a la normatividad en cuanto a la verificación de la condición metrológica de los medidores y su respectiva calibración, establecida mediante el artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015<sup>23</sup> y las Resoluciones CRA No. 151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No. 457 de 2008.

Al respecto, la empresa acotó en la visita, que estos cambios los realizan sin generar costos adicionales a los usuarios, y también añadió, que no existe en el departamento del Huila una entidad que se encuentre acreditada por el ONAC que preste servicios de revisión y/o calibración.

#### 5.7.4.3 Procedimiento para realizar el cambio de medidores

La empresa no cuenta con un procedimiento documentado oficialmente; en su lugar, fue suministrado en un archivo de Word, el relato de cómo realizan esta actividad, la cual se indica a continuación:

*“Procedimiento para realizar cambios de medidor*

*PQRS realizada por el fontanero, en donde certifique que el equipo de medición se encuentra en mal estado.*

- 1. Diligenciar documento (comodato) en la oficina del área comercial y facturación.*
- 2. Anexar copia de C.C. del suscriptor o usuario*
- 3. Anexar copia de la factura cancelada*
- 4. Reporte al área operativa para su respectiva orden de trabajo*
- 5. Llenar planilla de instalación del equipo*
- 6. Instalación del equipo*
- 7. Entrega de documentación al área de almacén*
- 8. Actualización base de datos área comercial*

<sup>23</sup> Artículo 2.2.1.7.14.3. Instrumentos de medida sujetos a control metrológico.

*Nota: si el usuario realiza dicho cambio por su cuenta debe de acercarse a las instalaciones de las empresas públicas EPP-ESP, informar y hacer entrega copia del certificado de calibración, factura de compra y factura actualizada de la vivienda.” (Sic, Cursiva fuera del texto original)*

Frente a lo estipulado en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, este procedimiento no cumple con lo referente al debido proceso en el cambio de medidores de acueducto, por cuanto, no contempla el aviso de la visita técnica al usuario, a fin de que este pueda contar con el concurso de un técnico particular durante la misma, donde adicionalmente se le indique si la ejecutarán en horas de la mañana o de la tarde. De igual manera, no contempla el aviso del retiro del medidor, el traslado del equipo de medición a un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y la información al usuario del resultado en dicho laboratorio.

#### 5.7.4.4 Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa la remisión de veinte (20) expedientes, seleccionados de manera aleatoria, donde se evidencie el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios.

En ese sentido, se procede con el análisis de cada uno de estos, y el resultado se detalla en la Tabla 58:

Tabla 58. Análisis de expedientes allegados

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
2030609	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	11/04/ 2024	SÍ	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
2030658	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	11/04/ 2024	SÍ	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
2030641	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	12/04/ 2024	SÍ	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
2030617	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	12/04/ 2024	SÍ	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
															medidor por primera vez.
2030591	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	12/04/2024	Sí	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
2030625	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	11/04/2024	Sí	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
Medidor serial 2016-4377	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	12/04/2024	Sí	- No es posible identificar el número de suscriptor. - De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
Medidor serial 2016-4378	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- No es posible identificar el número de suscriptor. - De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
2026912	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2026888	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
															- No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2026870	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2027027	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2027035	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	15/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2022861	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	16/04/2024	Sí	No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2027381	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	Sí	16/04/2024	Sí	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
															proceso para el cambio de medidor.
2026136	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	16/04/2024	SÍ	No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2027068	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	16/04/2024	SÍ	- En la factura aportada se identificó que el usuario tiene medidor, sin embargo, todos sus consumos son iguales en los seis últimos periodos. - No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2030534	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	SÍ	16/04/2024	SÍ	De acuerdo con los soportes suministrados, se presume la instalación de acometida y medidor por primera vez.
3021	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.
2030773	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	NO DISPONE	No cumple con el debido proceso para el cambio de medidor.

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

Los documentos allegados por el prestador se revisaron uno a uno como se muestra en la tabla anterior, en el marco de las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, para verificar el cumplimiento del debido proceso establecido en estas, en relación con el cambio y reposición de medidores, por lo que se evidenció que el prestador contraviene lo estipulado en las citadas resoluciones, por cuanto, en dichos expedientes:

- No se evidenció las comunicaciones de la visita técnica donde se le informe al usuario la fecha y hora en que será ejecutada.
- No se evidenció las comunicaciones de aviso de retiro del medidor.
- No se evidenció actas de retiro del medidor.

- No se evidenció resultados de revisión de los medidores en un laboratorio certificado por el ONAC, donde se haya determinado que el medidor no cumplía su función y requería ser reemplazado.

De manera adicional, el prestador aclara que la factura de venta por concepto de “Revisión técnica” contenidas en algunos de los expedientes revisados obedece a lo que asume la empresa por este concepto, más no, porque le sea cobrado al usuario en la entrega o cambio del medidor.

### 5.7.5 Facturación y Recaudo

#### 5.7.5.1 Procedimiento de facturación

El procedimiento de facturación no se encuentra documentado. En su lugar, el prestador relató que realizan periódicamente actividades de toma de lecturas por parte de los fontaneros, crítica y liquidación del consumo de cada mes al finalizar el periodo o a inicios del siguiente, otorgando entre 18 y 20 días al usuario para el pago de la factura de servicios públicos. Su punto de recaudo es la Cooperativa Ultrahuilca.

#### 5.7.5.2 Facturación y recaudo

Para las vigencias 2023 y hasta mayo de 2024, la empresa hizo entrega del resumen de consumos y valores facturados por servicio, uso y estrato para cada una de las APS, como se observa a continuación:

Tabla 59. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	320.063	579.767.730	203.515.021	35%
Estrato 2	605.533	1.111.194.047	609.027.068	55%
Estrato 3	182.245	392.330.295	240.657.001	61%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.107.841</b>	<b>2.083.292.072</b>	<b>1.053.199.090</b>	<b>51%</b>
Comercial	43.140	146.884.782	81.374.890	55%
Industrial	1.163	40.139.815	1.618.009	4%
Oficial	136.783	142.555.505	83.553.581	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>181.086</b>	<b>329.580.102</b>	<b>166.546.480</b>	<b>51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.288.927</b>	<b>2.412.872.174</b>	<b>1.219.745.570</b>	<b>51%</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

Tabla 60. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	288.148	257.948.774	112.569.567	44%
Estrato 2	595.885	690.347.408	420.285.364	61%
Estrato 3	175.647	250.133.220	166.825.419	67%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.059.680</b>	<b>1.198.429.402</b>	<b>699.680.350</b>	<b>58%</b>
Comercial	60.255	93.708.290	71.413.776	76%

ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Industrial	11.600	7.834.466	5.331.401	68%
Oficial	66.586	76.638.320	45.346.962	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>138.441</b>	<b>178.181.076</b>	<b>122.092.139</b>	<b>69%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.198.121</b>	<b>1.376.610.478</b>	<b>821.772.489</b>	<b>60%</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

Para la vigencia 2023, la empresa indicó haber facturado un total de 1.288.927 m<sup>3</sup> para el servicio de acueducto, que representa \$ 2.412.872.174; cuyo recaudo alcanzó el 51%. Se puede observar que el estrato 3 evidencia mejor comportamiento, seguido del uso Oficial y el estrato residencial 2.

En cuanto al servicio de alcantarillado, la empresa facturó 1.198.121m<sup>3</sup> representados en \$ 1.376.610.478, y un recaudo del 60%, siendo los usos Comercial e Industrial los que muestran mejor comportamiento de pago, seguido del estrato residencial 3.

En consecuencia, se observa que la empresa contó con un indicador de recaudo promedio del 55% del total de la facturación para ambos servicios correspondiente la vigencia 2023.

En referencia a la vigencia 2024, EPP E.S.P. suministró las siguientes cifras:

Tabla 61. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	313.591.822	313.591.822	104.227.620	33%
Estrato 2	585.170.544	585.170.544	312.359.270	53%
Estrato 3	195.861.813	195.861.813	121.571.820	62%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.094.624.179</b>	<b>1.094.624.179</b>	<b>538.158.710</b>	<b>49%</b>
Comercial	17.161	86.987.165	41.922.716	48%
Industrial	349	16.555.007	659.010	4%
Oficial	31.114	73.367.990	43.328.585	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>48.624</b>	<b>176.910.162</b>	<b>85.910.311</b>	<b>49%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.094.672.803</b>	<b>1.271.534.341</b>	<b>624.069.021</b>	<b>49%</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

Tabla 62. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	120.152	144.725.429	57.681.016	40%
Estrato 2	196.009	360.742.337	199.527.654	55%
Estrato 3	72.054	342.906.246	77.452.965	23%
<b>Total Residencial</b>	<b>388.215</b>	<b>848.374.012</b>	<b>334.661.635</b>	<b>39%</b>
Comercial	24.943	37.600.277	32.053.157	85%
Industrial	7.279	12.718.072	2.937.038	23%

ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Oficial	26.758	36.615.832	21.463.602	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>58.980</b>	<b>86.934.181</b>	<b>56.453.797</b>	<b>65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>447.195</b>	<b>935.308.193</b>	<b>391.115.432</b>	<b>42%</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

En relación con la vigencia 2024, para el servicio de acueducto con corte al 31 de mayo, la empresa indicó haber facturado un total de 1.094.672.803 m<sup>3</sup>, que corresponden a \$ 1.271.534.341, alcanzando un indicador de recaudo del 49%.

En cuanto al servicio de alcantarillado, el volumen de m<sup>3</sup> facturados es de 447.195. Se observa que su facturación en pesos corresponde a \$ 935.308.193, alcanzando un indicador de recaudo del 42%. Al igual que en la vigencia 2023, los estratos de mejor comportamiento de pago son los usuarios de uso Comercial, Oficial y el estrato residencial 3.

Para la vigencia 2024, bajó el indicador de recaudo en 12 puntos porcentuales respecto del promedio de recaudo de la vigencia 2023.

Con base en los porcentajes de recaudo de las vigencias en evaluación, la empresa ha emprendido acciones, las cuales se detallan en el numeral **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Cartera.**

### 5.7.5.3 Información reportada en el SUI

A continuación, se encuentran la información reportada al SUI al maestro de facturación:

Tabla 63. Facturación y recaudo acueducto vigencia 2023

ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	579.479.567	203.515.021	35%
Estrato 2	1.099.393.725	609.027.068	55%
Estrato 3	372.873.090	240.657.001	65%
Estrato 4	415.842	208.389	50%
<b>Total Residencial</b>	<b>2.052.162.224</b>	<b>1.053.407.479</b>	<b>51%</b>
Comercial	167.612.245	78.924.742	47%
Industrial	40.139.815	1.797.509	4%
Oficial	142.555.505	83.553.581	59%
Especial			
<b>Total No Residencial</b>	<b>350.307.565</b>	<b>164.275.832</b>	<b>47%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.402.469.789</b>	<b>1.217.683.311</b>	<b>51%</b>

Fuente: Consulta en el SUI del 3 de julio de 2024.

Tabla 64. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	270.889.159	121.561.108	45%

Estrato 2	718.460.089	420.285.364	58%
Estrato 3	258.770.250	166.825.420	64%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.248.119.498</b>	<b>708.671.892</b>	<b>57%</b>
Comercial	93.708.290	71.413.776	76%
Industrial	7.834.466	5.331.401	68%
Oficial	76.638.320	45.346.962	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>178.181.076</b>	<b>122.092.139</b>	<b>69%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.426.300.574</b>	<b>830.764.031</b>	<b>58%</b>

Fuente: Consulta en el SUI del 3 de julio de 2024.

Tabla 65. Facturación y recaudo acueducto año 2024

<b>ESTRATO</b>	<b>\$ Facturación</b>	<b>\$ Recaudo</b>	<b>Índice de Recaudo</b>
Estrato 1	313.591.822	104.227.620	33%
Estrato 2	585.170.544	312.359.270	53%
Estrato 3	195.861.813	121.571.820	62%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.094.624.179</b>	<b>538.158.710</b>	<b>49%</b>
Comercial	86.987.165	41.922.716	48%
Industrial	16.555.007	659.010	4%
Oficial	73.367.990	43.328.585	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>176.910.162</b>	<b>85.910.311</b>	<b>49%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.271.534.341</b>	<b>624.069.021</b>	<b>49%</b>

Fuente: Consulta en el SUI del 3 de julio de 2024.

Tabla 66. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

<b>ESTRATO</b>	<b>\$ Facturación</b>	<b>\$ Recaudo</b>	<b>Índice de Recaudo</b>
Estrato 1	144.725.429	57.681.016	40%
Estrato 2	360.742.337	199.527.654	55%
Estrato 3	127.645.246	77.452.965	61%
<b>Total Residencial</b>	<b>633.113.012</b>	<b>334.661.635</b>	<b>53%</b>
Comercial	46.623.039	32.053.157	69%
Industrial	3.692.310	2.937.038	80%
Oficial	36.615.832	21.463.602	59%
<b>Total No Residencial</b>	<b>86.931.181</b>	<b>56.453.797</b>	<b>65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>720.044.193</b>	<b>391.115.432</b>	<b>54%</b>

Fuente: Consulta en el SUI del 3 de julio de 2024.

Una vez revisada la información cargada por el prestador al SUI, se evidenció que la información reportada presenta algunas diferencias:

Tabla 67. Diferencia facturado y recaudado - Datos visita Vs. SUI

Vigencia	Servicio	Estrato / Uso	Dato informado en la visita	Dato reportado en el SUI	
			\$ Facturación		
2023	Acueducto	Estrato 1	579.767.730	579.479.567	
		Estrato 2	1.111.194.047	1.099.393.725	
		Estrato 3	392.330.295	372.873.090	
		Estrato 4	0	415.842	
		Comercial	146.884.782	167.612.245	
	Alcantarillado	Estrato 1	257.948.774	270.889.159	
		Estrato 2	690.347.408	718.460.089	
		Estrato 3	250.133.220	258.770.250	
	<b>Servicio</b>		<b>Estrato / Uso</b>	<b>\$ Recaudo</b>	
	Acueducto	Estrato 4	0	208.389	
		Comercial	81.374.890	78.924.742	
		Industrial	1.618.009	1.797.509	
	Alcantarillado	Estrato 1	112.569.567	121.561.108	
Vigencia	Servicio	Estrato / Uso	\$ Facturación		
2024	Alcantarillado	Estrato 3	342.906.246	127.645.246	
		Comercial	37.600.277	46.623.039	
		Industrial	12.718.072	3.692.310	

Fuente: Elaboración SSPD.

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 del reporte de esta información en el SUI.

## 5.7.6 Facturas

### 5.7.6.1 Requisitos de la factura

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, se procedió a revisar los requisitos de factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 873 de 2019:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 33. Factura de servicios públicos No. 1054317 (anverso y reverso)

		EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. "E.P.P. E.S.P." NIT. 813.002.609-3 Carrera 9 No. 9-31 Cel: 317 428 6843 - 316 233 4589 Palermo - Huila E-mail: espespa@hotmail.com		CLIENTE: ESPERANZA QUINTERO CUELLAR C.C. o NIT: 26437271 DIRECCIÓN: CLL 11#11-24 Cod. Pos. DIRECCIÓN ENTREGA: CLL 11#11-24 Cod. Pos.																																							
CÓDIGO DE CUENTA 651		MATRÍCULA		CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES		FACTURA DE VENTA 1054317																																					
LECTURA ANTERIOR 558		LECTURA ACTUAL 584		CONSUMO 26		PROMEDIO 20																																					
ESTRATO 1		TIPO DE SERVICIO Residencial		FACT. INDEXACIÓN		FACT. ATRASADAS 0																																					
						PERIODO FACTURADO ABR 01/24 - 30/04/2024																																					
						TOTAL A PAGAR \$39.816																																					
<b>LIQUIDACIÓN</b>				<b>RESUMEN TOTAL DE COBRO</b>																																							
<b>Liquidación del Servicio</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Costo Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"><b>Acueducto</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>34.278</td> <td>-14.766</td> <td>19.512</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>7.654</td> <td>-5.358</td> <td>2.296</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Alcantarillado</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>17.861</td> <td>-7.695</td> <td>10.166</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>7.851</td> <td>-5.496</td> <td>2.355</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>18.289</td> <td>-12.802</td> <td>5.487</td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar	<b>Acueducto</b>				Consumo	34.278	-14.766	19.512	Cargo Fijo	7.654	-5.358	2.296	<b>Alcantarillado</b>				Consumo	17.861	-7.695	10.166	Cargo Fijo	7.851	-5.496	2.355	Aseo	18.289	-12.802	5.487	<b>OTROS COBROS</b>  Total Otros Cobros 0							
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar																																								
<b>Acueducto</b>																																											
Consumo	34.278	-14.766	19.512																																								
Cargo Fijo	7.654	-5.358	2.296																																								
<b>Alcantarillado</b>																																											
Consumo	17.861	-7.695	10.166																																								
Cargo Fijo	7.851	-5.496	2.355																																								
Aseo	18.289	-12.802	5.487																																								
<b>Liquidación del Consumo</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th> <th>m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 16</td> <td>16</td> <td>396</td> <td>6.328</td> <td>206</td> <td>3.297</td> </tr> <tr> <td>17 - 32</td> <td>10</td> <td>1.318</td> <td>13.184</td> <td>687</td> <td>8.870</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Subtotal</td> <td>19.512</td> <td colspan="2">10.166</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Cargo Fijo</td> <td>2.296</td> <td colspan="2">2.355</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total servicio</td> <td>21.808</td> <td colspan="2">12.521</td> </tr> </tbody> </table>				Rango	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	0 - 16	16	396	6.328	206	3.297	17 - 32	10	1.318	13.184	687	8.870	Subtotal			19.512	10.166		Cargo Fijo			2.296	2.355		Total servicio			21.808	12.521		<b>RESUMEN DE SU FACTURA</b> ACUEDUCTO 21.808 ALCANTARILLADO 12.521 ASEO 5.487 OTROS 0 <b>TOTAL A PAGAR 39.816</b>			
Rango	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal																																						
0 - 16	16	396	6.328	206	3.297																																						
17 - 32	10	1.318	13.184	687	8.870																																						
Subtotal			19.512	10.166																																							
Cargo Fijo			2.296	2.355																																							
Total servicio			21.808	12.521																																							
FECHA ÚLTIMO PAGO 0		VALOR ÚLTIMO PAGO		ATRASO (MESES) 0		FECHA DE SUSPENSIÓN sábado, 25 de mayo de 2024																																					
CONSECUTIVO MES		TIPO DE AJUSTES		FECHA DE EMISIÓN 9/07/2024		<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> viernes, 24 de mayo de 2024																																					
MENSAJE "SI CONTAMINAS EL AGUA, CONTAMINAS TU VIDA" ¡CUIDALA!				REPRESENTANTE LEGAL																																							
<small>ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN TODOS SUS ASPECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO SEGÚN ART. 772-775 DEL C.C Y PRESTA MERITO EJECUTIVO ART. 130 LEY 942/94</small>																																											
EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. "E.P.P. E.S.P." NIT. 813.002.609-3 Carrera 9 No. 9-31 Cel: 317 428 6843 - 316 233 4589 Palermo - Huila E-mail: espespa@hotmail.com		PERIODO FACTURADO ABR 01/24 - 30/04/2024		FACTURA DE VENTA 1054317		TOTAL A PAGAR \$39.816																																					
FECHA DE SUSPENSIÓN 25/05/2024		FECHA DE EMISIÓN 9/07/2024		CÓDIGO DE CUENTA 651		<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> 24/05/2024																																					
(415) 7708998272767(9020)0651 (3900) 00039816 (96) 20240525																																											

**VEA CUANTA AGUA SE PIERDE POR UNA LLAVE MAL CERRADA**



- CIERRE BIEN LA LLAVE DESPUÉS DE USARLA. DESPERDICIOS, ABUSOS DE CONSUMO O FUGAS EN LAS INSTALACIONES INTERNAS AUMENTAN EL VALOR DE LA CUENTA.
- REVISE Y CONTROLE INSTALACIONES, HAGA USO RACIONAL DEL SERVICIO.
- EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y EL RECARGO EFECTUANDO SU PAGO DENTRO DEL PLAZO FIJADO.
- LA PAZ DEL HOMBRE CON LA NATURALEZA CONDUCE A LA PAZ DEL HOMBRE CON EL HOMBRE.

**OBSERVACIONES**

1. SI CANCELA DESPUÉS DE LA FECHA TENDRÁ UN RECARGO DEL PRÓXIMO MES CORRESPONDIENTE A LA TASA MÁXIMA LEGAL.
2. A PARTIR DE LA SEGUNDA (2a.) FACTURA ATRASADA SE LE SUSPENDE EL SERVICIO Y ESTA EXPUESTO A COBRO JURÍDICO.
3. EVITE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EFECTUANDO SU PAGO OPORTUNAMENTE.
4. PARA CUALQUIER RECLAMO PRESENTE SUS TRES(3) ÚLTIMAS FACTURAS EN LA OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE DE ESTA ENTIDAD.
5. NO ENTREGUE POR NINGÚN MOTIVO DINERO A TRABAJADORES NO AUTORIZADOS POR LA EMPRESA.
6. LA EMPRESA NO SE HACE RESPONSABLE POR LOS PAGOS EFECTUADOS EN LOS PUNTOS NO AUTORIZADOS.
7. ESTA FACTURA NO SERÁ VÁLIDA SIN EL REPORTE DE PAGO. EN CASO DE NO RECIBIRSE O EXTRAVIARSE LA FACTURA, SOLICITE UN DUPLICADO YA QUE LO ANTERIOR NO LO EXIME DEL PAGO OPORTUNO.

**PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS**

EN PALERMO Y NEIVA PUEDEN PAGAR EN: BANCO DE BOGOTÁ, MI BANCO, EFECTY, SU CHANCE, BALOTO, PAGOS EN LÍNEA - UTRAHUILCA PSE ([www.eppesp.gov.co](http://www.eppesp.gov.co))

**HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PAGOS**

**PALERMO:** Carrera 9 No. 9-31 PISO 1  
Cel. 317 428 6843 (Área Comercial)  
Cel. 316 233 4589 (Secretaría)

**HORARIO:**

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

Tabla 68. Revisión de la factura de servicios públicos No. 1054317

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.	Sí
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondiente.	Lo aplican en los ajustes de

Requisitos	¿Cumple?
	error en la toma de lecturas.
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	Sí
10. En el caso que exista micromedición, la lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Sí
11. Cuando se empleen procedimientos alternativos de medición, se señalarán los consumos estimados.	Sí
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	Sí
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	No indica el factor de los subsidios.
14. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	Sí
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

Fuente: Elaboración de la SSPD, a partir de la factura aportada por el prestador

Una vez revisada la factura y conforme a los requisitos mencionados en Resolución CRA 873 de 2019, en cuanto a la información mínima que deben contener las facturas de servicios públicos expedidas el prestador, se encuentra que incumple dos (2) de ellos, concernientes a:

- El factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

#### 5.7.6.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016 modificó los rangos 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 cuatro etapas de progresividad; 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:

Tabla 69. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que EPP E.S.P. se encuentra prestando en una altura promedio de 690 metros sobre el nivel del mar, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021<sup>24</sup>, así:

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que a la fecha tiene establecidos los rangos de consumo, acorde con lo establecido en la Resolución 750 de 2016, como se muestra a continuación:

<sup>24</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.



Imagen 34. Factura usuario oficial

CÓDIGO DE CUENTA 651		MATRÍCULA 24		CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES 17 25 26 14 28				<b>FACTURA DE VENTA</b> 1061887
LECTURA ANTERIOR 584	LECTURA ACTUAL 601	CONSUMO 17	PROMEDIO 22	No. MEDIDOR 08005215				PERIODO FACTURADO MAYO 01/24 - 31/05/2024
ESTRATO 1	TIPO DE SERVICIO Residencial	FACT. INDEXACIÓN		FACT. ATRASADAS 0				<b>TOTAL A PAGAR</b> \$22.306

LIQUIDACIÓN				RESUMEN TOTAL DE COBRO			
<b>Liquidación del Servicio</b>				<b>OTROS COBROS</b>			
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar				
<b>Acueducto</b>							
Consumo	23.011	-15.160	7.851				
Cargo Fijo	7.899	-5.529	2.370				
<b>Alcantarillado</b>							
Consumo	11.992	-7.901	4.091				
Cargo Fijo	8.103	-5.672	2.431				
Aseo	18.542	-12.979	5.563				
				<b>Total Otros Cobros 0</b>			
<b>Liquidación del Consumo</b>				<b>RESUMEN DE SU FACTURA</b>			
<b>Acueducto</b>		<b>Alcantarillado</b>					
Rango	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal		
0 - 16	16	406	6.497	212	3.386		
17 - 32	1	1.354	1.354	705	705		
						<b>ACUEDUCTO</b>	<b>10.221</b>
						<b>ALCANTARILLADO</b>	<b>6.522</b>
						<b>ASEO</b>	<b>5.563</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016 las cuales se encuentran 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 las vigencias en evaluación.

### 5.7.7 Cartera

La empresa suministró el reporte de la cartera a marzo de 2024, emitido por el sistema de información comercial (HAS SQL). Dicho reporte presenta edades desde los 30 a más de 360 días en mora, y respecto a los servicios de acueducto y alcantarillado, su monto asciende a \$692.484.000.

Imagen 35. Saldo total de la cartera a marzo de 2024

	Valor cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar [miembro]						
	Total [miembro]						
	No. vencidas [miembro]	Vencidas [miembro]					
Vencidas de 1 a 90 días [miembro]		Vencidas de 91 a 180 días [miembro]	Vencidas de 181 a 360 días [miembro]	Vencidas de más de 360 días [miembro]			
Detalle de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos [abstracto]							
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos y otras cuentas por cobrar corrientes [abstracto]							
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos [abstracto]							
Acueducto	271019000	31792000	5675000	10864000	85712000		405062000
Alcantarillado	219982000	17311000	2796000	6420000	40913000		287422000
Aseo	110291000	11041000	5252000	14258000	123025000		263867000
Energía							
Gas Combustible por redes							
Gas Licuado de Petróleo							
Operador del sistema y administrador del mercado de energía (XM)							
<b>Total cuentas por cobrar</b>	601292000	60144000	13723000	31542000	249650000		956351000
Detentador de cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos				1389000	47751000		49140000
<b>Total cuentas comerciales por cobrar corrientes netas por prestación de servicios públicos</b>	601292000	60144000	13723000	30153000	201899000		907211000

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761.

De acuerdo con la información suministrada en la visita, se evidenció que el grueso de la cartera de acueducto y alcantarillado se concentra en los usuarios residenciales, con el 90%, donde el estrato 2 participa con un 48% del total de esta, seguido del estrato 1 con el 27% y el estrato 3 con el 14%. En lo atinente a los usuarios no residenciales, los cuales representan el 10% del total de la cartera de los servicios en referencia, son los comerciales los que tienen mayor participación.

De los montos adeudados, el 18% corresponde a vencimientos mayores a 360 días, sucedido por la cartera entre 1 y 90 días, con el 7%.

En cuanto a las acciones para la recuperación de la cartera, EPP E.S.P. manifestó que aplica las siguientes:

- Suspensiones del servicio.
- Financiaciones (acuerdos de pago).
- Cobros persuasivos a los usuarios que adeudan a partir de tres facturas en adelante.

Estas labores las realizan mediante personal propio y contratistas. Igualmente informó que están organizando campañas para explicar cómo se realizan los pagos por PSE y generar recordatorios de las fechas de pago de la factura de servicios públicos.

Finalmente, el prestador cuenta con políticas de cartera definidas en el *MANUAL DE COBRO Y CARTERA*; CÓDIGO: RIR-CP-001; VERSIÓN: 1.0 del 08/06/2011, adoptado mediante la Resolución interna No. 302 de 2011, "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA DE LAS EMPRESAS PUBLICAS (sic) DE PALERMO E.S.P."

### 5.7.8 Subsidios y contribuciones

El Acuerdo Municipal que establece los factores de subsidios y contribuciones aplicados por EPP E.S.P., vigentes fiscalmente entre 2021 y 2026, se relaciona a continuación:

Tabla 70. Acuerdo Municipal Subsidios y Contribuciones

APS	Acuerdo	Vigencia
Palermo (Huila)	Acuerdo No. 007 de 2021	Desde el 21 de febrero de 2021 hasta el 20 de febrero de 2026

Fuente: Consulta SUI / INSPECTOR; agosto de 2024

Mediante el acuerdo mencionado, fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidio y contribución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011:

Tabla 71. Subsidios

Estrato	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	70%	70%
Estrato 2	40%	40%
Estrato 3	15%	15%

Fuente: Acuerdo 007 de 2021.

Tabla 72. Contribuciones

Uso	Acueducto	Alcantarillado
Industrial	30%	30%
Comercial	50%	50%

Fuente: Acuerdo 007 de 2021.

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidio y contribución indicados en el Acuerdo Municipal de Palermo, en las facturas aportadas por el prestador:

Tabla 73. Revisión aplicación Acuerdo Municipal No. 007 de 2021

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acue.		Alc.	
			CF	CB	CF	VB
1033688	Diciembre-2023	1	70%		70%	
1054317	Abril-2024	1	70%		70%	
1008969	Agosto-2023	2	40%		40%	
1054851	Abril-2024	2	40%		40%	
963940	Febrero-2023	3	15%		15%	
1059772	Abril-2024	3	15%		15%	

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acue.		Alc.	
			CF	CB	CF	VB
960166	Febrero-2023	Comercial	50%		50%	
1064338	Mayo-2024	Comercial	50%		50%	
958747	Enero-2023	Industrial	No dispone		30%	
1060059	Abril-2024	Industrial	No dispone		No dispone	

Fuente: Elaboración SSPD

Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761 (Facturas vigencia 2024)  
Consulta SUI; agosto de 2024 (Facturas vigencia 2023)

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 007 de 2021. No obstante, las facturas de uso industrial analizadas liquidaron consumos de los servicios de alcantarillado (Factura No. 958747 de la vigencia 2023) y aseo (Factura No. 10060059 de la vigencia 2024), aun cuando reportaron tres suscriptores para el servicio de acueducto, como se muestra en el capítulo de *Suscriptores* del presente informe.

De acuerdo con lo referido, se anexan imágenes de las citadas facturas:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 36. Factura suscriptor uso Industrial sin liquidación de consumos de acueducto y alcantarillado (Vigencia 2023)

 <b>EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.</b> "E.P.P. E.S.P." NIT. 813.002.609.3 Carrera 9 No. 9-31 Tels.: 878 3920 - 878 3788 Cel: 317 428 6843 - 316 233 4589 Palermo - Huila Email: eppasap@hotmail.com		CLIENTE: HALLIBURTON LATINAMERICA S. A. C.C. 6 NIT: 860051812-2 DIRECCIÓN: KM 3 VIA NEIVA BOGOTA Cod. Pos. DIRECCIÓN: KM 3 VIA NEIVA BOGOTA Cod. Pos. ENTREGA:																																																																												
CÓDIGO DE CUENTA 2000832	MATRÍCULA 0	CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES 150 130 150 150 150 150		FACTURA DE VENTA 958747																																																																										
LECTURA ANTERIOR 43205	LECTURA ACTUAL 43355	CONSUMO 150	PROMEDIO 125	No. MEDIDOR 96201278																																																																										
ESTRATO 1	TIPO DE SERVICIO Industrial	FACT. INDEXACIÓN	FACT. ATRASADAS 0	PERIODO FACTURADO ENE/01/23 - 31/01/2023																																																																										
				TOTAL A PAGAR \$116,377																																																																										
<b>LIQUIDACIÓN</b> Liquidación del Servicio <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Costo Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"><b>Acueducto</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Alcantarillado</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>82,303</td> <td>24,891</td> <td>106,994</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>7,218</td> <td>2,185</td> <td>9,383</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> Liquidación del Consumo <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th> <th>Acueducto m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> <th>Alcantarillado \$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 16</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>713</td> <td>11,412</td> </tr> <tr> <td>17 - 32</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>713</td> <td>11,412</td> </tr> <tr> <td>&gt;33</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>713</td> <td>84,167</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td>106,992</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td>9,383</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> <td></td> <td>116,375</td> </tr> </tbody> </table>			Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar	<b>Acueducto</b>				Consumo	0	0	0	Cargo Fijo	0	0	0	<b>Alcantarillado</b>				Consumo	82,303	24,891	106,994	Cargo Fijo	7,218	2,185	9,383	Aseo	0	0	0	Rango	Acueducto m3	\$ m3	Subtotal	Alcantarillado \$ m3	Subtotal	0 - 16				713	11,412	17 - 32				713	11,412	>33				713	84,167				0		106,992				0		9,383				0		116,375	<b>RESUMEN TOTAL DE COBRO</b> OTROS COBROS Total Otros Cobros 0  <b>RESUMEN DE SU FACTURA</b> ACUEDUCTO 0 ALCANTARILLADO 116,375 ASEO 0 OTROS 0 <b>TOTAL A PAGAR 116,377</b>	
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar																																																																											
<b>Acueducto</b>																																																																														
Consumo	0	0	0																																																																											
Cargo Fijo	0	0	0																																																																											
<b>Alcantarillado</b>																																																																														
Consumo	82,303	24,891	106,994																																																																											
Cargo Fijo	7,218	2,185	9,383																																																																											
Aseo	0	0	0																																																																											
Rango	Acueducto m3	\$ m3	Subtotal	Alcantarillado \$ m3	Subtotal																																																																									
0 - 16				713	11,412																																																																									
17 - 32				713	11,412																																																																									
>33				713	84,167																																																																									
			0		106,992																																																																									
			0		9,383																																																																									
			0		116,375																																																																									
FECHA ÚLTIMO PAGO 0	VALOR ÚLTIMO PAGO	ATRASO (MESES) 0	FECHA DE SUSPENSIÓN lunes, 20 de febrero de 2023																																																																											
CONSECUTIVO MES	TIPO DE AJUSTES	FECHA DE EMISIÓN 31/01/2023	<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> viernes, 17 de febrero de 2023																																																																											
MENSAJE TOMAR AGUA NOS DA VIDA PERO TOMAR CONCIENCIA NOS DARA AGUA		REPRESENTANTE LEGAL																																																																												
ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN TODOS SUS ASPECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO SEGUN ART. 772.779 DEL C.C. Y PRESTA MÉRITO EJECUTIVO ART. 130 LEY 142/94																																																																														
<b>EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.</b> "E.P.P. E.S.P." NIT. 813.002.609.3 Calle 9 No. 7-52 Piso 2 Tels.: 878 3920 - 878 3788 Palermo - Huila Email: eppasap@hotmail.com		PERIODO FACTURADO ENE/01/23 - 31/01/2023	FACTURA DE VENTA 958747																																																																											
FECHA DE SUSPENSIÓN 20/02/2023	MENSAJES:	FECHA DE EMISIÓN 31/01/2023	TOTAL A PAGAR \$116,377																																																																											
		CÓDIGO DE CUENTA 2000832	<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> 17/02/2023																																																																											
																																																																														

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

Imagen 37. Factura suscriptor uso Industrial sin liquidación de consumos de acueducto y alcantarillado (Vigencia 2024)

 <p><b>EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.</b> "E.P.P.E.S.P." NIT. 813.002.609-3 Carrera 9 No. 9-31 Cel: 317 428 6843 - 316 233 4589 Palermo - Huila E-mail: eppesp@hotmail.com</p>		<p>CLIENTE: LUPATECH OFS S.A.S. C.C. &amp; NIT: 900360001-6 DIRECCIÓN: CRA 07P#36-67 LOTE 2 VIA BOGOTA Cod. DIRECCIÓN ENTREGA: CRA 07P#36-67 LOTE 2 VIA BOGOTA Cod.</p>																																										
CÓDIGO DE CUENTA 1001239	MATRÍCULA 0	CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES C 0 0 0 0		<b>FACTURA DE VENTA</b> 1060059																																								
LECTURA ANTERIOR 8	LECTURA ACTUAL 8	CONSUMO 0	PROMEDIO 0	No. MEDIDOR 0018																																								
ESTRATO 1	TIPO DE SERVICIO Industrial	FACT. INDEXACIÓN	FACT. ATRASADAS 0																																									
				<b>PERIODO FACTURADO</b> ABR 01/24 - 30/04/2024																																								
				<b>TOTAL A PAGAR</b> \$195.322																																								
<b>LIQUIDACIÓN</b>			<b>RESUMEN TOTAL DE COBRO</b>																																									
<p><b>Liquidación del Servicio</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Costo Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"><b>Acueducto</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>Alcantarillado</b></td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>150.247</td> <td>45.075</td> <td>195.322</td> </tr> </tbody> </table>			Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar	<b>Acueducto</b>				Consumo	0	0	0	Cargo Fijo	0	0	0	<b>Alcantarillado</b>				Consumo	0	0	0	Cargo Fijo	0	0	0	Aseo	150.247	45.075	195.322	<p><b>OTROS COBROS</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Total Otros Cobros</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		Total Otros Cobros	0						
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar																																									
<b>Acueducto</b>																																												
Consumo	0	0	0																																									
Cargo Fijo	0	0	0																																									
<b>Alcantarillado</b>																																												
Consumo	0	0	0																																									
Cargo Fijo	0	0	0																																									
Aseo	150.247	45.075	195.322																																									
Total Otros Cobros	0																																											
<p><b>Liquidación del Consumo</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th> <th>m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 16</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Subtotal:</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Cargo Fijo:</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total servicio:</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> </tbody> </table>			Rango	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	0 - 16						Subtotal:			0	0		Cargo Fijo:			0	0		Total servicio:			0	0		<p><b>RESUMEN DE SU FACTURA</b></p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>ACUEDUCTO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ALCANTARILLADO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ASEO</td> <td>195.322</td> </tr> <tr> <td>OTROS</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL A PAGAR</b></td> <td><b>195.322</b></td> </tr> </tbody> </table>		ACUEDUCTO	0	ALCANTARILLADO	0	ASEO	195.322	OTROS	0	<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>195.322</b>
Rango	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal																																							
0 - 16																																												
Subtotal:			0	0																																								
Cargo Fijo:			0	0																																								
Total servicio:			0	0																																								
ACUEDUCTO	0																																											
ALCANTARILLADO	0																																											
ASEO	195.322																																											
OTROS	0																																											
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>195.322</b>																																											
FECHA ÚLTIMO PAGO 0	VALOR ÚLTIMO PAGO	ATRASO (MESES) 0	FECHA DE SUSPENSIÓN sábado, 25 de mayo de 2024																																									
CONSECUTIVO MES	TIPO DE AJUSTES	FECHA DE EMISIÓN 9/07/2024	<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> viernes, 24 de mayo de 2024																																									
<p>mensaje: "SI CONTAMINAS EL AGUA, CONTAMINAS TU VIDA" ¡CUIDALA!</p>			<p>REPRESENTANTE LEGAL</p> <p>VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DORCOLARIOS - NUBR. No. 4-41524000-1</p>																																									
<p>ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN TODOS SUS ASPECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO SEGÚN ART. 772-779 DEL C.C.Y PRESTA MERITO EJECUTIVO ART. 130 LEY 14294</p>																																												
<p>EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. "E.P.P.E.S.P." NIT. 813.002.609-3 Carrera 9 No. 9-31 Cel: 317 428 6843 - 316 233 4589 Palermo - Huila E-mail: eppesp@hotmail.com</p>		PERIODO FACTURADO ABR 01/24 - 30/04/2024	FACTURA DE VENTA 1060059																																									
FECHA DE SUSPENSIÓN 25/05/2024	FECHA DE EMISIÓN 9/07/2024		TOTAL A PAGAR \$195.322																																									
MENSAJES	CODIGO DE CUENTA 1001239	<b>FECHA LÍMITE DE PAGO</b> 24/05/2024																																										

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

#### 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 están conforme a lo indicado en el Acuerdo Municipal No.007 de 2021.

#### 5.7.8.2 Gestión ante el ente territorial

En visita, la empresa indicó que el municipio de Palermo no adeuda valores por concepto de subsidios. De acuerdo con los soportes presentados, el 20 de junio de 2024 fue pagado el mes de mayo de 2024.

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

La EPP E.S.P. presentó la estadística de PQR por causal y periodo, por cada servicio, para lo cual se realizó un análisis de las quejas de mayor reiteración y se extrajeron las mismas, teniendo en cuenta la densidad del informe, lo cual se presenta de la siguiente manera:

Tabla 74. PQR Acueducto 2023

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
101 Inconformidad con el aforo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
102 Inconformidad con la medición del consumo	56	71	75	42	58	87	37	60	50	38	60	31	665
103 Cobros inoportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
105 Cobro por servicios no prestados	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4
110 Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	4
115 Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
117 Estrato incorrecto	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
120 Cobros por promedio	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
121 Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
131 Inconformidad por la normalización del servicio	16	47	23	24	19	14	19	32	32	26	26	14	292

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	2	0	0	1	0	1	0	2	9	1	0	16
401 Fallas en la conexión del servicio	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
402 No conexión del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>120</b>	<b>98</b>	<b>68</b>	<b>82</b>	<b>105</b>	<b>59</b>	<b>92</b>	<b>85</b>	<b>74</b>	<b>93</b>	<b>50</b>	<b>998</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

Tabla 75. PQR Alcantarillado 2023

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
105 Cobro por servicios no prestados	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

Tabla 76. PQR Acueducto (Corte a abril de 2024)

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
101 Inconformidad con el aforo	1	1	0	0	2
102 Inconformidad con la medición del consumo	57	126	114	40	337
105 Cobro por servicios no prestados	0	0	0	2	2
110 Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	0	1	0	2
111 Cobros relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	0	1	1	0	2
121 Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	0	0	0	1
131 Inconformidad por la normalización del servicio	19	37	21	20	97
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	0	2	0	2
401 Fallas en la conexión del servicio	0	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>167</b>	<b>139</b>	<b>62</b>	<b>447</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

Tabla 77. PQR Alcantarillado (Corte a abril de 2024)

Detalle causal		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	7	1	0	9
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

Fuente: Información EPP E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244242446761

De lo anterior, se tiene que, para el servicio de acueducto en las dos vigencias en evaluación, la queja de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial corresponde a la causal “Inconformidad con la medición del consumo”, seguida de “Inconformidad por la normalización del servicio.

En lo concerniente al servicio de alcantarillado, prevalece la causal de “No atención de condiciones de seguridad o riesgo” para las vigencias 2023 y 2024.

Al respecto, la empresa indicó que la atención de PQR se da mayormente de manera presencial en la oficina destinada para tal, por cuanto los usuarios acuden principalmente a este tipo de contacto, lo que les conduce a generar una orden de trabajo y la solución a la reclamación en un plazo no mayor a dos días hábiles.

#### 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 manera:

Tabla 78. PQR Acueducto 2023 reportadas en el SUI

CAUSAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
101 Inconformidad con el aforo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
102 Inconformidad con la medición del consumo	56	71	75	42	58	87	37	60	50	38	60	31	665
103 Cobros inoportunos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
105 Cobro por servicios no prestados	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	4
110 Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	4
115 Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
117 Estrato incorrecto	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
120 Cobros por promedio	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
121 Cobro de consumo registrado por	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

CAUSAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
medidor de otro predio													
131 Inconformidad por la normalización del servicio	16	47	23	24	19	14	19	32	32	26	26	14	<b>292</b>
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	2	0	0	1	0	1	0	2	9	1	0	<b>16</b>
401 Fallas en la conexión del servicio	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
402 No conexión del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>120</b>	<b>98</b>	<b>68</b>	<b>82</b>	<b>105</b>	<b>59</b>	<b>92</b>	<b>85</b>	<b>74</b>	<b>93</b>	<b>50</b>	<b>998</b>

Fuente: Consulta SUI; agosto de 2024

Tabla 79. PQR Alcantarillado 2023 reportadas en el SUI

CAUSAL	Febrero	Mayo	Total general
105 Cobro por servicios no prestados	0	1	<b>1</b>
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	3	0	<b>3</b>
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Fuente: Consulta SUI; agosto de 2024

Tabla 80. PQR Acueducto 2024 reportadas en el SUI

CAUSAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
101 Inconformidad con el aforo	0	0	0	0	0	0	2
102 Inconformidad con la medición del consumo	57	126	114	40	123	52	512
105 Cobro por servicios no prestados	0	0	0	2	2	0	4
110 Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	1	0	1	0	0	0	2
111 cobros relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	0	1	1	0	0	2	4
120 Cobros por promedio	0	0	0	0	0	1	1
121 Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	1	0	0	0	0	0	1
131 Inconformidad por la normalización del servicio	19	37	21	20	21	9	127
306 No atención de condiciones de seguridad o riesgo	0	0	2	0	3	2	7
401 Fallas en la conexión del servicio	0	2	0	0	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>167</b>	<b>139</b>	<b>62</b>	<b>149</b>	<b>66</b>	<b>662</b>

Fuente: Consulta SUI; agosto de 2024

Tabla 81. PQR Alcantarillado 2024 reportadas en el SUI

CAUSAL		Enero	Febrero	Marzo	Total general
306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	1	7	1	9
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Fuente: Consulta SUI; agosto de 2024

De acuerdo con lo reportado en el SUI por la empresa, se puede observar que, se mantienen las causales informadas previamente, permaneciendo como prevalente “Inconformidad con la medición del consumo” e “Inconformidad por la normalización del servicio” para el servicio de acueducto; y “No atención de condiciones de seguridad o riesgo” para el servicio de alcantarillado.

#### 5.7.10 Estratificación

La empresa informó que aplica el Decreto de Estratificación No. 040 del 29 de julio de 1996, “POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA EN EL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE PALERMO”, así como las modificaciones realizadas mediante la Resolución No. 100-47-649 del 04 de octubre de 2023 de la Alcaldía de Palermo. En el área rural aplican el Decreto No. 061 del 11 de agosto de 2003, “POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LAS FINCAS Y VIVIENDAS DISPERSAS LOCALIZADAS EB (sic) EN LA ZONA RURAL, DEL MUNICIPIO DE PALERMO, DEPARTAMENTO DEL HUILA.”

En lo referente al Comité Permanente de Estratificación (CPE), fueron suministradas las actas No. 001 y 002 del 16 de mayo y 06 de junio de 2024 respectivamente, en las cuales se llevó a cabo la elección del comité, y posteriormente la aprobación del reglamento y la elección del presidente del mismo.

#### 5.7.11 Concurso económico

Sobre el pago de concurso económico, se verificó la información cargada por el prestador en el SUI, encontrando lo siguiente:

Tabla 82. Concurso económico

ID Prestador	Recibió cuenta de cobro estratíf.	Año Infor. Concurso Económico 1	Periodo Infor. Concurso Económico 1	Fecha cargue Concurso Económico 1	Servicio
571	No	2023	Semestre 1	04/07/2023	Acueducto
	No	2023	Semestre 1	04/07/2023	Alcantarillado
	No	2023	Semestre 2	02/01/2024	Acueducto
	No	2023	Semestre 2	02/01/2024	Alcantarillado
	No	2024	Semestre 1	03/07/2024	Acueducto
	No	2024	Semestre 1	03/07/2024	Alcantarillado

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta agosto de 2024



Superservicios

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



A este respecto, la empresa informó mediante certificación expedida el 09 de julio de 2024, por el Tesorero Pagador: *“Que las EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO ESP, NIT 813.durante la vigencia 2023 y a corte 31 de mayo de 2024, según registros contables, no adeuda valor alguno por concepto de concurso económico según lo establecido en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999 y Decreto Reglamentario No. 7 de 2010, en virtud, a que el Municipio de Palermo Huila, a la fecha no ha presentado acto administrativo y /o cobro alguno por este concepto según lo establecido en el Artículo 2 y 3 del Decreto Reglamentario No. 07 de 2010.*

*De igual forma, la Empresa en los Acuerdos No. 001 del 21 de diciembre de 2022 y Acuerdo No. 005 del 18 de diciembre de 2023 creo los rubros denominados “Tasa Contributiva estratificación” y “Contribución Comité permanente de estratificación” respectivamente, para el cumplimiento de esta obligación, en la vigencia fiscal 2023 y 2024.” (Sic, cursiva fuera del texto original)*

De lo anterior, no fueron aportados los Acuerdos No. 001 de 2022 y 005 de 2023.

### 5.8 Aspectos Tarifarios

#### 5.8.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

EPP E.S.P. se encuentra en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017<sup>25</sup>, puntualmente de las fórmulas dispuestas para el primer segmento, en razón a que a diciembre de 2013 contaba con 4.217 suscriptores en el servicio público de acueducto.

#### 5.8.2 Estado Reporte SURICATA

En consulta efectuada al aplicativo SURICATA de esta Superintendencia, se evidenció que EPP E.S.P. certificó su información tarifaria el 28 de diciembre de 2022, lo cual se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 38. Estado del estudio tarifario en Suricata

Resultados						
arifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	
	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P.	Inicial	Certificado	SI	28/12/2022	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: Suricata

#### 5.8.3 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

A través del radicado SSPD No. 20195290705152 de 5 de julio de 2019, EPP E.S.P. remitió la documentación que sustenta el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 825 de 2017. Sin embargo, en el Sistema de gestión Documental de esta

<sup>25</sup> Modificada por la Resolución CRA 844 de 2018 y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Entidad, no se observa ninguna comunicación posterior que dé cuenta de las actualizaciones o modificaciones tarifarias.

#### 5.8.4 Tarifas aplicadas

De conformidad con lo reportado por EPP E.S.P. en el SUI, específicamente en los formatos de “costos de referencia y tarifas aplicadas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado”, se tiene que, para mayo de 2024, que es el último periodo registrado con corte al 18 de julio de 2024, los costos de referencia a partir de los cuales se determina el cargo fijo (CF) y el cargo por consumo/vertimiento (CC/CV) son los siguientes:

Tabla 83. Costos de referencia y tarifas aplicadas – Mayo de 2024

	<b>CMA</b>	<b>CMO</b>	<b>CMI</b>	<b>CMT</b>	<b>CF</b>	<b>CC/CV</b>
<b>Acueducto</b>	7.654,13	1.194,67	123,63	0,11	7.654,13	1.318,41
<b>Alcantarillado</b>	7.851,47	339,73	235,94	111,30	7.851,47	686,97

Fuente: SUI

Ahora bien, en el desarrollo de la visita, se le solicitó a EPP E.S.P. el diligenciamiento de una tabla en Excel con la información de las variaciones tarifarias efectuadas desde la implementación de lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017, cuyo contenido se presenta a continuación:

Tabla 84. Variaciones tarifarias de 2019-2024

Componente(s) de Costos Modificado(s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación	Costos de Referencia			
	Normativo/Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas		Inicio	Acueducto		Alcantarillado
			Cargo Fijo		Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Oficio enero 2019 basado en acuerdo 002 de 2018 por el cual se adopta el estudio de costos y tarifas de acueducto y alcantarillado		5.583,12	763,69	5.727,06	442,04
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 333 de 2019	20/09/2019	5.752,29	786,83	5.900,59	455,43
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 332 de 2021	24/08/2021	6.093,55	821,06	6.250,71	475
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 215 de 2022	9/06/2022	6.427,03	865,99	6.593,00	501
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 362 de 2022	14/10/2022	6.846,73	922,55	7.023,31	533,71
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 012 de 2023	12/01/2023	7.036,62	948,13	7.218,04	548,68
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 114 de 2023	15/03/2023	7.280,61	981	7.468,32	567,7
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 259 de 2023	14/07/2023	7.469,33	1.006,43	7.661,90	582,42
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 439 de 2023	15/12/2023	7.654,13	1.318,41	7.851,47	686,47
Cago fijo, cargo por consumo	Ley 142 de 1994, Resolución CRA 825 de 2017	Resolución 213 de 2024	10/05/2024	7.899,24	1.353,57	8.102,89	705,39

Fuente: Información suministrada por Empresas Públicas de Palermo E.S.P. en visita de inspección

De la tabla anterior se tiene que el prestador ha efectuado 9 actualizaciones/modificaciones tarifarias en ambos servicios públicos; en el formato de costos de referencia y tarifas aplicadas consultado el 18 de julio de 2024, se registran 8 de las 9 variaciones. No obstante, en la visita de inspección no fueron entregadas las siguientes resoluciones: 333 de 2019, 332 de 2021, 215 de 2022 y 362 de 2022, lo que impide determinar la causa exacta de los ajustes, que tampoco fueron informados a esta Entidad como se indicó en el numeral 5.8.3. y no corresponden exclusivamente a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, en razón a que, por ejemplo, el ajuste aprobado el 9 de junio de 2022 fue de 5,47%.

Igualmente, se señalan los periodos en los cuales se causó una variación acumulada superior al 3% en el IPC, para así contrastar con los periodos en los que se aprobaron las modificaciones señaladas en la tabla anterior; para ello se tiene en cuenta que el prestador inició la aplicación de las tarifas en febrero de 2019, expresadas en pesos de diciembre de 2018:

Tabla 85. Variación acumulada en el IPC

<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>INDICE</b>	<b>VARIACIÓN ACUMULADA</b>
2018	12	100,00	0,00%
2019	8	103,03	3,03%
2021	2	106,58	3,45%
2021	9	110,04	3,25%
2022	2	115,11	4,61%
2022	5	118,70	3,12%
2022	9	122,63	3,31%
2023	1	128,27	4,60%
2023	4	132,80	3,53%
2023	11	137,09	3,23%
2024	3	141,48	3,20%

Fuente: Cálculos propios con base en las series de empalme publicadas por el DANE

Por consiguiente, al verificar las variaciones de 2023 cuyos documentos sí fueron suministrados por Empresas Públicas de Palermo E.S.P., se tiene que según la Resolución 012 de 12 de enero de 2023, se aprobó una actualización por variación acumulada del IPC del 3,4%; sin embargo, como se observa en la tabla anterior, el último acumulado a aplicar en ese momento era el de septiembre de 2022 (3,31%). Además, llama la atención que en las tarifas reportadas en SUI, la variación aplicada fue de 2,77%.

Similarmente, si se revisa la Resolución 114 de 15 de marzo de 2023, se tiene que se aprobó una variación de 4,37%, pero el acumulado a aplicar en esa fecha era el de enero de 2023 (4,60%) y, no se entiende el por qué en las tarifas reportadas en SUI se registra una variación de 3,47%.

Finalmente, se debe señalar que al verificar la información reportada en SUI de 2019 a 2024, se evidencian modificaciones en el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para acueducto y alcantarillado, pero dado que no se tiene ningún oficio en el cual se le haya informado de ello a la SSPD, esta Entidad desconoce si se trata de una actualización por variación acumulada en el IPC, lo cual va en contra de la normatividad tarifaria vigente, o si se trata de una actualización conforme a lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Resolución CRA 825 de 2017.

### 5.8.5 Información sobre inversiones

Para el cálculo del Costo Medio de Inversión de acueducto y alcantarillado, EPP E.S.P. dio aplicación a la alternativa 2 correspondiente al artículo 20<sup>26</sup> de la Resolución CRA 825 de 2017,

<sup>26</sup> Adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRA 844 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

y en consecuencia, reportó en el SUI el formato “Valor de las inversiones”, cuya información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 86. Valor de las inversiones (\$ dic 2014)

SERVICIO	NOMBRE PROYECTO	FECHA INI PROJ	FECHA FIN PROJ	INV TOTAL PROJ
ACUED	Unidad Modular para remocion de fluoruros	2/1/2020	11/30/2020	113.050.000
	"Macromedicion PTAP Casco Urbano - 12''''"	2/1/2019	11/30/2019	62.916.178
	"Macromedicion PTAP Amborco - 4''''"	2/1/2019	11/30/2019	16.464.629
	"Macromedicion PTAP Betania - 3''''"	2/1/2019	11/30/2019	15.177.816
	"Macromedicion PTAP Juncal - 4''''"	2/1/2019	11/30/2019	16.464.629
	"Macromedicion PTAP Santa Barbara - 4''''"	2/1/2019	11/30/2019	16.464.629
	Laboratorio Juncal	2/1/2019	11/30/2019	32.536.980
	Laboratorio Amborco	2/1/2019	11/30/2019	32.536.980
	Laboratorio Santa Barbara	2/1/2019	11/30/2019	32.536.980
	"Ampliacion y/o reposicion 6'''' - 200 ML"	3/1/2021	11/30/2021	60.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 6'''' - 200 ML"	3/1/2022	11/30/2022	60.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 6'''' - 200 ML"	3/1/2023	11/30/2023	60.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 3'''' - 600 ML"	3/1/2021	11/30/2021	44.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 3'''' - 600 ML"	3/1/2022	11/30/2022	44.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 3'''' - 600 ML"	3/1/2023	11/30/2023	44.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 4'''' - 600 ML"	3/1/2021	11/30/2021	48.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 4'''' - 600 ML"	3/1/2022	11/30/2022	48.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 4'''' - 600 ML"	3/1/2023	11/30/2023	48.000.000
ALCANT	"Ampliacion y/o reposicion 10'''' - 300 ML"	2/1/2019	11/30/2019	240.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 12'''' - 300 ML"	2/1/2019	11/30/2019	270.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 14'''' - 300 ML"	2/1/2019	11/30/2019	360.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 16'''' - 300 ML"	2/1/2019	11/30/2019	420.000.000
	"Ampliacion y/o reposicion 18'''' - 300 ML"	2/1/2019	11/30/2019	510.000.000
	Optimizacion Sistema PTAR - Palermo	2/1/2019	11/30/2019	98.100.000
	Optimizacion Sistema PTAR - Santa Barbara	2/1/2019	11/30/2019	200.000.000

Fuente: SUI

Por ello, en la visita de inspección se le solicitó la entrega de soportes documentales que evidenciaran el cumplimiento del plan trazado; a continuación, se relacionan los contratos ejecutados a diciembre de 2023; se precisa que no se incluyó ningún contrato cuya fuente fuese el Sistema General de Regalías ni aquellos cuyo objeto fuera realizar actividades de mantenimiento, pues las mismas no se consideran inversiones, así como tampoco contratos de adquisición de equipos para labores administrativos u operativas como computadores:

Servicio público de acueducto

- Contrato 004 de 21 de mayo de 2019 (\$25.388.342): “*Compra de equipos laboratorio y reactivos indispensables y necesarios para realizar las pruebas fisicoquímicas,*



**Superservicios**

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



*bacteriológicas y desinfección del agua (...) en el casco urbano y centros poblados de Juncal, Amborco, Betania y Santa Bárbara (...)."*

- Contrato 032 de 1 de junio de 2019 (\$6.462.619): *"Extracción equipo de bombeo de pozo profundo de 5 HP, desmontaje y montaje de facilidades cabeza de pozo (...), montaje y desmontaje de tubería de impulsión en PVC, inspección visual conexión eléctrica, revisión del sistema mecánico y eléctrico de la bomba y del tablero de circuitos, desinfección del pozo, prueba continua de bombeo de la PTAP Amborco".*
- Contrato 005 de 25 de junio de 2019 (\$24.593.331 y \$24.027.099): *"Compra de equipos de macromedidores para medición de agua de las PTAP de los centros poblados de Betania, Juncal, Amborco y Santa Bárbara y equipos de laboratorio para análisis de agua de la PTAP de los centros poblados de Juncal, Amborco y Santa Bárbara (...)."*
- Contrato 006 de 8 de noviembre de 2019 (\$4.781.123): *"Compra de equipo "electrobomba de presión de 3" NPT Caudal máx 200 GPM motor trifásico potencia 10 HP voltaje 220/440 V velocidad 3500 RPM (...) para la operación de la planta de tratamiento de agua potable del centro poblado de santa bárbara (...)"*.
- Contrato 041 de 15 de noviembre de 2019 (\$2.500.000): *"Prestación de servicios consistentes en desarrollar actividades de apoyo para reparación de un tramo de línea de conducción que va desde la bocatoma hasta la planta de tratamiento de agua potable del casco urbano del municipio de Palermo en atención a emergencia."*
- Contrato 044 de 23 de diciembre de 2019 (\$8.142.619): *"Extracción equipo de bombeo de pozo profundo de 5 HP, desmontaje y montaje de facilidad de cabeza de pozo (...), montaje y desmontaje de tubería de impulsión en PVC, (...) prueba de bombeo continua de la PTAP de Amborco".*
- Contrato 04 de 27 de febrero de 2020 (\$29.021.720): *"Adquirir a título de compraventa equipos de laboratorio y reactivos químicos, indispensables y necesarios para realizar pruebas fisicoquímicas, bacteriológicas y de desinfección del agua para su optimización y potabilización (...)"*.

Servicio público de alcantarillado

- Contrato 008 de 10 de diciembre de 2019 (\$49.999.972): *"Construcción de 97 ML de red de alcantarillado sanitario en la carrera 1 entre cale 1 calle 3 del barrio los hornos del centro poblado el Juncal (...)"*.
- Contrato 001 de 2 de julio de 2020 (\$9.990.990): *Realizar los estudios y diseños para la reposición, expansión y optimización de la red de alcantarillado sanitario en el centro poblado de Amborco barrios villa Constanza, frontera norte y santa bárbara (...)"*.

#### Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

- Contrato 33 de 2 de marzo de 2021 (\$13.000.000): *“Realizar los estudios, diseños y presupuesto (apu) para la reposición, expansión y optimización de la red de acueducto y alcantarillado sanitario dispuesta en toda la carrera 2 del centro poblado el Juncal (...)”.*
- Contrato 031 de 3 de mayo de 2022 (\$4.231.571.382): *“Realizar bajo la modalidad de precios unitarios la optimización de las redes de servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario del centro poblado el Juncal (...) conforme a los tramos y descripciones detallados en los anexos (...)”.*

Como se puede observar, si bien EPP E.S.P. ha realizado inversiones en los proyectos de laboratorios y macromedición para acueducto, así como en expansión de redes en ambos servicios públicos, no se observa ninguna obra de optimización de las PTAR Palermo y Santa Bárbara, lo cual debió efectuarse en su totalidad al finalizar el 2019. Como observación adicional, se tiene que los nombres de las PTAR visitadas y cuya descripción se presentó en los aspectos técnico-operativos, no coincide con las que se relacionan en este aparte.

Ahora bien, a continuación, se presentan los convenios interadministrativos firmados entre EPP E.S.P. y el Municipio de Palermo; se precisa que las cifras corresponden a aquellos rubros en los que incurrió la empresa y, al igual que en el caso de los contratos, no se incluyeron aquellos convenios cuyos recursos provienen del Sistema General de Regalías o en los que el municipio cubrió el 100% del valor para su ejecución:

#### Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

- Convenio interadministrativo 460 de 2 de noviembre de 2021 (\$19.380.000): *“Articular esfuerzos y recursos técnicos, administrativos y financieros para la ejecución de acciones de mejoramiento de infraestructura de agua potable y saneamiento básico requeridos en el sector santa bárbara (...)”.*

#### Servicio público de alcantarillado

- Convenio interadministrativo 457 de 24 de diciembre de 2020 (\$10.000.000): *“Aunar esfuerzo para la ejecución de proyecto para construcción de dos tramos de viaducto y obras (...) complementarias de estabilización de terreno para el paso de tubería de veinte pulgadas de diámetro de la red de alcantarillado (...)”*
- Convenio interadministrativo 196 de 18 de marzo de 2021 (\$100.774.001): *“Aunar esfuerzo para la ejecución del proyecto para construcción de nuevas redes de alcantarillado sanitario, pluvial y acueducto, incluye reposición de pavimento en la zona urbana del municipio de Palermo Huila”.*
- Convenio interadministrativo 392 de 8 de septiembre de 2021 (\$10.994.661): *“Articular esfuerzos y recursos técnicos, administrativos y financieros para la inversión en proyectos de obras de infraestructura de agua potable y saneamiento básico, relacionado con la construcción de nuevas redes de alcantarillado sanitario en el barrio divino niño del centro poblado el Juncal (...)”.*

De lo anterior se debe señalar que el primero de los convenios interadministrativos tiene un objeto muy amplio, por lo que no es factible para esta Entidad relacionarlo de manera puntual con los proyectos establecidos en el plan de inversiones y, como observación general, se desconoce la fuente de los recursos utilizados por parte de Empresas Públicas de Palermo E.S.P., pues puede tratarse de recursos propios o de las tarifas a través del costo medio de inversión.

Adicionalmente, llama la atención que los convenios interadministrativos de alcantarillado se hayan firmado en 2020 y 2021 aun cuando en el plan de inversiones todos los proyectos debieron terminar el 30 de noviembre de 2019; lo anterior es relevante si la fuente de los recursos con los cuales Empresas Públicas de Palermo E.S.P. dio cumplimiento a dichos convenios fueron las tarifas.

Así las cosas, no es factible para esta Superintendencia concluir que EPP E.S.P. cumplió con el 100% de los proyectos incorporados en su plan de inversiones para los servicios de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta que debió ejecutarse en su totalidad el 30 de noviembre de 2023.

## 5.9 Indicador Único Sectorial (IUS)

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

#### 5.9.1.1 Consolidado Resultados IUS 2020-2023

A EPP E.S.P se le ha realizado el cálculo IUS para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023, a continuación se presenta el consolidado de resultados con el detalle de las ocho (8) dimensiones<sup>27</sup> que compone dicho cálculo, según la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2020	5,28	2,5	0,00	0,00	8,58	0,00	0,00	0,00	16,37	Riesgo Alto
2021	6,18	2,5	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	0,00	9,94	Riesgo Alto
2022	6,19	2,5	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	8,75	18,69	Riesgo Alto
2023	6,19	2,50	0,00	2,50	5,63	0,00	1,25	8,75	26,82	Riesgo Alto

El histórico anual, muestra un nivel de *Riesgo Alto* en todos los años de evaluación para el área de prestación (APS) de Palermo, 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.

<sup>27</sup> **CS=** Calidad del Servicio, **EP=** Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO=** Eficiencia en la Operación, **GE=** Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF=** Sostenibilidad Financiera, **GYT=** Gobierno y Transparencia, **SA=** Sostenibilidad Ambiental y **GT=** Gestión Tarifaria.

### 5.9.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2023

Dimensión	Resultado_IUS
Calidad del Servicio	<b>6,19</b>
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	<b>2,5</b>
Eficiencia en la Operación	<b>0,00</b>
Eficiencia en la Gestión Empresarial	<b>2,50</b>
Sostenibilidad Financiera	<b>5,63</b>
Gobierno y Transparencia	<b>0,00</b>
Sostenibilidad Ambiental	<b>1,25</b>
Gestión Tarifaria	8,75

De acuerdo con la clasificación de la segmentación IUS, al prestador le aplican los indicadores que señala el Cuadro 3 – 4. *Ponderadores para pequeños prestadores que atienden los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado*, del anexo 3 de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

- *Calidad del Servicio – CS: Los indicadores Índice de Continuidad – IC, Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC, Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL*, tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de mencionados indicadores provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01-04-2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.
- *Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones EP*: Una vez revisada la información, se observa que los indicadores que se relacionan con el cumplimiento del Plan de Inversiones presentan una calificación de 0,00, toda vez que el prestador no reportó el Formato IUS Nivel de Análisis por APS reglamentado mediante Resolución SSPD No. 20221000284385.

Por otra parte, para los indicadores que componen la Subdimensión *EP.3. Planificación ante Emergencias*, se observa que cumplió con el reporte de cada uno de los componentes para la calificación de PECAC y PECAL lo que denota que el prestador cumple con el reporte de los principales aspectos que caracterizan el plan de emergencias y contingencias, esto le otorga 100 puntos en el indicador normalizado lo que se traduce en un aporte de 2,5 puntos para la dimensión EP y a su vez se convierte en la contribución de esta Dimensión para el IUS 2023.

- *Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial*: Para esta dimensión, el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP* y *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC*, esta situación se deriva del no reporte del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA; por ende, la baja calificación de la dimensión GE.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera:* Con un puntaje de 5,63, esta dimensión presenta alertas en los siguientes indicadores: *SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG*, el resultado de cero (0) denota que el recaudo realizado no cubre los costos y gastos. En cuanto al indicador *SF.1.4 Relación de Endeudamiento – RDP*, de acuerdo con su estándar de medición, el pasivo representa 4,9 veces el patrimonio lo que determina el riesgo financiero y crediticio asociado con la concentración de la financiación con terceros lo que puede generar riesgos de cumplimiento, financieros, estratégicos y de imagen.

Para los indicadores de liquidez y eficiencia en el recaudo cumplen con la evaluación y no denotan riesgo.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia:* Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 1.6.5.3.5.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 (que compila la Res. CRA 906 de 2019). Para el caso de EPP E.S.P., se observa que no reportó al SUI la actualización de su Plan de Gestión y Resultados – PGR, conforme lo indicado en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10-11-2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.
- *Dimensión Gestión Tarifaria:* Si bien esta dimensión presenta el más alto puntaje frente a las demás dimensiones evaluadas, se destaca que este se logra por la aplicación de las tarifas conforme la tarifa aprobada por la entidad tarifaria local, aunque no se denote avance en el cumplimiento de metas producto del no reporte de información. El incumplimiento en los indicadores Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON y Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC, ya sea por no reporte o por baja calificación, pueden interpretarse a su vez como incumplimiento al plan de metas asociado con el estudio tarifario.
- *Eficiencia en la Operación – EP:* Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por sistema, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022.
- *Sostenibilidad Ambiental – SA:* Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*, *Utilización del Recurso Agua – UA*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL*, tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por sistema reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022.

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

EPP E.S.P, a pesar de estar en *Riesgo Alto* en todas las evaluaciones anuales del IUS, nunca ha reportado al SUI sus Acciones de Mejora en el marco de su Plan de Gestión y Resultados (PGR). Para los años 2021 y 2022, el Formato del Tablero de Acciones de Mejora fue certificado por parte del prestador con la opción “No Aplica”, cuando debió reportar información respecto a sus

acciones para mejorar su estado de riesgo, toda vez que su calificación fue *Riesgo Alto*. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 1.6.5.3.2.3. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 943 de 2021, que cita:

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

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

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

Lo anterior, a su vez, incumple lo determinado en la Res. SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, la cual reglamenta los reportes al SUI de los tableros que conforman el PGR conforme las disposiciones del Ente Regulator.

#### 5.9.2.1 Recomendación de acciones de mejoras:

Acorde al consolidado de resultados, es recomendable sugerir al prestador que realice el cargue de los formatos y/o formularios que se encuentren en estado **pendiente**. Para mayor facilidad a continuación, se adjunta el reporte de cargue del 2023 del prestador EPP E.S.P.

AÑO	NOMBRE DE SERVICIO	PERIODICIDAD	CODIGO	FORMATO	APLICACION	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACION	
2023	571 EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	ANUAL	1890	Tablero de control de la planeacion	Cargue Masivo	Pendiente	
				1891	Tablero de Planeación PGR	Cargue Masivo	Pendiente	
				1892	Tablero de Acciones de Mejora PGR - IUS	Cargue Masivo	Pendiente	
				1897	Indicadores Nivel de Analisis por Prestador - IUS	Cargue Masivo	Pendiente	
				1898	Indicadores Nivel de Analisis por Sistema - IUS	Cargue Masivo	Pendiente	
				1899	Indicadores Nivel de Analisis por APS - IUS	Cargue Masivo	Pendiente	
				ACU-A-1003	Personal Administrativo - IUS	Formularios	Certificado	2/12/2024 2:21:21 PM
				ACU-A-1004	Personal Operativo Acueducto - IUS	Formularios	Certificado	2/12/2024 2:23:57 PM
				ACU-A-1005	Rotacion Personal Directivo - IUS	Formularios	Certificado	2/12/2024 4:05:04 PM
				ALC-A-1001	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Formularios	Certificado	2/12/2024 2:25:48 PM

En general, los resultados de *Alto Riesgo* obedecen a ausencia de reporte de información al SUI, se advierte que la información pendiente por reportar por parte de la persona prestadora no es únicamente de uso para el cálculo del IUS, sino también para las acciones de inspección, vigilancia y control en cabeza de esta entidad. Por lo tanto, es deber del prestador reportar la información que le aplica al SUI en las condiciones y plazos determinados por la normativa expedida.



**Superservicios**

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



Otro de los aspectos a destacar está relacionado con el cubrimiento de gastos, el cual tiene señales de escaso cubrimiento a partir del recaudo realizado, que al compararlo con la eficiencia de recaudo deja entrever que la estructura de la tarifa aplicada no es suficiente para garantizar la operación en la prestación del servicio; por tanto, es recomendable revisar si la estructura de costos medios definida en el estudio de costos y tarifas, realmente responde al cubrimiento de las actividades propias de su ejercicio.

**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 87. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización de los años 2023 y 2024 dentro de los plazos establecidos, como observa a continuación:

Imagen 39. Trámites RUPS del prestador

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20067571103914	27/07/2006			🔍 📄 🗑️
2	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20074571109267	12/04/2007			🔍 📄 🗑️
3	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20083571113325	10/03/2008			🔍 📄 🗑️
4	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20091571122034	26/01/2009			🔍 📄 🗑️
5	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20094571128363	16/04/2009			🔍 📄 🗑️
6	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20098571143783	07/05/2009			🔍 📄 🗑️
7	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20101571160651	26/01/2010			🔍 📄 🗑️
8	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20105571172397	11/05/2010			🔍 📄 🗑️
9	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20113571205496	29/03/2011			🔍 📄 🗑️
10	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20122571243216	09/02/2012			🔍 📄 🗑️
11	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20124571217720	27/04/2012			🔍 📄 🗑️
12	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20131571277864	23/01/2013			🔍 📄 🗑️
13	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20142571315425	19/02/2014			🔍 📄 🗑️
14	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201411571322976	14/11/2014			🔍 📄 🗑️
15	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20153571325377	27/03/2015			🔍 📄 🗑️
16	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20150571334438	03/09/2015			🔍 📄 🗑️
17	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20163571341210	11/03/2016	20165290186932	30/03/2016	🔍 📄 🗑️
18	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20171571358479	05/01/2017	20175290019302	13/01/2017	🔍 📄 🗑️
19	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20182571364706	24/02/2018	20185290186942	24/02/2018	🔍 📄 🗑️
20	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20192571370524	19/02/2019	20195290244132	18/03/2019	🔍 📄 🗑️
21	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20201571378382	20/01/2020	20205290823302	30/01/2020	🔍 📄 🗑️
22	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20211571386731	19/01/2021	20215290819742	20/01/2021	🔍 📄 🗑️
23	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20221571402741	25/01/2022			🔍 📄 🗑️
24	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20231571418246	31/01/2023			🔍 📄 🗑️
25	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20238571420451	11/08/2023			🔍 📄 🗑️
26	571	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20242571431886	22/02/2024			🔍 📄 🗑️

2019 - Desarrollado por Grupo SUI. Oficina de Informática, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### 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 88. Estado de cargue de información al SUI

Año	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2022	EMPRESAS PUBLICAS DE PALERMO E.S.P	6	569	98 %
2023		18	538	96 %
2024		39	354	90 %
<b>TOTAL</b>		87	11.546	99 %

Fuente: SUI consulta junio de 2024



Superservicios

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



5.12 Acciones de la SSPD

A continuación, se enuncian algunas de las acciones que esta SSPD ha realizado frente al prestador durante la vigencia del presente análisis, en el marco de las funciones que la Ley le otorga:

Radicado salida	Fecha	Asunto
20204200733071	03/08/2020	Alerta sobre la calidad de agua para consumo humano a la Alcaldía municipal de Palermo.
20244241748771	26/04/2024	Alerta calidad del agua suministrada en el Centro Poblado El Juncal.

**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.	Certificados en competencias laborales.	Presuntamente no Cumple
Financiero	Revelaciones insuficientes en las notas	Notas a los Estados Financieros 2023.	El prestador omitió la revelación de información relevante en sus notas respecto a conceptos del Activo y a Costos, presuntamente incumpliendo, las condiciones de preparación, reconocimiento, revelación y presentación de información financiera, definidas en el Marco Normativo para Empresa que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público, y el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.	Presuntamente no Cumple
Tarifario	Tarifas aplicadas	Artículos 125 de la Ley 142 de 1994 y; artículos 31 y 32 de la Resolución CRA 825 de 2017,	Formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado e información suministrada en visita de inspección	Presunto incumplimiento porque no coincide la información reportada en el SUI con la entregada por la empresa; además faltan

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		compilada en la Resolución CRA 943 de 2021		documentos. Tampoco se cuenta con información que permita explicar las variaciones en el CMTac,al.
	Inversiones	Artículo 20 de la Resolución CRA 825 de 2017, adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRA 844 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021	Formato valor de las inversiones de acueducto y alcantarillado e información suministrada en visita de inspección	Presunto incumplimiento porque no se puede determinar la ejecución del 100% de las inversiones que fueron planeadas para llevarse a cabo a más tardar el 30 de noviembre de 2023.
Comerciales	CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994, "Deber de informar sobre las condiciones uniformes".	Información suministrada por la empresa en la visita.	Se observó que el CCU no se encuentra publicado en las instalaciones de la empresa o digitalmente en su página web.
	Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No.457 de 2008.	Información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento.	El prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos. En su lugar, los aparatos que detectan frenados, ilegibles o dañados, son cambiados sin el concepto de conformidad que emiten los laboratorios certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
	Debido proceso en el cambio de medidores.	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008.  Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.	Expedientes suministrados por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento.	El análisis de los expedientes arrojó el incumplimiento del debido proceso en el cambio de medidores.
	Requisitos de las facturas de servicios públicos.	Resolución CRA 873 de 2019.	Facturas aportadas por el prestador.	La factura no cumple con dos de los requisitos mínimos establecidos en la norma en



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				<p>mención y que hacen referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.</li> <li>- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.</li> </ul> <p>El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente (Factura No. 958747 de la vigencia 2023 y Factura No.10060059 de la vigencia 2024 analizadas en el capítulo de <i>Subsidios</i> y <i>Contribuciones</i>).</p>
	Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006	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 cobertura de micromedición, facturación, recaudo, PQR y no reporte de información en el maestro de facturación y factura del servicio.
	No entrega de la información requerida en la visita de inspección y vigilancia.	Atención oportuna y adecuada de las solicitudes y requerimientos realizados por la SSPD.	Numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.	<p>Con base en los requerimientos remitidos por esta Superintendencia, el prestador incumplió la entrega de los siguientes documentos:</p> <p>No fueron aportados los Acuerdos No. 001 de 2022 y 005 de 2023 (Capítulo de Concurso económico).</p>
Técnicos	Concesiones de agua vigentes para las fuentes de abastecimiento	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.	Concesiones entregadas por el prestador.	Incumple. Las concesiones de agua para los pozos profundos de los centros poblados de El Juncal, Amborco y Santa Barbará se encuentran vencidas, y que no se cuenta con concesión de agua para la fuente superficial del centro poblado Betania.

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Manuales de operación y mantenimiento	Artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017	Información suministrada en visita	Incumple. El prestador no cuenta con manuales de operación para el sistema de acueducto y alcantarillado (Captaciones, aducciones, PTAP's centros poblados, tanques de almacenamiento, redes de distribución, redes de alcantarillado). Únicamente se hizo entrega del manual de operación de la PTAP Palermo y de las PTAR del casco urbano Julián Polanía 1 y 2 y Matadero.
	Tratamiento y vertimiento de los lodos generados en los procesos de potabilización del agua.	Artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 119 de la Resolución 799 de 2021.	Información suministrada en visita / Visita de inspección SSPD a los sistemas	No cuentan con tratamiento de lodos generados en el proceso de las PTAP del casco urbano ni de los centros poblados, por lo que estos lodos son recirculados nuevamente a la quebrada y no se cuenta con permiso de vertimientos de estos efluentes.
	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021	Información suministrada en visita / Visita de inspección SSPD a los sistemas	No se cuenta con sistema de medición en el tratamiento de Betania, ni a la salida de los tanques. El macromedidor de Salida de la PTAP El Juncal se encuentra no operativo. La PTAP Amborco no cuenta con macromedidor en las líneas de salida y distribución. No se cuenta con macro medición al inicio de las redes de distribución del casco urbano y de los centro poblados.
	Toma de presiones mínimas de suministro	Artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017	Información suministrada en visita / Visita de inspección SSPD a los sistemas	No fue posible verificar si el prestador está dando cumplimiento con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a., y con la presión establecida en el CCU, dado que realiza la toma de presiones en red de distribución del casco urbano



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				del municipio y los centros poblados.
	Puntos mínimos de muestreo	Artículo 3 de la Resolución 811 de 2008	Información suministrada en visita / Visita de inspección SSPD a los sistemas	Según puntos de muestreo visitados y concertados en actas de vigencias de 2018 y 2022 solo se cuenta con 6 puntos de muestreo entre el casco urbano y los centros poblados. Asimismo, dado que no se cuenta con acta de materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo por parte de la autoridad sanitaria para las vigencias bajo análisis, y que el prestador no hizo entrega de la relación de puntos de muestro y soportes de su estado, EPP E.S.P.
	Actualización actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua.	Artículo 5 de la Resolución 811 de 2008	Información suministrada en visita	No hizo entrega de las actas de actualización, materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo de calidad del agua del municipio de Palermo
	Control de la calidad del agua en la red de distribución	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	Información suministrada en visita y reporte SUI	El prestador no dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Palermo, tanto para las características básicas como para las especiales.
	Suministro de agua apta para el consumo humano - Resultado IRCA por muestra	Resolución 2115 de 2007	Información suministrada en visita/ Reporte SUI/ SIVICAP/ Muestras SSPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para los meses muestreados en la zona urbana del municipio de Palermo durante el año 2023 no se presentó riesgo según lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 al tener un IRCA inferior al 5%. Sin embargo, para el año 2024, una de las muestras tomadas en el mes de enero presentó Riesgo Medio, al tener un IRCA de 27,09%, en la cual se incumplen los parámetros de Color y Turbiedad.</li> <li>De las muestras tomadas en el corregimiento El Juncal en</li> </ul>



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				<p>el año 2023, una del mes de abril y una del mes de noviembre, presentaron riesgo Alto y Medio, respectivamente. Para el año 2024, las dos muestras tomadas en el mes de enero presentaron riesgo Alto y Medio, respectivamente. Los parámetros incumplidos en estas muestras del año 2023 y 2024 son Coliformes Totales (2), E. Coli (1) y Fluoruros (3).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el centro poblado Betania durante el año 2023, se tomo una muestra en el mes de junio, y presentó riesgo Inviabile Sanitariamente, con un IRCA de 96,06%, al incumplir con los parámetros de Color, Turbiedad, Coliformes Totales, y E Coli, según lo señalado en la Resolución 2115 de 2007</li> <li>• Aunado a lo anterior, al verificar cada una de las muestras, pese a que estas no presentaran riesgo en el cálculo del IRCA, se encontraron para el año 2023 diez muestras con incumplimiento en parámetros de Color Aparente (3), pH (2), Turbiedad (2), Coliformes Totales (5), E Coli (2), Floruros (3). Para el año 2024 se encontraron cuatro muestras con incumplimiento de los siguientes parámetros, Cloro Residual (1), Color Aparente (1), Turbiedad (1), Cloro Residual (1), Coliformes Totales (2), Floruros (1).</li> <li>• De las dos muestras tomadas por la SSPD en 2023 y 2024, se evidenciaron</li> </ul>

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				incumplimientos con los límites normativos establecidos en la Resolución 2115 de 2007 para fósforo reactivo total y níquel; adicionalmente, la muestra No. 1 presentó cumplimiento condicional para los ensayos de nitratos.

## 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 y Financieros

- Se evidenció que en las notas a los Estados Financieros del año 2023, el prestador omitió la revelación de información relevante en algunos conceptos, con lo cual, presuntamente incumple, las condiciones de preparación, reconocimiento, revelación y presentación de información financiera, definidas en el Marco Normativo para Empresa que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público, y el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- Se estableció alerta por liquidez, teniendo en cuenta que el Capital de Trabajo presentó una reducción de 89% evidenciando la falta de capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones corrientes, toda vez que, al medirla con la Prueba Ácida al descontarle la cartera, los activos corrientes son insuficientes para cubrir los compromisos de corto plazo.
- Se estableció alerta por capacidad de apalancamiento y rentabilidad, teniendo en cuenta el resultado de los indicadores de rentabilidad, las limitantes de liquidez, la ineficiencia de la operación, y el alto nivel de apalancamiento al cierre de 2023.
- La empresa a mayo de 2024 comprometió y ha pagado el 72,44% de los recursos, lo que representa una sobre ejecución de gastos en comparación a los ingresos recibidos y por consiguiente podría generar tensiones en la sostenibilidad del presupuesto, lo que podría derivar en problemas como déficit presupuestario para el resto del año 2024.

- La empresa presentó pérdida operacional para la vigencia 2023 por valor de \$21,8 millones e incrementó la pérdida neta en un 29,28% en comparación con la vigencia 2022.

## 8.2 Aspectos Tarifarios

- Del análisis de tarifas aplicadas, no es posible emitir un concepto respecto a las variaciones registradas entre 2019 a 2022 por cuanto el prestador no entregó los actos administrativos respectivos; y en lo que concierne a las variaciones de 2023, lo registrado en el formato de costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado, difiere de lo aprobado en los actos administrativos que fueron suministrados por el prestador en la visita de inspección. Igualmente se desconocen las causas de las variaciones en el Costo Medio de Tasas Ambientales de los servicios en comentario.
- Finalmente, en lo que concierne a la ejecución de las inversiones planeadas para el periodo 2019-2023 en acueducto y alcantarillado, no se tiene ninguna evidencia respecto de aquellas orientadas a la optimización de las PTAR Palermo y Santa Bárbara y, aquellos convenios interadministrativos que se firmaron con la Alcaldía Municipal para la ejecución de inversiones de alcantarillado, son de 2020 y 2021, aun cuando dichos proyectos debieron culminarse en 2019. Igualmente, es preciso indicar que los nombres de las PTAR citadas no son los mismos de aquellas que se describieron en los aspectos técnico-operativos.

## 8.3 Aspectos Comerciales

- No se observó la publicación del CCU en las instalaciones de la empresa o página web de la misma, y sobre los ejemplares físicos que han entregado a los usuarios no hay evidencia de esta actuación.
- El impacto en el catastro de suscriptores se denota en el estrato 1, a causa de la legalización de varios asentamientos humanos, mencionados en el capítulo de suscriptores del presente informe.
- Se hallaron incongruencias en la información que la empresa reportó en el SUI, en cuanto la cobertura de micromedición.
- El prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos. Adicionalmente señaló que no existe en el departamento del Huila una entidad que se encuentre acreditada por el ONAC para realizar la verificación metrológica de los aparatos de medida de acueducto. El prestador no cumple con el debido proceso en el cambio de medidores
- Se observó que la empresa contaba con un indicador de recaudo promedio del 55% del total de la facturación para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado correspondiente la vigencia 2023, y del 42% para la vigencia 2024.
- La PQR de mayor reiteración está relacionada con inconformidad en la medición del consumo del servicio de acueducto. La empresa indicó que la atención de PQR se da mayormente de manera presencial en la oficina destinada para tal fin, por cuanto los

usuarios acuden principalmente a este tipo de contacto, lo que les conduce a generar una orden de trabajo y la solución a la reclamación en un plazo no mayor a dos días hábiles.

#### 8.4 Aspectos Técnicos

En términos generales, el prestador cuenta con información y realiza gestiones más eficientes en los sistemas de acueducto y alcantarillado del casco urbano del municipio de Palermo, en comparación con los centros poblados de El Juncal, Betania, Amborco y Santa Bárbara, dado que no se cuenta con información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

##### Servicio de acueducto

- Capacidad de captación y caudal concesionado: El caudal promedio ingresado a la PTAP de Palermo (63 l/s) supera el caudal concesionado (42,78 l/s), lo que podría implicar un incumplimiento regulatorio de carácter ambiental.
- Concesiones de agua vencidas: Las concesiones para los pozos profundos de El Juncal, Amborco y Santa Bárbara están vencidas, y no existe concesión de agua para la fuente superficial de Betania, incumpliendo los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- Ausencia de manuales de operación y mantenimiento: No se dispone de manuales actualizados para los sistemas de captación, tratamiento y distribución, lo cual contraviene los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017. Esto afecta la capacidad del personal para ejecutar correctamente los procesos operativos.
- Falta de tratamiento de lodos y permisos de vertimientos: Los lodos generados en las PTAP del casco urbano y los centros poblados son recirculados a las fuentes superficiales sin tratamiento ni permisos de vertimientos, incumpliendo el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021.
- Deficiencia en el mantenimiento programado de infraestructura: No se cuentan con cronogramas de mantenimiento ni con soportes de las actividades realizadas en los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Ausencia de macromedidores en puntos clave: El Juncal no tiene macromedidor en la salida del pozo ni de la PTAP, y Amborco carece de macromedidor en las líneas de distribución, lo que dificulta el monitoreo del sistema.
- Falta de plan de calibración de equipos: No existe un plan de calibración para los equipos de laboratorio ni se tiene evidencia de las últimas calibraciones, afectando la confiabilidad de las mediciones utilizadas en el proceso de potabilización.
- Ausencia de catastros de redes actualizados: No se entregaron catastros de redes ni información actualizada para los centros poblados, lo que limita la capacidad de verificar su consistencia con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

- Indicadores de continuidad del servicio: Aunque los indicadores de continuidad en promedio son aceptables (entre 18,9 y 23,7 horas/día), existen inconsistencias en el cumplimiento de las metas establecidas en los estudios tarifarios.
- Puntos de muestreo sin actas de actualización ni materialización: No se presentó evidencia de actas de materialización o actualización de los puntos de muestreo, incumpliendo los artículos 3 y 5 de la Resolución 811 de 2008.
- Incumplimientos en calidad del agua: Se identificaron muestras con riesgos de calidad en diferentes periodos (riesgo medio, alto e inviabilidades sanitariamente), especialmente en parámetros como color, turbiedad, coliformes totales y E. coli. Esto incumple la Resolución 2115 de 2007.
- Frecuencia insuficiente de muestreo: No se cumplió con la frecuencia y el número mínimo de muestras exigidos, tanto para características básicas como especiales, según la normativa vigente.
- Incumplimiento en parámetros fisicoquímicos especiales: Se detectaron incumplimientos en fósforo reactivo total y níquel, además de un cumplimiento condicional en nitratos, de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007.

#### Servicio de alcantarillado

- Limitaciones en infraestructura y operación de los centros poblados: Aunque el casco urbano cuenta con plantas de tratamiento funcionales, los centros poblados presentan limitaciones significativas, como la ausencia de información detallada sobre las redes de alcantarillado, lo que evidencia un incumplimiento del artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- Deficiencias en la operación y mantenimiento: El prestador no cuenta con manuales ni programas de operación y mantenimiento para la infraestructura de los sistemas de alcantarillado en los centros poblados. Esto incluye la falta de soportes que permitan verificar la ejecución de actividades de mantenimiento en dichos sistemas.
- Incompatibilidad del sistema combinado con las necesidades actuales: El sistema de alcantarillado en el casco urbano es de tipo combinado debido a la falta de alcantarillado pluvial, lo que podría afectar la eficiencia en temporadas de lluvias intensas.
- Capacidad limitada en las PTAR de los centros poblados: La PTAR del centro poblado Betania opera con una capacidad limitada (3 l/s) y presenta deficiencias estructurales, como la falta de una tapa en el filtro FAFA, lo que deja los vertimientos al descubierto y representa un riesgo ambiental y sanitario.
- Cumplimiento parcial del mantenimiento en PTAR del casco urbano: Las PTAR del casco urbano (Julián Polanía 1, Julián Polanía 2 y Matadero) cumplen con los manuales y registros de operación, además de contar con programas de mantenimiento. Sin embargo, no se cuenta con información suficiente para verificar completamente el estado y operación de todas las PTAR.

- Falta de actualización en el Plan Maestro de Alcantarillado: El Plan Maestro de Alcantarillado data de 2011, y no se especifican obras culminadas o en ejecución. Esto limita la capacidad del prestador para gestionar adecuadamente la expansión y modernización del sistema de alcantarillado.
- Exclusión de los centros poblados en el PSMV y PEC: Tanto el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) como el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) solo contemplan el casco urbano, dejando por fuera los centros poblados y zonas rurales, lo que podría impactar la gestión integral del sistema.
- Inconsistencias en la información reportada al SUI: Si bien la información sobre el casco urbano coincide con la realidad observada, no se encontró registro relacionado con los sistemas de tratamiento en los centros poblados, específicamente para Betania.
- Riesgos asociados al vertimiento de aguas tratadas: Las aguas residuales tratadas en las PTAR del casco urbano y Betania son dispuestas en cuerpos de agua como el río Tune y la quebrada Jagua. Esto podría representar un impacto ambiental si no se garantiza el cumplimiento de los parámetros de calidad.

## **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**

### 10.1 Responsable General

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

### 10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Shirley Sáenz González – Profesional Universitaria GGP DTGAA  
Lina María Rodríguez Pinilla – Profesional Especializada GGP DTGAA  
Carlos Mario González – Profesional Especializado GGP DTGAA  
Mery Constanza Rojas Fierro-Profesional especializado GGP DTGAA  
Dalix Gutiérrez – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores  
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA  
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

## **11 ANEXOS**

No aplica



**Superservicios**

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



**SIGME**

**LUGAR:** Sesión Virtual: meet.google.com/fmg-aanr-egh

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

**TEMAS A TRATAR:** Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de las EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.

**Fecha:**

27/12/2024

**Hora Inicio:**

8:00:00 a.m.

**Hora Fin:**

9:25:00 a.m.

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

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

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Mauricio Vargas Toro	Gerente	3182121841	EPP PALERMO	X		<a href="mailto:vargastoromauricio@gmail.com">vargastoromauricio@gmail.com</a>	MVT
Alcuino Vargas Chala	Coordinador tecnico operativo	3103024354	EPP PALERMO	X		<a href="mailto:alcuino71@hotmail.com">alcuino71@hotmail.com</a>	AVCH
Edna Alejandra Losada Mahecha	Asistente administrativo y comercial	3017464050	EPP PALERMO	X		<a href="mailto:edna-alejandra@outlook.com">edna-alejandra@outlook.com</a>	EALM
Oswaldo Samaniego Aguilar	Profesional Universitario	Ext 5051	DTGAA - GGP	X		<a href="mailto:osamaniego@superservicios.gov.co">osamaniego@superservicios.gov.co</a>	O.S.A.
Mery Constanza Rojas Fierro	Profesional Especializado		DTGAA - GGP	X		<a href="mailto:merojas@superservicios.gov.co">merojas@superservicios.gov.co</a>	MEROJAS
Shirley Sáenz González	Profesional Universitario	2133	DTGAA - GGP	X		<a href="mailto:ssaenz@superservicios.gov.co">ssaenz@superservicios.gov.co</a>	SSG
Lina María Rodríguez Pinilla	Profesional Especializado	5139	DTGAA - GGP	X		<a href="mailto:lmrodriguez@superservicios.gov.co">lmrodriguez@superservicios.gov.co</a>	LMRP
Andres Ortiz Gasca	Jefe talento humano	3125894138	EPP PALERMO	X		<a href="mailto:andres.felipe2302@gmail.com">andres.felipe2302@gmail.com</a>	AFOG
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	6913005 ext. 2248	DTGAA - GGP	X		<a href="mailto:vhernandez@superservicios.gov.co">vhernandez@superservicios.gov.co</a>	VHD

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

Previo al inicio de la mesa de trabajo programada, se realiza la presentación de los asistentes. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma.

Asimismo, se revisó y atendió la observación realizada por el prestador en la presente reunión, en referencia al hallazgo del componente comercial concerniente a la factura de venta por concepto de "revisión técnica" contenidas en algunos de los expediente analizados, que hacen parte de la revisión del debido proceso en el cambio de medidores de acueducto.

Los demás hallazgos se mantienen.

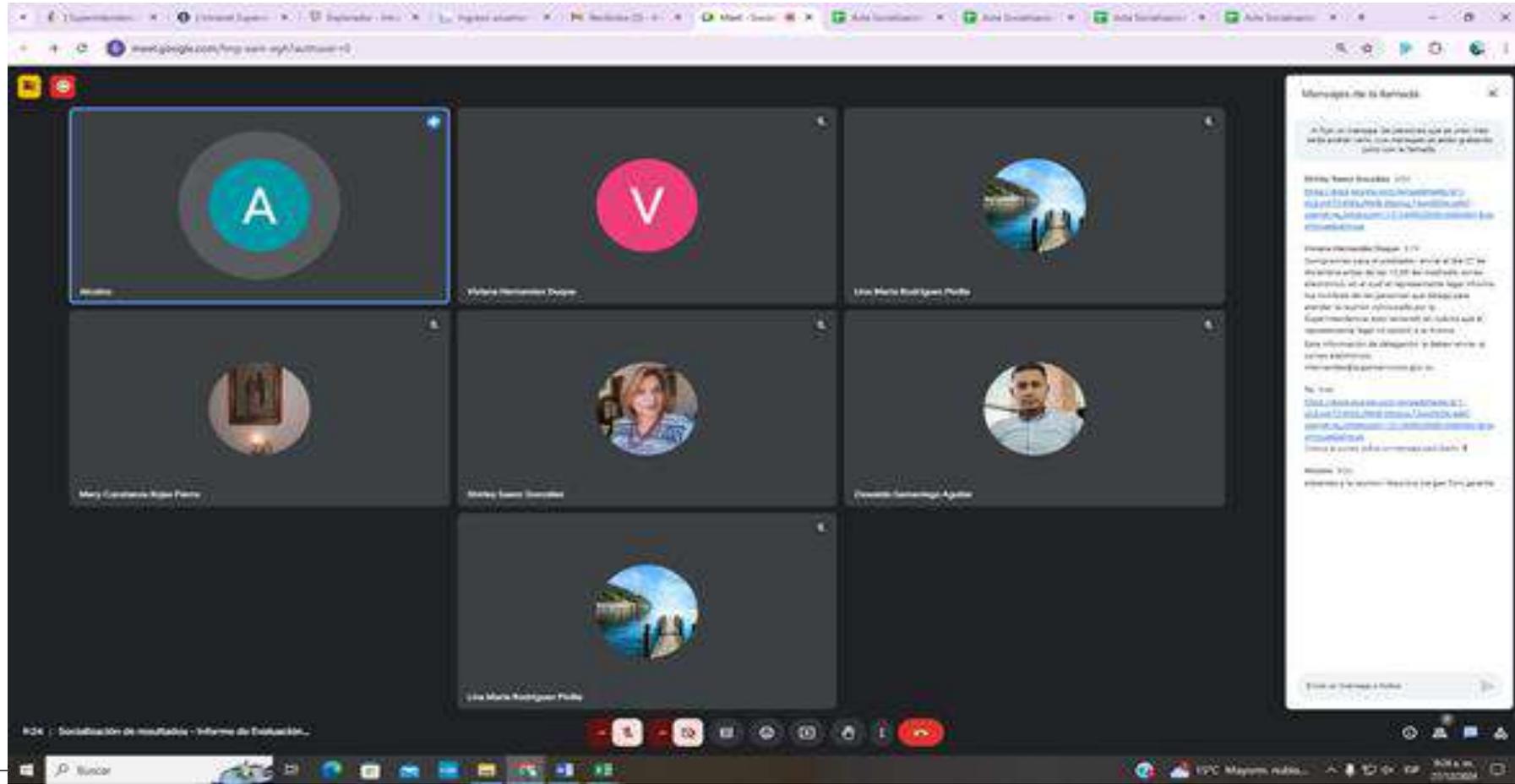
**COMPROMISOS**

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 las EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P. (EPP E.S.P.)
- Acuse de recibo de entrega y lectura del radicado SSPD No.20244245934021, mediante el cual se remitió el informe de evaluación y la citación a la presente mesa de trabajo.

**Próxima  
Reunión:**  
N/A



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

<b>Id mensaje:</b>	935032
<b>Remitente:</b>	superservicios@superservicios.gov.co
<b>Cuenta Remitente:</b>	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
<b>Destinatario:</b>	eppesp@hotmail.com - eppesp
<b>Asunto:</b>	Notificacion electronica radicado salida No 20244245934021
<b>Fecha envío:</b>	2024-12-18 15:58
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p>Fecha: 2024/12/18 Hora: 16:08:02</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> Dec 18 21:08:02 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p><b>Acuse de recibo</b></p> <p>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 <b>Artículo 24 de la Ley 527 de 1999</b> y sus normas reglamentarias.</p> <p><b>Nota:</b> La respuesta recibida contiene la frase 'Queued mail for delivery' correspondiente al servicio de correo Microsoft Exchange, y tras certificar la ausencia de notificaciones de rechazo en las 48 horas posteriores al envío, constituyen evidencia suficiente para concluir que el mensaje ha sido entregado de manera satisfactoria al destinatario final.</p>	<p>Fecha: 2024/12/18 Hora: 16:08:06</p>	<p>Dec 18 16:08:06 ci-t205-282ci postfix/smtp [13288]: 2B02B1248681: to=&lt;eppesp@hotmail.com&gt;, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.com[52.101.68.13]:25, delay=4.5, delays=0.16/0.64/3.7, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 &lt;8fe90d3fffd7b50e1cfb3fbb95ce2cd202eb b8f7be6eeabd1e5e6995f3832ad2@correocertificado4-72.com.co&gt; [InternalId=45354854652307, Hostname=CP4P284MB2890.BRAP284.PROD. OUTL O OK.COM] 27334 bytes in 0.587, 45.468 KB/sec Queued mail for delivery -&gt; 250 2.1.5)</p>
<p><b>El destinatario abrió la</b></p>	<p>Fecha: 2024/12/19</p>	<p><b>Dirección IP:</b> 8.242.188.141</p>

notificacion

Hora: 08:52:05

Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/109.0.0.0 Safari/537.36

Lectura del mensaje

Fecha: 2024/12/19  
Hora: 08:52:33

Dirección IP: 8.242.188.141 Colombia - Distrito Capital de Bogota - Bogota  
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/109.0.0.0 Safari/537.36

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: Notificacion electronica radicado salida No 20244245934021

### 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 */
```

18/12  
/2024

### Notificación de salida documento No. 20244245934021

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 las EMPRESAS PÚBLICAS DE PALERMO E.S.P.
Radicado origen:	
Fecha de radicado:	18/12/2024 15:22:22

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

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

**Montería – Córdoba:** [dtnororientes@superservicios.gov.co](mailto:dtnororientes@superservicios.gov.co) Carrera 7 No 43 – 25 Código postal: 230002

**Neiva – Huila:** [dtsurorientes@superservicios.gov.co](mailto:dtsurorientes@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)

20244245934021.pdf

ef143da1d2beab276098800074f645475e15709076532dd65e42a04f628a2a8c

 Descargas

Archivo: 20244245934021.pdf desde: 8.242.188.141 el día: 2024-12-19 08:52:39

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.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)