



Superservicios

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



INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE VÉLEZ – EMPREVEL E.S.P.
ID. 2184
Vélez, Santander**

**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 | 6 |
| 1.1 | Nombre o razón social..... | 6 |
| 1.2 | Sigla | 6 |
| 1.3 | NIT | 6 |
| 1.4 | ID (SUI -RUPS) | 6 |
| 1.5 | Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección | 6 |
| 1.6 | Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección | 6 |
| 1.7 | Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar..... | 6 |
| 2 | IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA..... | 6 |
| 2.1 | Año del programa al que pertenece la acción..... | 6 |
| 2.2 | Clase acción..... | 6 |
| 2.3 | Motivo de la acción..... | 6 |
| 2.4 | Origen causal de la acción | 6 |
| 2.5 | Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción | 6 |
| 3 | DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN..... | 7 |
| 3.1 | Criterios evaluados..... | 7 |
| 3.2 | Marco temporal de evaluación:..... | 9 |
| 4 | DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO | 9 |
| 4.1 | Información fuente usada: | 9 |
| 4.2 | Requerimientos realizados: | 9 |
| 4.3 | Estado de respuesta de requerimientos: | 10 |
| 5 | EVALUACIONES REALIZADAS | 10 |

| | | |
|--------|--|----|
| 5.1 | Evaluaciones anteriores | 10 |
| 5.2 | Caracterización municipal..... | 10 |
| 5.2.1. | Ubicación geográfica..... | 10 |
| 5.2.2. | Aspectos sociodemográficos..... | 12 |
| 5.2.3. | Aspectos climatológicos y registro de afectaciones..... | 15 |
| 5.2.4. | Hidrografía y fuentes de abastecimiento | 15 |
| 5.3 | Aspectos Generales | 20 |
| 5.4 | Aspectos Administrativos..... | 22 |
| 5.4.1. | Estructura organizacional..... | 22 |
| 5.4.2. | Empleados | 23 |
| 5.4.3. | Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) | 25 |
| 5.4.4. | Informes de Control interno y externo | 25 |
| 5.5 | Aspectos Financieros | 32 |
| 5.5.1. | Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera | 32 |
| 5.5.2. | Estado de Situación Financiera..... | 32 |
| 5.5.3. | Estado de Resultados Integral | 39 |
| 5.5.4. | Estado de Flujos de Efectivo..... | 41 |
| 5.5.5. | Presupuesto | 44 |
| 5.5.6. | Ejecución de inversiones | 45 |
| 5.5.7. | Indicadores financieros | 45 |
| 5.5.8. | Reporte información financiera en el SUI..... | 46 |
| 5.5.9. | Contribuciones..... | 46 |
| 5.6. | Aspectos Técnicos – Operativos | 47 |



Superservicios

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



| | | |
|---------|--|-----|
| 5.6.1. | Área de prestación..... | 47 |
| 5.6.2. | Servicio Publico Domiciliario de Acueducto | 48 |
| 5.6.3. | Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado | 90 |
| 5.6.4. | Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)..... | 104 |
| 5.7. | Aspectos Comerciales | 105 |
| 5.7.1. | Sistema de Información Comercial (SIC) | 106 |
| 5.7.2. | Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado | 108 |
| 5.7.3. | Suscriptores..... | 110 |
| 5.7.4. | Micromedición..... | 114 |
| 5.7.5. | Facturación y Recaudo | 117 |
| 5.7.6. | Facturas..... | 122 |
| 5.7.7. | Cartera..... | 128 |
| 5.7.8. | Subsidios y contribuciones..... | 130 |
| 5.7.9. | Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)..... | 131 |
| 5.7.10. | Estratificación | 136 |
| 5.8. | Aspectos Tarifarios | 136 |
| 5.8.1. | Metodología tarifaria aplicada por el prestador | 136 |
| 5.8.2. | Estado Reporte SURICATA..... | 137 |
| 5.8.3. | Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria | 137 |
| 5.8.4. | Tarifas aplicadas..... | 139 |
| 5.8.5. | Información sobre inversiones | 145 |
| 5.9. | Indicador Único Sectorial (IUS)..... | 146 |
| 5.9.1. | Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS | 146 |



Superservicios

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



| | | |
|--------|---|-----|
| 5.9.2. | Oportunidades de mejora en el marco del IUS..... | 148 |
| 5.10. | Actualizaciones de RUPS..... | 148 |
| 5.11. | Estado de reporte en el SUI por parte del prestador..... | 149 |
| 5.12. | Acciones de la SSPD | 150 |
| 6. | HALLAZGOS | 151 |
| 7. | ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS..... | 154 |
| 8. | CONCLUSIONES | 154 |
| 8.1. | Aspectos Administrativos..... | 154 |
| 8.2. | Aspectos Financieros | 154 |
| 8.3. | Aspectos Técnicos Operativos | 155 |
| 8.4. | Aspectos Comerciales..... | 155 |
| 8.5. | Aspectos Tarifarios..... | 156 |
| 9. | MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR 156 | |
| 10. | RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN | 156 |
| 10.1. | Responsable General..... | 156 |
| 10.2. | Equipo de Evaluación..... | 156 |
| 11. | ANEXOS..... | 157 |

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ
- 1.2 Sigla: EMPREVEL E.S.P.
- 1.3 NIT: 804005973-0
- 1.4 ID (SUI -RUPS): 2184
- 1.5 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto y Alcantarillado.
- 1.6 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:
- Acueducto: captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: comercialización, recolección, disposición final y conducción de residuos líquidos.
- 1.7 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 31/05/1996

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023 y hasta junio de 2024.
- 2.2 Clase acción: Vigilancia.
- 2.3 Motivo de la acción: Detallada.
- 2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __Otros ____
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Calle 9 No. 7-01, en el municipio de Vélez, Santander.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados

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

Tabla 1. Normograma

| Ámbito | Entidad Emisora | Norma | Artículo y/o Numeral |
|-----------------------------|---|---|---|
| Constitucional | Asamblea Nacional Constituyente | Constitución Política de Colombia de 1991. | Artículo 365 al 370. |
| Leyes | Congreso de la República | 142 de 1994. | Artículos 15, 18, 21, 22, 79 Artículo 87 numerales 87.4 y 87.8 Artículo 90 numerales 90.1 y 90.2 Artículo 99 numeral 99.9, Artículos 125, 128, 129, 136, 146, 148, 153 |
| | Congreso de la República | 87 de 1993. | Artículo 5. |
| | Congreso de la República | 1955 de 2019. | Artículo 314. |
| 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. |
| | Presidencia de la República | Decreto 1499 de 2017. | Articulado completo. |
| | | Decreto 1083 de 2015. | Articulado completo. |
| Presidencia de la República | Decreto 648 de 2017. | Artículo 1 mod. Artículo 2.2.5.1.2 Facultad para nombrar en la Rama Ejecutiva del orden Territorial. Artículo 4° Artículo 16 | |

| Ámbito | Entidad Emisora | Norma | Artículo y/o Numeral |
|--------------|---|--|----------------------|
| Resoluciones | | Decreto 2106 de 2019 | |
| | | Decreto 111 de 1996. | Articulado completo. |
| | | Decreto 807 de 2019. | Artículo 156. |
| | Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) | CRA 151 de 2001. | Articulado completo. |
| | Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial | Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004. | Articulado completo. |
| | CRA | CRA 375 de 2006. | Articulado completo. |
| | CRA | CRA 413 de 2006. | Articulado completo. |
| | CRA | CRA 457 de 2008. | Articulado completo. |
| | Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social | 2115 de 2007. | Articulado completo. |
| | Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social | 811 de 2008. | Articulado completo. |
| | Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social | 4716 de 2010. | Articulado completo. |
| | CRA | CRA 825 de 2017. | 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. |
| 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 | |

| Ámbito | Entidad Emisora | Norma | Artículo y/o Numeral |
|--------|---------------------------------|---|--|
| | CRA | SSPD 20188000076635 de 2018. | Articulado completo. |
| | CRA | 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 |
| | CRA | 20241000125835 del 26 de marzo de 2024. | Articulado completo. |
| | CRA | 20231000215345 del 29 de marzo de 2023. | Articulado completo. |
| | CRA | 2020100055775 del 03 de diciembre de 2020. | Articulado completo. |
| | CRA | 20174000121755 del 19 de julio de 2017. | Articulado completo. |
| | CRA | SSPD 20211000313835 de 2021. | Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2 |
| | Contaduría General de la Nación | Resolución 414 de 2014. | Articulado completo. |
| Otros | EMPREVEL E.S.P. | Contrato de condiciones uniformes de la Empresa | Articulado completo. |

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación:

La evaluación realizada comprende a las vigencias 2023 y hasta junio de 2024.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

Tabla 2. Información usada para el desarrollo del informe

| Radicado | Fecha | Asunto | Origen |
|----------------|------------|-------------------------------------|--------|
| 20245293352822 | 01/08/2024 | Documentos evaluación integral SSPD | Cronos |

Fuente: Elaboración propia

4.2 Requerimientos realizados:

Tabla 3. Requerimientos realizados

| Radicado | Fecha | Asunto | Destino |
|----------------|------------|---|-----------------|
| 20244242844551 | 29/07/2024 | Requerimiento para realizar la evaluación detallada | EMPREVEL E.S.P. |

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

La empresa dio respuesta al requerimiento realizado, lo cual se puede corroborar en el acta de visita y en el radicado SSPD No. 20245293352822 del 1 de agosto de 2024.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) ha realizado cuatro (04) evaluaciones integrales detalladas al prestador EMPREVEL E.S.P.

Tabla 4. Requerimientos realizados

| No. | Nombre del documento | Período de evaluación | Fecha de publicación | Link de acceso |
|-----|---|-----------------------|----------------------|---|
| 1 | | 2012 | Agosto de 2013 | https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/empresamunicipaldeserviciospublicosdomiciliariosdevelezsaesp.pdf |
| 2 | Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral | 2012 y 2013 | Octubre de 2014 | https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/ei_velez_.pdf |
| 3 | | 2013 y 2014 | Diciembre de 2015 | https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/2015evaluacionintegraldelaempresamunicipaldeserviciospublicosdomiciliariosdeveleze.s.pemprevele.s.p.pdf |
| 4 | | 2016 al 2018 | Agosto de 2019 | https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/evaluacion_integral_empresa_de_servicios_publicos_domiciliarios_de_velez2019.pdf |

Fuente: Elaboración propia

5.2 Caracterización municipal

5.2.1. Ubicación geográfica

A continuación, se presenta la ubicación geográfica del municipio de Vélez, en el departamento de Santander.

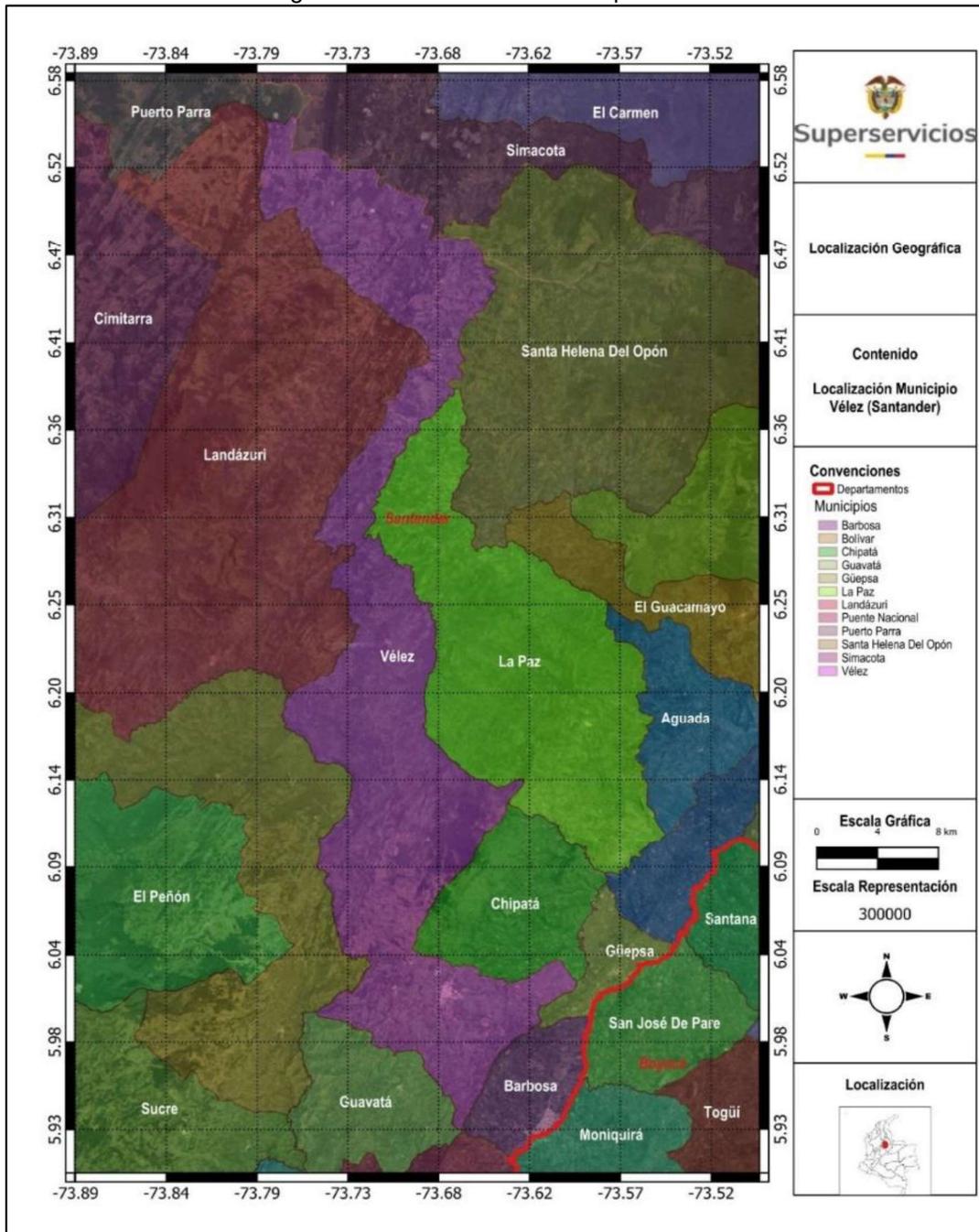


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 1. Localización del municipio de Vélez



Fuente: SSPD

<https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-colombia/>
<https://www.colombianmapas.gov.co/>

En la siguiente tabla se incluye información de la ubicación y características generales del municipio de Vélez, Santander:

Tabla 5. Información general del municipio

| Aspecto | Descripción |
|-------------------------|-------------|
| Región | Oriental |
| Subzona | N/A |
| Departamento | Santander |
| Municipio | Vélez |
| Área (km ²) | 271 |
| Latitud | 06°00'74" N |
| Longitud | 73°69'06" O |
| Altitud promedio (msnm) | 2.150 msnm |

Fuente: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-Colombia/>

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 Vélez en el departamento de Santander:

Tabla 6. Información sociodemográfica y principales indicadores del municipio

| Aspecto | Descripción | Resultado |
|--|--|---|
| Categoría municipal ¹ | Corresponde a la clasificación del municipio atendiendo su población e ingresos corrientes de libre destinación, según la clasificación, emitida anualmente por la Contaduría General de la Republica. | Tercera: Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre treinta mil uno (30.001) y cincuenta mil (50.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a treinta mil (30.000) y hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales. |
| Principal actividad económica del municipio ² | Hace referencia a la actividad económica predominante en el municipio. Esta descripción apunta a identificar la principal fuente de ingresos o motor económico que impulsa el desarrollo y sustento de la comunidad en cuestión. | Las principales actividades económicas son agricultura (caña de azúcar, guayaba, café, frijol, maíz, cacao, frutas y legumbres), ganadería (vacuna). Es considerado como el principal mercado regional de bovinos, equinos, porcinos y un excelente distribuidor de productos agrícolas minería (caliza) |

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

² <https://www.velez-santander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Economia.aspx>

| Aspecto | Descripción | Resultado | |
|--|---|---|----|
| Población total ³ (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. | 26.342 | |
| Población Cabecera Municipal ² (habitantes) | Número de habitantes que residen en el municipio que residen en el área urbana o cabecera municipal, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024. | 15.133 | |
| Población Centros Poblados y Rural Disperso ² (habitantes) | Número de habitantes en el municipio que residen en el área rural que compete centros poblados y área rural dispersa, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024. | 11.209 | |
| Población Migrante (habitantes) ⁴ | Número de habitantes en el municipio en condición de migración, con base información de migración Colombia. | 494 | |
| Distribución de la población por grupo étnico (habitantes) ⁵ | 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. | Indígena | 7 |
| | | Gitano(a) o Rrom o gitano | 0 |
| | | Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina | 0 |
| | | Palanquero(a) de San Basilio | 0 |
| | | Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a) | 51 |
| Necesidades básicas insatisfechas total (Componente Servicios) ⁶ | Indica la proporción de la población que no tiene acceso adecuado a los servicios públicos. Este indicador expresa en forma más directa el no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas. Hace referencia a no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas ⁷ . Información obtenida del DANE. | 0,66% | |
| Necesidades básicas insatisfechas | En las cabeceras, comprende las viviendas sin sanitario o que careciendo de acueducto se provean de agua en río, nacimiento, carro | 0,23% | |

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

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

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

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

⁷ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

| Aspecto | Descripción | Resultado |
|--|--|---------------------|
| Cabecera Municipal ³ | tanque o de la lluvia ⁸ . Información obtenida del DANE. | |
| Necesidades básicas insatisfechas Centros Poblados y Rural Disperso ³ | 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 ⁹ . Información obtenida del DANE. | 1,24% |
| Estado actualización POT ¹⁰ | 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). | EOT 2004 Vencido |
| Medición de desempeño municipal ¹¹ | 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 ¹² . Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada. | 49,52 Alto |
| Grupo de capacidades ¹⁰ | 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. | G3 Medio |
| Nivel de Riesgo SGP 2023 ¹³ | 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). | 53% Sin Riesgo |

⁸ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

⁹ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

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

¹¹ https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x/g/personal/jumesa_dnp_gov_co/EVmnaC-NNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp_Azvnw?e=9OxPTV

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

¹³ <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 |  SIGME |
|--|--|---|

| Aspecto | Descripción | Resultado |
|---|--|-----------|
| Priorización a seguimiento 2023 ¹² | Permite evidenciar si el ente territorial es objeto de actividades de seguimiento y control, por parte del MHCP. | NO |

5.2.3. 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 Vélez, 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 7. Información de temperatura, precipitación y registro de afectación del municipio

| Aspecto | Descripción |
|---|---|
| Temperatura promedio ¹⁴ (°C) | La temperatura promedio oscila entre 16 y 22°C |
| Precipitación anual ¹⁵ (mm) | Entre 2.000 – 2.500 mm son las precipitaciones que se producen anualmente en el municipio de Vélez (Santander) |
| Registros de afectación UNGRD 2023 - 2024 ¹⁶ | Durante el año 2023 se registraron tres (3) eventos por incendios forestales, un (1) evento por inundación, un (1) evento por avenida torrencial, un (1) evento por desabastecimiento de agua, un (1) evento por vendaval y un (1) evento por creciente súbita. Para 2024, se registró desabastecimiento de agua. |

De la verificación en el Sistema Único de Información (SUI) del formulario de registro de afectaciones para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se identificó que el prestador no registró fallas en la prestación de estos servicios para el periodo comprendido entre los años 2023 y 2024.

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

El municipio de Vélez cuenta con cuatro (04) fuentes superficiales de abastecimiento de tipo hídrico llamadas quebrada La Batanera, quebrada La Peña-Palénque, quebrada La Chintoca y quebrada Pozo Verde, las cuales hacen parte de la red de drenaje hacia el río Suárez.

Tabla 8. 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 |
|---------------------|----------------|---------------------|-------------|--------------|-----------|---------------|-----------------|----------------|
| 15757 | Quebrada | Quebrada La Peña | 68861 | Santander | Vélez | En operación | 01-01-2009 | 2009 |

¹⁴<https://www.clima.com/colombia/santander/velez>

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

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

| NUFUENTE / IDFUENTE | Tipo de fuente | Nombre de la fuente | Código DANE | Departamento | Municipio | Estado cargue | Fecha de estado | Año de reporte |
|---------------------|----------------|----------------------|-------------|--------------|-----------|---------------|-----------------|----------------|
| 15759 | Quebrada | Quebrada La Batanera | 68179 | Santander | Chipatá | En operación | 01-01-2009 | 2009 |
| 15758 | Quebrada | Quebrada Pozo | 68101 | Santander | Bolívar | En operación | 01-01-2009 | 2009 |

Fuente: SSPD a partir de información de SUI

5.2.4.1. Quebrada La Batanera

La quebrada El Batán hace parte de la red de drenaje que nace en la parte alta del municipio de Vélez, por lo tanto, es un cuerpo de agua joven, canal poco incisado, recto, valle limitado, poca profundidad, sección en V, ubicada en zona de producción donde se deriva el agua y los sedimentos, los cuales son grandes y masivos, poca transferencia y transporte de arrastre, mayor potencial de degradación abriendo paso al flujo por alta velocidad y energía de arrastre. Poco material en suspensión articulada debido a que, para que se dé este fenómeno, la velocidad de caída de cada partícula tiene que ser menor que la velocidad de fricción, o que la componente vertical de la velocidad media tiene que sostener esa partícula y teniendo en cuenta las altas pendientes del canal y al mismo tiempo el alto valor de velocidad, no se cumple la relación.

5.2.4.2. Quebrada La Peña-Palénque

La quebrada La Peña presenta características muy parecidas a la quebrada El Batán, naciendo en parte alta, cerca de formación rocosa de macizo, consecuente, siguiendo la pendiente del terreno y determinada por la geología, de canal recto, poco profundo, sección en V, a pesar de no contar con caudal base, con permanencia perenne de agua debido al flujo tributado de la parte alta, gran capacidad de producción mineral debido al macizo cercano.

6. Quebrada La Chintoca

Quebrada naciente en parte alta, canal recto, poca sinuosidad, de valle limitado, zona de alta de producción, bolos de roca masivos, intermitente, flujo controlado por margen rígida con sección en V poco profunda, orden 3-4, consecuente con la pendiente y trayectoria gobernada por la geología del sitio, de estable a erosional, arrastra material para deposición en zona baja. Comportamiento torrencial, predominantemente con pendientes mayores, tipo aluvial.

Quebrada Pozo Verde

Quebrada de parte media, valle un poco más amplio, ligeramente incisado, carga de material de canto poco rodado, zona de producción, de pendiente alta-media, consecuente con su pendiente, de alineamiento recto, de orden 3. Agente dominante estructural, controlado por geología zonal, no se observan terrazas abandonadas por lo que se concluye su juventud, canal de margen rígida, rocosa, de poca o nula capacidad erosionable inmediata. Sinuosidad baja, velocidad alta, menor que en las demás quebradas por términos de pendiente



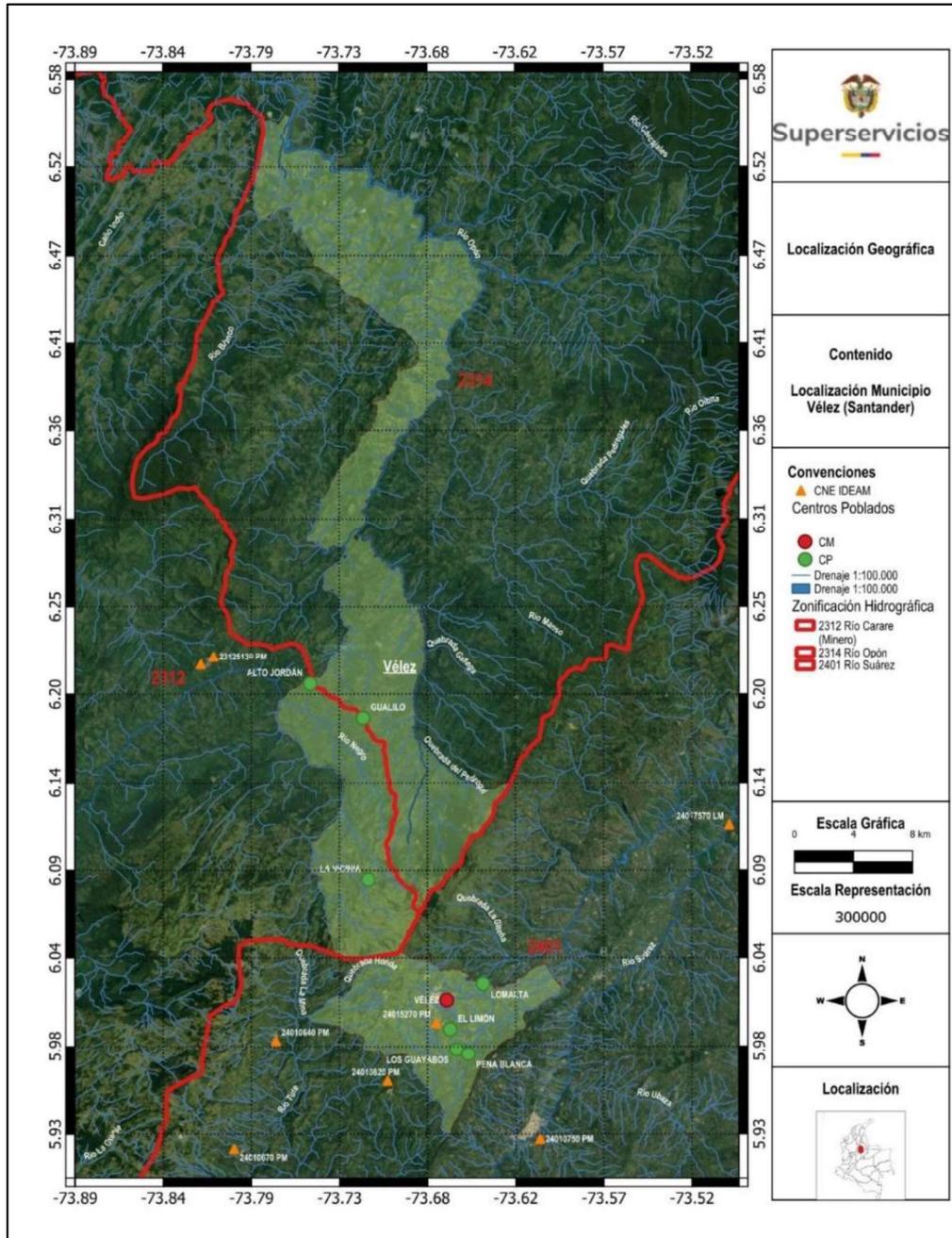
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



El municipio de Vélez, Santander, se encuentra ubicado principalmente en la Subzona Hidrográfica 2401 Río Suárez, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 2. Localización geográfica municipio de Vélez (Santander) y zonificación hidrográfica



Fuente: Google Earth.

A continuación, se presentan los principales indicadores del Estudio Nacional del Agua¹⁷ (ENA) 2022 de las Subzonas Hidrográficas 2401 Río Suárez.

Tabla 9. Valores por subzona hidrográfica de oferta y demanda hídrica, calidad de agua y zonas potencialmente inundables

| | SZH | 2401 |
|---|---|------------|
| Zonificación hidrográfica | Nombre de subzona hidrográfica | Río Suárez |
| | Área (km ²) | 7.832 |
| Oferta total | Año húmedo (millones m ³) | 19.335,8 |
| | Año medio (millones m ³) | 6.953,7 |
| | Año seco (millones m ³) | 2.132,8 |
| Coeficiente de variación de oferta anual | | 11,6 |
| Oferta disponible | Año húmedo (millones m ³) | 11.761,1 |
| | Año medio (millones m ³) | 4.229,6 |
| | Año seco (millones m ³) | 1.297,3 |
| Usos del agua | Demanda hídrica (millones m ³) | 209,7 |
| | Huella hídrica azul (millones m ³) | 67,0 |
| | Huella hídrica verde (millones m ³) | 4.200,8 |
| Calidad del agua - Cargas contaminantes | DBO (t/año) | 8.007,4 |
| | DQO (t/año) | 15.592,3 |
| | SST (t/año) | 10.533,8 |
| Transformación de zonas potencialmente inundables (ZPI) | Área total de ZPI (km ²) | 184,5 |
| | Área transformada* en la ZPI (km ²)** | 172,7 |
| | Transformación (%) | 94% |

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 10. Indicadores hídricos por subzona hidrográfica

| | SZH | 2401 |
|--|--------------------------------|------------|
| Zonificación hidrográfica | Nombre de subzona hidrográfica | Río Suárez |
| | Área (km ²) | 7.832 |
| Índice de regulación hídrica (IRH) Año medio | Valor | 0,7 |
| | Categoría | Moderada |
| Año medio | Valor | 5,0 |

¹⁷ 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

| | | | |
|---|-----------|-----------|----------|
| Índice de uso del agua (IUA) | Año seco | Categoría | Baja |
| | | Valor | 16,2 |
| Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC) | | Categoría | Moderada |
| | | Valor | 0,0 |
| Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA) | | Categoría | Baja |
| | | Valor | 0,3 |
| Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH) | Año medio | Categoría | Baja |
| | Año seco | Categoría | Media |
| Índice de alteración potencial de la calidad del agua (IACAL) | Año medio | Categoría | Alta |
| | Año seco | Categoría | Alta |

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 11. Resultado de análisis integrado por subzonas hidrográficas

| SZH | | 2401 |
|--|-----------------|------------|
| Nombre de subzona hidrográfica | | Río Suárez |
| Área (km ²) | | 7.832 |
| Variabilidad de la oferta hídrica total superficial (VOH) | Categoría | Media |
| Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH) | Categoría | Alta |
| Índice de presión hídrica sobre los ecosistemas (IPHE) | Categoría | Alta |
| Índice de alteración potencial de la calidad de agua, condiciones de oferta hídrica año seco (IACAL) | Categoría IACAL | Muy Alta |
| Uso de sustancias químicas por la producción y transformación de coca | Categoría | S.I. |
| Erosión hídrica potencial efectiva (EHPE) | Categoría | Alta |
| Porcentaje de transformación de zonas potencialmente inundables | Categoría | Muy Alta |
| Índice multivariado de sequía, agregado a 3 meses | Categoría | Muy Baja |
| Índice de afectación por desabastecimiento hídrico por condiciones hidroclimáticas extremas | Categoría | Baja |
| Categorización subzonas hidrográficas resultado de evaluación integral | Valor | 3,1 |
| | Categoría | Alta |

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 12. Municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico en temporada seca, análisis de afectación por sequías y potencialidad de uso de aguas subterráneas

| | |
|---------------------|-----------|
| Código municipio | 68816 |
| Nombre departamento | Santander |

| | | | |
|--|---|---------------------|--|
| Nombre municipio | Vélez | | |
| Recurrencia | Media | | |
| Área afectada (urbana, rural, mixta) | Urbano | | |
| Año de afectación por desabastecimiento | 2018 | | |
| Análisis de sequías | # de eventos 2017-2020 | 9 | |
| | Mayor duración (meses) | 5 | |
| | Máxima magnitud | -2,0 | |
| | Indicador MSDIPreSmoEsc Agregación temporal (meses) | 1 | |
| | Categoría | Sequía excepcional | |
| Potencialidad de uso de aguas subterráneas | Sistema acuífero asociado | SAM 4.7. Tablazo | SAM 1.1. Valle Medio del Magdalena |
| | Estado del conocimiento del sistema acuífero | Bajo | Muy Alto |
| | Alternativa de uso conjunto (aguas superficiales - aguas subterráneas) | Baja | Alta |

Fuente: ENA 2022 IDEAM

El ENA evaluó al municipio de Vélez como uno de los municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico durante la temporada seca. En dicha evaluación, se consideró como excepcional el impacto que puedan tener las sequías en el municipio y se estableció como alta la viabilidad de la alternativa de uso conjunto de aguas superficiales y subterráneas para el sistema acuífero SAM 1.1 Valle Medio del Magdalena.

5.3 Aspectos Generales

Mediante Decreto No. 459 del 16 de diciembre de 1997 se expidieron los estatutos de la “Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Velez EMPREVEL E.S.P.” En el citado Decreto se definió como una Empresa Industrial y Comercial del Estado.

La empresa fue intervenida por la SSPD mediante la Resolución SSPD 20161300013785 del 23 de mayo de 2016, ordenando la toma de posesión con fines liquidatorios - etapa de administración temporal de la empresa con las siguientes causales:

“(…) 1. Causal 59.1 “Cuando la empresa no quiera presta el servicio público con la continuidad y calidad debidas, y la prestación sea indispensable para preservar el orden público o el orden económico, o para evitar perjuicios graves e indebidos a los usuarios o a terceros”.

1.1 Calidad de agua suministrada en red de distribución.

1.2 Continuidad en la prestación del Servicio Público Domiciliario de Acueducto.

1.3 Otros aspectos que impactan continuidad del servicio. Macromedición Programa de Micromedición

1.4 Falla en la prestación del servicio de aseo.

1.5 Responsabilidad en barrio y limpieza de vías y áreas públicas

2. Causal 59.3 “Cuando sus administradores hayan rehusado dar información veraz, completa y oportuna a una comisión reguladora o a la superintendencia, o las persona a quienes esta ya han confiado la responsabilidad de obtenerla”.

2.1 Falta de suministro de información.

2.2 Mala Calidad en el reporte de información al SUI. 3 Causal

59.7 “Si en forma grave, la empresa ha suspendido o se teme que pueda suspender el pago de sus obligaciones mercantiles”.

3.1 Análisis de visitas efectuadas. Aspectos financieros

3.2 Insostenibilidad financiera del servicio de aseo. Incumplimiento al Plan de Gestión Acordado con la SSPD. (...)”

Tabla 13. Datos generales del prestador

| Ítem | Prestador |
|---|--|
| ID | 2184 |
| Razón Social | Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez |
| Sigla | EMPREVEL E.S.P. |
| NIT | 804005973 – 0 |
| Fecha Última Actualización RUPS | 20/03/2024 |
| Tipo de Prestador | Empresa Industrial y Comercial del Estado |
| Área de Prestación | Vélez – Santander |
| Servicios Prestados | Acueducto, Alcantarillado y Aseo |
| Fecha de Constitución | 31/05/1996 |
| Fecha Inicio de Operaciones | 31/05/1996 |
| Representante Legal | Jorge Andrés López Vargas |
| Cargo Representante Legal | Agente Especial |
| Fecha de Posesión del Representante Legal | 08/02/2023 |
| Clasificación | Desde 2.501 hasta 5.000 usuarios |
| Dirección | Calle 9 No. 7 – 01 |

| Ítem | Prestador |
|--------------------|-----------------------------------|
| Teléfono | 7563102 |
| Correo Electrónico | agenteespecial.emprevel@gmail.com |

Fuente: Elaboración propia

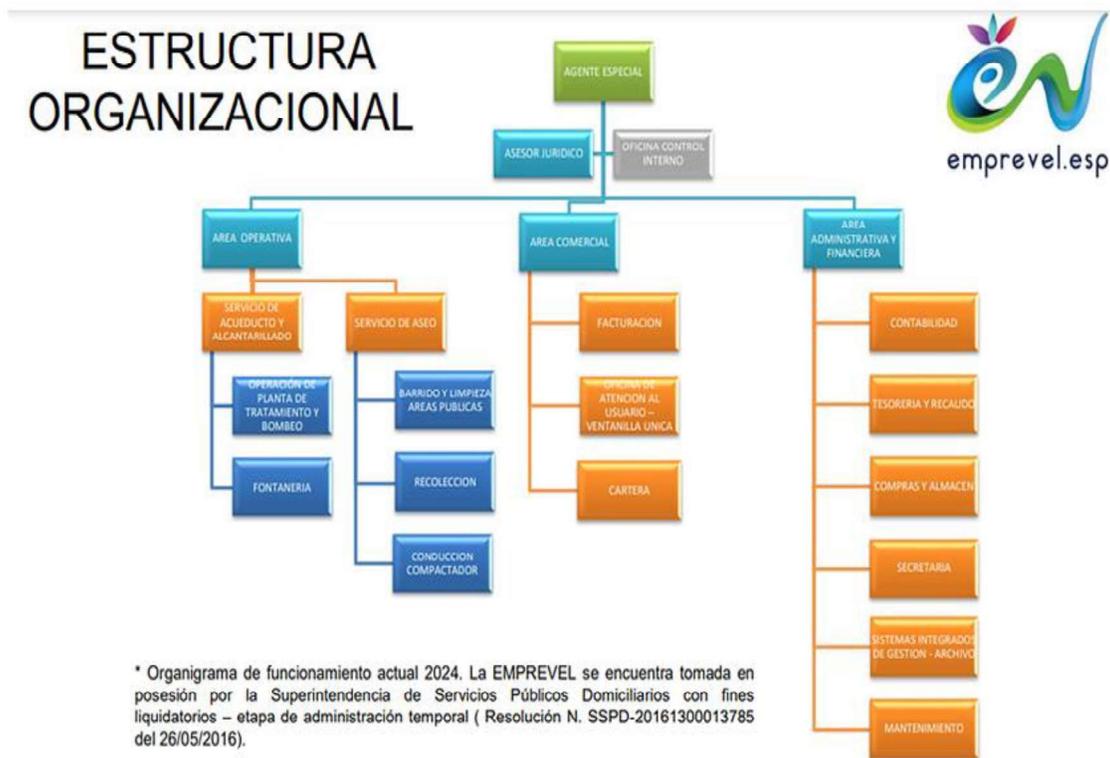
5.4 Aspectos Administrativos

5.4.1. Estructura organizacional

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

Imagen 3. Organigrama Actual EMPREVEL E.S.P.

Organigrama



| | |
|------------------------------|-------------------------------|
| Elaboró: | Revisó y Aprobó: |
| Sandra Liliana Pinzón Nieves | Dr. Jorge Andrés López Vargas |
| Oficina de Control Interno | Agente Especial |
| Junio de 2024 | |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

| | | |
|--|--|---|
|  Superservicios | INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA |  SIGME |
|--|--|---|

EMPREVEL. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal compuesta en su cabeza de una Gerencia General, de la cual se desprende el asesor jurídico, oficina de control interno, posteriormente, el área administrativa y financiera, área comercial y área operativa.

5.4.1.1. Representación legal

Mediante Resolución SSPD No. 20231000100865 del 8 de febrero de 2023, fue designado como Agente Especial de EMPREVEL E.S.P. el señor Jorge Andrés López Vargas.

5.4.1.2. Revisor Fiscal - Contralor Delegado

De conformidad con el artículo 295 del Estatuto del Sistema Financiero, aplicable por remisión del artículo 121 de la Ley 142 de 1994, corresponde a la SSPD la designación de Contralores para las empresas de servicios públicos en toma de posesión, por lo que fue designada mediante Resolución SSPD 20196000000055 de 14 de marzo de 2019 como Contralora a la señora Diana Carolina López Bautista, quien funge como Revisor Fiscal y en cumplimiento de las disposiciones de la Circular Externa SSPD N°20161000000034 de junio 14 de 2016, debe realizar rendición de informes de manera bimestral y anual.

5.4.2. Empleados

La planta de personal de EMPREVEL E.S.P. fue aprobada mediante Acuerdo No. 01 del 3 de abril de 2008. Se cuenta con 20 cargos, de los cuales se encuentran provistos 11, distribuidos en una tesorera, líder de facturación, secretaria, jefe de control interno, un conductor del carro compactador (quien se encuentra reubicado por accidente laboral), 3 operarios de planta y 3 fontaneros.

Imagen 4. Planta de Personal EMPREVEL E.S.P.

| EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P | | | |
|--|----------------------------|--------------------|----------------|
| PLANTA APROBADA VS PERSONAL PROVISTO | | | |
| ACUERDO N 01 DEL 3 DE ABRIL DE 2008 | | | |
| NOMBRE CARGO | PLANTA APROBADA | No PROVISTO | VACANTE |
| Gerente | 1 | 0 | 1 |
| Tesorero | 1 | 1 | 0 |
| Secretaria | 1 | 1 | 0 |
| Control Interno | 1 | 1 | 0 |
| Conductor | 1 | 1 | 0 |
| Almacenista | 1 | 0 | 1 |
| Facturación | 1 | 1 | 0 |
| Lector de medidores | 1 | 0 | 1 |
| Aux. Servicios Generales | 1 | 0 | 1 |
| Coordinador Técnico de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 1 | 0 | 1 |
| Operador de Planta | 4 | 2 | 2 |
| Operador de Bombeo | 3 | 1 | 2 |
| Fontanero | 3 | 3 | 0 |
| Total | 20 | 11 | 9 |

Información a Junio de 2024
OCI

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

De los cargos actualmente provistos, 5 personas se encuentran vinculadas por contrato a término fijo, 4 a término indefinido, una por libre nombramiento y remoción y una por periodo.

Para apoyo a la gestión, en la vigencia 2023 se contrató por prestación de servicios a un total de 12 personas mediante 16 contratos por valor de \$238.718.350 para labores de apoyo jurídico, archivo, 3 fontaneros, facturación, cargue al SUI, la líder de acueducto y alcantarillado, el apoyo de la líder, 2 conductores (carro compactador), manejo de software y PQR. Por otro lado, a julio de 2024 se ha contratado a 24 personas por valor total de \$412.075.000 a través de 42 contratos. Se aclara que los contratos fueron por periodos cortos de tiempo durante la vigencia, lo cual originó que a la misma persona durante la vigencia fuera contratada por más de un contrato.

Finalmente, la SSPD nombra al Agente Especial y la Contralora, y el pago de los honorarios es realizado por parte de EMPREVEL E.S.P.

En consecuencia, y teniendo en cuenta que 6 empleados operativos prestan servicios a las áreas de acueducto y alcantarillado, se realiza la medición del indicador de empleados por cada 1.000 suscriptores. Los resultados muestran una relación de 1,53 empleados por cada mil suscriptores para el servicio público de acueducto y de 1,73 empleados por cada mil suscriptores para el servicio público de alcantarillado.

Tabla 14. Indicadores eficiencia e personal por cada 1000 suscriptores.

| Periodo | Servicio | Total suscriptores | Personal | Personal por cada 1.000 | Eficiencia personal |
|---------|----------------|--------------------|----------|-------------------------|---------------------|
| 2023 | Acueducto | 3.912 | 6 | 3,912 | 1,53 |
| | Alcantarillado | 3.472 | 6 | 3,472 | 1,73 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P. -SUI

5.4.2.1. Competencias laborales del personal

En cuanto a las competencias laborales, se evidenció mediante correos electrónicos suministrados en visita, que la empresa está realizando la gestión con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para capacitar a los funcionarios en competencias laborales conforme a las funciones desempeñadas. Sin embargo, de acuerdo a lo manifestado por el SENA, se hace necesario un mínimo de 25 personas para realizar las respectivas capacitaciones, y de esta manera EMPREVEL E.S.P. está concertando con otras empresas para la realización de los cursos en competencias laborales.

Por lo anterior, la empresa deberá continuar con las acciones con el fin de certificar a su personal en competencias laborales.

5.4.2.2. Organizaciones sindicales

EMPREVEL E.S.P. no cuenta con sindicato.

5.4.3. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

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

5.4.4. Informes de Control interno y externo

5.4.4.1. Control interno

EMPREVEL E.S.P. dentro de su estructura cuenta con una oficina de control interno, en el que se encuentra nombrada una asesora, cuyas funciones se enmarcan en las establecidas en la Ley

87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 y los roles asignados por el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 648 de 2017.

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

Tabla 15. Evaluación independiente del SCI

| Componente | Primer semestre 2022* | Segundo semestre 2022 | Primer semestre 2023 | Segundo semestre 2023 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Ambiente de control | 0 | 96 | 96 | 96 |
| Evaluación de riesgos | 0 | 80 | 80 | 80 |
| Actividades de control | 0 | 100 | 100 | 100 |
| Información y comunicación | 0 | 100 | 100 | 100 |
| Monitoreo | 0 | 90 | 90 | 90 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

*No fue remitido en visita, por lo tanto, no es posible establecer si se realizó la evaluación independiente del SCI para el primer semestre de la vigencia 2022

En visita se suministró la relación de seguimiento a 164 hallazgos/acciones de mejora cuya suscripción del plan de mejora fue entre mayo de 2020 y septiembre de 2022, su cierre se realizó el 31 a diciembre de 2022. Del total de los hallazgos, 62 provienen de auditorías internas de la vigencia 2020 y 14 provienen de auditorías internas de la vigencia 2021, los 88 restantes no es posible identificar su origen. De la información remitida, se destacan dos acciones de mejoramiento abiertas, correspondientes a realizar la conciliación presupuestal de ingresos y gastos con el área contable y la identificación de una consignación.

Para la vigencia 2023, la oficina de control interno identificó 9 hallazgos cuyas acciones fueron cerradas en febrero de 2024 y que se relacionan a continuación:

- 1. Se hallan aún consignaciones por identificar dentro de las conciliaciones bancarias con corte a 30 de septiembre de 2023 por valor de \$5,319,000 y que algunos registros de matrículas son contabilizados hasta un mes después de ingresar a la cuenta bancaria.*
- 2. Se halla en trámite la consecución de los costos de identificación de recaudo por consignaciones en Bancolombia: Se recomienda dar celeridad a la consecución de las tarifas y toma de decisión y se sugiere una comunicación en las redes de la entidad y la emisora indicando la aceptación del pago solo en Efecty, así com la verificación de la factura via módulo comercial.*
- 3. Aun registrando las matrículas nuevas, quedan pendientes por identificar consignaciones por valor de \$3,900,000*



Superservicios

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



4. *Se identifica la ausencia de trazabilidad de la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidos por medios virtuales, a través de los medios de correo electrónico: usuariosemprevel@gmail.com, pqrsemprevelesp@gmail.com y juridicaemprevel@gmail.com.*
5. *Alta incidencia en errores en la toma de lecturas*
6. *Necesidad de implementar un plan de recuperación de cartera con seguimiento periódico.*
7. *Se halla que los operadores de planta no cumplen las funciones de orden y aseo establecidas en sus manuales de funciones, o las cumplen parcialmente, o en los párrafos contenidos en los contratos de prestación de servicios.*
8. *Se halla la necesidad del fortalecimiento, establecimiento y seguimiento permanente del Plan de orden y aseo de las instalaciones de la PTAP y de la Planta de Bombeo.*
9. *En reunión con los operadores de planta se recuerda por parte de los mismos la ausencia de elementos de aseo y de adecuaciones necesarias para su seguridad personal. Mismas que ya habían sido advertidas por auditoría interna en años anteriores pero que en la vigencia 2022 se dieron de baja, sin ser remediadas, tales como la adecuación de una baranda en la canaleta Parshall para la seguridad de los funcionarios en la toma de muestras.*

Respecto a la vigencia 2024, se observa una relación de 13 hallazgos con 23 acciones de mejoramiento, los cuales se encuentran en seguimiento.

De los hallazgos evidenciados por la oficina de control interno, 4 provienen del proceso de gestión de aseo, 3 provienen del proceso de gestión contable y presupuestal, 3 del proceso de gestión de acueducto y alcantarillado, 2 de la gestión administrativa y uno de la gestión jurídica.

Dentro de los hallazgos relacionados con los procesos de acueducto y alcantarillado, se encuentran los siguientes:

“(…)

1. *En desarrollo del ejercicio de Arqueo de Inventarios, correspondiente al mes de Abril de 2024, se solicita al área que maneja los contratos físicos que se allegue la carpeta de contrato de Ferretería Vigente AE-034-2024 "Decorados y Acabados" hallando: lista de chequeo sin supervisiones marcadas y que las supervisiones 001 y 002, ya han sido pagadas, pero que estas no están archivadas en el Contrato como se usa al interior de la entidad porque no han sido entregadas por Tesorería. La carpeta contiene 45 folios desde su lista de chequeo hasta Acta de Inicio. En efecto en Tesorería, la Dra. Mónica me informa que están pendientes por imprimir comprobantes contables, y estos documentos se encuentran físicamente en la oficina de archivo y han sido pagadas en meses anteriores, y, están pendientes de archivo.*



Superservicios

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



2. *En relación a la evaluación del Seguimiento del Plan de Mejoramiento de la CGS con corte a Marzo de 2024, realizado en Abril de 2024, se evidenció que no hubo avance en el hallazgo relacionado con el cargue de la información en SECOP, porque de acuerdo con lo reportado por la Ing. Ana María, responsable del cargue en la plataforma de dicha información, no se han entregado las cuentas de cobro por parte de Contabilidad, y dicho plan tiene una fecha de cierre ya próxima a vencer.*
3. *En desarrollo del ejercicio de Arqueo de Inventarios, correspondiente al mes de Abril de 2024, se solicita al área que maneja los contratos físicos que se allegue la carpeta de contrato de Ferretería Vigente AE-034-2024 "Decorados y Acabados" hallando: lista de chequeo sin supervisiones marcadas y que las supervisiones 001 y 002, ya han sido pagadas, pero que estas no están archivadas en el Contrato como se usa al interior de la entidad porque no han sido entregadas por Tesorería. La carpeta contiene 45 folios desde su lista de chequeo hasta Acta de Inicio. En efecto en Tesorería, la Dra. Mónica me informa que están pendientes por imprimir comprobantes contables, y estos documentos se encuentran físicamente en la oficina de archivo y han sido pagadas en meses anteriores, y, están pendientes de archivo.*
4. *En la ejecución de la inspección a la Estación de bombeo en conjunto con el Agente Especial, no se encuentra presente el contratista Carlos Julio Rodríguez, contrato N. AE 030 2024, y actividades contratadas que incluyen entre otras las de: "Realizar las actividades que asigne EL CONTRATANTE, y prestar apoyo en las actividades de Acueducto y Alcantarillado". Se confirma que una vez recibió, se ausenta y no se evidencia prueba de dar aviso a la Líder de Area, dejando sola la estación de bombeo y en modo automático el funcionamiento de la bomba.*
5. *Resistencia de algunos operadores de turno de PTA a cumplir las funciones de mantenimiento contenidas en su manual de funciones o contrato de prestación de servicios.*
6. *Reporte de Condición Insegura: En desarrollo de la inspección de aseo de las instalaciones realizada el día 20240510 me percató del trabajador Uriel Alvarez sentado en la baranda que del corredor de filtros, da de espaldas directamente a los mismos, la cual contempla una altura en caída libre superior a dos metros, por lo cual se hace llamado verbal al trabajador a que tenga cuidado por el riesgo de caída, por pérdida de equilibrio, sin embargo, al completar el recorrido aproximadamente cinco minutos después de haberle insistido en que tuviese cuidado, se evidencia al funcionario aún sentado en la baranda. Uno es el tema de riesgo para su seguridad, otro es la renuencia a atender recomendaciones de seguridad, y otro es el estado de algunos elementos de la PTA que estando el operador de turno no atiende su limpieza.*
7. *Caja menor sin formato de control presupuestal, comprobantes sin firmas en causación y en el egreso." (SIC)*



Superservicios

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



En cuanto a la auditoría interna relacionada con la gestión del proceso administrativo e inventario, se observan hallazgos que implican la ausencia de control, la ausencia de la adopción de una política de austeridad en el gasto por la compra de bienes ya existentes en el inventario de la entidad.

Finalmente, en visita se evidenció que frente a cada uno de los hallazgos evidenciados por la oficina de control interno, se observa el respectivo seguimiento y cierre del mismo de acuerdo a la acción de mejora proyectada.

5.4.4.2. Contraloría General de Santander

Para la vigencia 2022, la empresa fue objeto de auditoría especial de revisión de cuenta para fenecimiento por parte de la Contraloría General de Santander, la cual emitió un concepto de NO FENECER la cuenta rendida por parte de EMPREVEL E.S.P.

En cuanto a los estados financieros, el órgano de control emitió una opinión LIMPIA O SIN SALVEDADES para la vigencia 2022. Sobre el presupuesto, emitió una opinión negativa en los siguientes términos: “(...) debido a la significatividad de la cuestión o cuestiones descritas en la sección “fundamento de la opinión negativa” el presupuesto adjunto no presenta fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el decreto 115 de 1996 y demás normas que lo complementan”

“(...) en la vigencia 2022 las incorrecciones más las posibilidades en el presupuestal de ingresos fueron de \$554.886.426 que corresponde al 18,75% del total de los ingresos y en el presupuesto de gastos las incorrecciones más las imposibilidades fueron de \$320.000.000 que corresponden al 12,21% de los gastos”.

- “(...) no registran en la ejecución presupuestal de ingresos la disponibilidad inicial
- La administración de EMPREVEL E.S.P. suscribió contratos de prestación de servicios con vigencias futuras.
- No registra en la ejecución presupuestal de ingresos los recaudos por concepto de cuentas por cobrar.”

En cuanto a la gestión de inversión y del gasto favorable, el órgano de control conceptuó que “(...) se cumplieron con las normas internas de contratación, así como los principios de la función pública como los de contratación; no obstante, se evidenciaron algunas falencias como: Deficiente seguimiento por parte del Supervisor, debilidades en la elaboración y estructuración de los informes por parte del supervisor y debilidades en la publicación de manera completa en el SECOP Y SIA OBSERVA.

(...) hay riesgos en la actividad contractual, razón por la cual hubo lugar a observaciones: deficiente seguimiento y control en la elaboración de informes de supervisión y se vio afectado el



Superservicios

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



principio de publicidad, por cuanto no se carga de manera completa y oportuno toda la documentación correspondiente al proceso contractual” (sic)

De la mencionada auditoría, se dejaron en firme 11 hallazgos administrativos relacionados así:

1. *“Saldos pendientes de depurar del activo*
2. *Saldos pendientes de depurar del pasivo*
3. *Evaluaciones con calificaciones a mejorar reportadas en el formulario de evaluación de control interno contable chip.*
4. *No registra en la ejecución presupuestal de ingresos la disponibilidad inicial*
5. *La administración de EMPREVEL E.S.P. suscribió contratos de prestación de servicios con vigencias futuras*
6. *No registra en la ejecución presupuestal de ingresos los recaudos por concepto de cuentas por cobrar.*
7. *Presunta vulneración del principio de planeación y debilidades en seguimiento por parte del supervisor del contrato ae-013-2022*
8. *Falencias en la supervisión y doble pago en la factura No. 1 del contrato No. Ae-014-2022*
9. *Deficiente seguimiento y control en el ejercicio de la supervisión del contrato ae-071-20252*
10. *Debilidades en los informes de supervisión contrato ae-069-2022*
11. *Publicación incompleta de contratos objeto de revisión en el SECOP y SIA observa.”*

Ahora bien, para la vigencia 2023, EMPREVEL E.S.P. fue objeto de “auditoría financiera y de gestión No. 0046 junio 25 de 2024”. En esta, la Contraloría General de Santander emitió la siguiente opinión negativa sobre los estados financieros de la vigencia 2023: “(...) los estados financieros no presentan fielmente en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco conceptual de las normas, incorporadas al Régimen De Contabilidad Pública (RCP), conforme a la Resolución No. 414 de 2014 y sus modificaciones, donde se encuentra clasificada la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez-EMPREVEL E.S.P. norma que clasifica las empresas que se encuentran bajo el ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública.”

Sobre el presupuesto, la Contraloría General de Santander igualmente emitió una opinión negativa de la vigencia 2023 en los siguientes términos: “(...) el presupuesto adjunto no presenta



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el decreto 115 de 1996 y demás normas que lo modifiquen.”

Por lo anterior, se evidencia que, en términos generales, dicho órgano de control conceptuó de manera desfavorable la gestión financiera y presupuestal y consolidó el informe mencionado con 11 hallazgos, uno de los cuales presenta incidencia fiscal y uno presenta incidencia disciplinaria.

Por último, en cuanto a la gestión de inversión y del gasto favorable, la Contraloría General de Santander emitió un concepto favorable.

A continuación, se relacionan los hallazgos de la Contraloría General de Santander en auditoría de la vigencia 2023:

1. *Diferencia saldo columna movimiento debido vs movimiento crédito dentro del balance de prueba*
2. *Falencia reiterativa respecto a “Saldo pendientes de depurar del activo”, cuentas bancarias por depurar por la existencia de convenios por liquidar de vigencias anteriores.*
3. *Reiterativas falencias respecto a “saldos pendientes de depurar del pasivo” cuentas por pagar pretoma.*
4. *No se evidencia la aplicación de la política contable respecto a “los litigios en contra de la Empresa”*
5. *Falta de conciliaciones de los saldos de las cuentas que conforman el informe de operaciones recíprocas.*
6. *No registra la disponibilidad inicial en el presupuesto de ingresos.*
7. *Recauda de más, pero no lo adiciona al presupuesto de ingresos y gastos.*
8. *No adiciona las cuentas por cobrar al presupuesto de ingresos.*
9. *No cancela el total de las cuentas por pagar que quedaron a 31 de diciembre de 2022*
10. *Hallazgo administrativo con posible incidencia disciplinaria y fiscal por valor de \$178.989.262: Cancela multas interpuestas por la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios de acuerdo a las obligaciones N. 2022000012915, 20220000021965 y 20224400470175.*
11. *Debilidad en la etapa pos contractual –Contratos pendientes por liquidar a diciembre 31 del 2023.*

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 EMPREVEL E.S.P. corresponde al grupo de clasificación de la Resolución 414 del 2014.

5.5.2. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022. Esta información se extrae de los estados financieros certificados en SUI y comparados con la información suministrada por EMPREVEL E.S.P.

Tabla 16. Estado de la situación financiera 2023 - 2022, representado en pesos

| | 2023 | 2022 | Diferencia Absoluta | Diferencia Relativa |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Efectivo y equivalentes al efectivo | 684.135.755 | 495.795.133 | 188.340.622 | 37,99% |
| Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento) | 261.996.732 | 201.656.050 | 60.340.682 | 29,92% |
| Cuentas comerciales por cobrar por subsidios corrientes | 88.136.989 | 0 | 88.136.989 | 100,00% |
| Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes | 350.133.721 | 201.656.050 | 148.477.671 | 73,63% |
| Otras cuentas por cobrar corrientes | 46.997.610 | 48.684.593 | -1.686.983 | -3,47% |
| Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes | 397.131.331 | 250.340.643 | 146.790.688 | 58,64% |
| Inventarios corrientes | 88.146.862 | 85.026.968 | 3.119.894 | 3,67% |
| Activo por impuesto a las ganancias corriente | 60.802.000 | | 60.802.000 | 100,00% |
| Otros activos no financieros corrientes | | 13.598.001 | -13.598.001 | -100,00% |
| Activos corrientes totales | 1.230.215.948 | 844.760.745 | 385.455.203 | 45,63% |
| Propiedades, planta y equipo | 14.776.254.433 | 15.265.134.453 | -488.880.020 | -3,20% |
| Activos por impuestos diferidos | 7.140.142.912 | 7.032.576.668 | 107.566.244 | 1,53% |
| Total de activos no corrientes | 21.916.397.345 | 22.297.711.121 | -381.313.776 | -1,71% |
| Total de activos | 23.146.613.293 | 23.142.471.866 | 4.141.427 | 0,02% |

| | 2023 | 2022 | Diferencia Absoluta | Diferencia Relativa |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Provisiones corrientes por beneficios a los empleados | 23.735.596 | 27.590.008 | -3.854.412 | -13,97% |
| Otras provisiones corrientes | 363.264.280 | | 363.264.280 | 100,00% |
| Total provisiones corrientes | 386.999.876 | 27.590.008 | 359.409.868 | 1302,68% |
| Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes | 39.841.090 | | 39.841.090 | 100,00% |
| Otras cuentas comerciales por pagar corrientes | 52.084.080 | 46.919.407 | 5.164.673 | 11,01% |
| Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes | 91.925.170 | 46.919.407 | 45.005.763 | 95,92% |
| Otros pasivos diferidos corrientes | | 70.089.767 | -70.089.767 | -100,00% |
| Otros pasivos no financieros corrientes | 24.042.926 | | 24.042.926 | 10000,00% |
| Pasivos corrientes totales | 502.967.972 | 144.599.182 | 358.368.790 | 247,84% |
| Otras cuentas comerciales por pagar no corrientes | 1.133.431.908 | 1.204.530.675 | -71.098.767 | -5,90% |
| Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes | 1.133.431.908 | 1.204.530.675 | -71.098.767 | -5,90% |
| Pasivos por préstamos por pagar | 240.250.797 | 615.717.453 | -375.466.656 | -60,98% |
| Pasivo por impuestos diferidos no corrientes | 3.512.214.946 | | 3.512.214.946 | 100,00% |
| Otros pasivos diferidos no corrientes | | 3.512.214.947 | -3.512.214.947 | -100,00% |
| Total de pasivos no corrientes | 4.885.897.651 | 5.332.463.075 | -446.565.424 | -8,37% |
| Total pasivos | 5.388.865.623 | 5.477.062.257 | -88.196.634 | -1,61% |
| Capital Fiscal | 71.332.985 | 71.332.984 | 1 | 0,00% |
| Ganancias acumuladas | -630.040.569 | 17.594.076.625 | -18.224.117.194 | -103,58% |
| Impactos por la transición al nuevo marco de regulación | 18.316.455.254 | | 18.316.455.254 | 100,00% |
| Patrimonio total | 17.757.747.670 | 17.665.409.609 | 92.338.061 | 0,52% |
| Total de patrimonio y pasivos | 23.146.613.293 | 23.142.471.866 | 4.141.427 | 0,02% |

Fuente: SUI 14/08/2024

5.5.2.1. Activos

Los activos para la vigencia 2023 presentaron un incremento del 0,02% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior; las cuentas que influyeron en dicho incremento fueron el efectivo y equivalente a efectivo que incrementó en un 37,99% y las cuentas comerciales por cobrar por subsidios cuyo incremento fue del 73,63%.

El 94,69% del activo para la vigencia 2023 está ubicado en su porción no corriente y el 5,31% en la porción corriente.

La mayor participación de los activos lo tiene la propiedad planta y equipo con el 63,8% seguida de activos por impuestos diferidos con el 30,85%, efectivo y equivalente a efectivo con el 2,96% y el 1,72% en cuentas por cobrar.

5.5.2.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$684,1 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, con una variación positiva del 37,99% frente al año inmediatamente anterior; los recursos de efectivo se encuentran manejados a través de seis cuentas de ahorro y una cuenta corriente. Tres cuentas son de convenios y cuatro de recaudo.

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

Tabla 17. Cuentas Bancarias Año 2023

| Banco | Tipo de cuenta | Denominación | Saldo a 31 de Diciembre 2023 |
|------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------|
| Bancolombia | Ahorros | Convenio | 0,38 |
| Bancolombia | Ahorros | Recaudo | 47.574.652,82 |
| Bancolombia | Ahorros | Recaudo | 191.822.543,15 |
| Bancolombia | Ahorros | Convenio | 3.897.351,43 |
| Bancolombia | Corriente | Recaudo | 22.410.270,53 |
| Bancolombia-convenio | Ahorros | Convenio | 32.981.732,28 |
| Financiera Comultrasan | Ahorros | Recaudo | 385.449.201 |

Fuente EMPREVEL E.S.P.

La empresa expresa en las notas a los estados financieros que, el aumento obedece a la mejoría en la gestión del recaudo de ingresos y por el saldo de los recursos recibidos en administración producto del Convenio Interadministrativo 134-2023, suscrito con la Alcaldía de Vélez cuyo objeto es la contratación de la elaboración del PSMV.

5.5.2.1.2. Cuentas por Cobrar

Con respecto a las cuentas por cobrar, se observa que se encuentran distribuidas solamente en la porción corriente y presentó un incremento del 73,63% en el 2023 con relación a la vigencia 2022. Esto influenciado por la contabilización de \$88 millones de las cuentas comerciales por cobrar por subsidios corrientes y el incremento en \$60 millones de las cuentas comerciales por prestación de servicios públicos corrientes.

La empresa deteriora el 100% de las cuentas por cobrar no corriente.

Tabla 18. Cuentas comerciales por cobrar

| | Acueducto [miembro] | Alcantarillado [miembro] | Otras actividades no vigiladas por la SSPD [miembro] | 2023 |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------|
| Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento) | 116.310.148 | 101.904.180 | 43.782.404 | 261.996.732 |
| Cuentas comerciales por cobrar por subsidios corrientes | 37.178.151 | 29.838.158 | 21.120.680 | 88.136.989 |
| Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes | 153.488.299 | 131.742.338 | 64.903.084 | 350.133.721 |

Fuente: SUI

5.5.2.1.3. Propiedad planta y Equipo

El saldo de propiedad planta y equipo presentó una disminución del 3,20% respecto al año inmediatamente anterior, debido a la depreciación acumulada aplicada durante la vigencia 2023.

Imagen 5. Nota 10 propiedad planta y equipo

NOTA 10. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

Composición

| CONCEPTO | 2023 | 2022 | VALOR VARIACIÓN |
|---|------------------------|------------------------|---------------------|
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 35,997,143,226 | 35,982,125,426 | 15,017,800 |
| Terrenos | 5,647,760,000 | 5,647,760,000 | 0 |
| Edificaciones | 361,239,000 | 361,239,000 | 0 |
| Plantas, ductos y tuneles | 14,595,251,958 | 14,595,251,958 | 0 |
| Redes, líneas y cables | 15,042,029,072 | 15,042,029,072 | 0 |
| Maquinaria y equipo | 212,444,476 | 197,426,676 | 15,017,800 |
| Equipos de comunicación y computación | 16,318,720 | 16,318,720 | 0 |
| Equipos de transporte, tracción y elevación | 122,100,000 | 122,100,000 | 0 |
| CONCEPTO | 2023 | 2022 | VALOR VARIACIÓN |
| DEPRECIACION PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | -21,220,888,793 | -20,716,990,972 | -503,897,821 |
| Depreciación: Edificaciones | -361,239,000 | -361,239,000 | 0 |
| Depreciación: Plantas, ductos y túneles | -12,315,134,251 | -12,187,668,422 | -127,465,829 |
| Depreciación: Redes, líneas y cables | -8,454,023,060 | -8,119,755,752 | -334,267,308 |
| Depreciación: Maquinaria y equipo | -27,493,953 | -6,035,885 | -21,458,068 |
| Depreciación: Equipos de comunicación y computación | -9,216,347 | -5,952,599 | -3,263,748 |
| Depreciación: Equipos de transporte, tracción y elevación | -53,782,182 | -36,339,314 | -17,442,868 |
| SALDO FINAL PPYE - DEPRECIACION | 14,776,254,433 | 15,265,134,454 | -488,880,021 |

Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023 EMPREVEL E.S.P.

5.5.2.2. Pasivos

Los pasivos para la vigencia 2023 presentaron una disminución del 1,61% al compararlos con la vigencia inmediatamente anterior. La partida que influyó en esta disminución fue los pasivos por préstamos por pagar, los cuales se redujeron en \$375,4 millones.

El 90,67% de los pasivos se encuentran distribuidos en su porción no corriente y el 9,33% en la porción corriente.

La cuenta más representativa es “pasivos por impuestos diferidos no corriente”, el cual tiene una representatividad del 65,18% del total de los pasivos seguido de otras cuentas por pagar con el 21,99% y el 11,24% a financiamiento interno de largo plazo.

5.5.2.2.1. Préstamos por Pagar

A diciembre 31 de 2023, la entidad registró dos préstamos representados en los Contratos de Mutuo Nos. 156 y 185, los cuales fueron otorgados por el Fondo Empresarial Patrimonio Autónomo – FEPA- de la SSPD, que presentan un saldo de \$240.250.797 con una variación con respecto a la vigencia anterior de \$375.466.656, producto de los pagos realizados a diciembre 31 de 2023, el valor mensual de la cuota de los 2 préstamos asciende a la suma de \$31.288.888

El mutuo No. 185 fue cancelado a junio de 2024 y a septiembre de 2024 se tiene proyectado cancelar el mutuo No. 156.

5.5.2.2.2. Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar corresponden a las contraídas con terceros, proveedores e impuestos.

Imagen 6. Nota 21 Cuentas por pagar

| NOTA 21. CUENTAS POR PAGAR | | | |
|--|----------------------|----------------------|------------------------|
| Composición | | | |
| CONCEPTO | 2023 | 2022 | VALOR VARIACIÓN |
| CUENTAS POR PAGAR | 1,588,621,358 | 1,251,450,083 | 337,171,275 |
| Adquisición de bienes y servicios nacionales | 13,976,760 | 0 | 13,976,760 |
| Recursos a favor de terceros | 13,261,558 | 28,341,908 | -15,080,350 |
| Descuentos de Nomina | 1,577,080 | 1,255,946 | 321,134 |
| Retencion en la Fuente | 11,025,692 | 15,991,553 | -4,965,861 |
| Impuestos, Contribuciones y Tasas | 363,264,280 | 0 | 363,264,280 |
| Otras cuentas por pagar | 1,185,515,988 | 1,205,860,676 | -20,344,688 |

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2023 EMPREVEL E.S.P.

Las otras cuentas por pagar corresponden al valor de las cuentas pretoma que posee la entidad con terceros antes de la toma de posesión. El 63,8% de estas cuentas corresponde al suministro de energía de vigencias anteriores adeudadas a la electrificadora de Santander.

La empresa reconoció los pasivos por impuesto diferido por valor de \$3.512 millones. En la nota al estado financiero no revela dicho valor, el cual es significativo dentro del estado de situación financiera. De esta manera, incumple las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos establecidos para el grupo de la Resolución 414 de 2014 de la CGN.



Superservicios

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



5.5.2.3. Patrimonio

El patrimonio de EMPREVEL E.S.P. se incrementó en 0,52%, cuya cifra significativa corresponde al reconocimiento de impactos por la transición al nuevo marco de regulación, el cual fue de \$18.316.544.254. En la nota 27.4-Resultado de ejercicios anteriores, la empresa expresa: “(...) *Dentro de los rubros de mayor impacto generados por el re – expresión y la aplicación del manual de políticas contables adoptado por La Compañía se tienen los elementos de propiedades, planta y equipo. Cabe destacar, que en los balances no se tenían incorporados los inmuebles, redes y demás necesarios para la prestación del servicio y aquellos elementos reconocidos ya se encontraban en su mayoría depreciados*”. (Cursiva fuera del texto original)

Imagen 7. Nota 27-4

De acuerdo con lo anterior se presentan los impactos mas significativos en el proceso de reexpresion y de forma global en los estados financieros, así:

| RUBRO | DIFERENCIA | DEDUCIBLE | IMPONIBLE |
|------------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|
| Cuentas por cobrar | \$ 437.662.078 | \$ 135.675.244 | \$ - |
| Inventarios | \$ (2.076.248) | \$ - | \$ 643.637 |
| Propiedades, planta y equipo | \$ 15.231.631.056 | \$ 6.029.126.385 | \$ 3.517.271.309 |
| Beneficios a empleados | \$ - | \$ 161.049 | \$ - |
| | | \$ 6.164.962.678 | \$ 3.517.914.946 |

Por último, cabe resaltar que producto de los ajustes realizados a 31 de diciembre de 2020 en el proceso de reexpresion se genera el impuesto diferido el cual se detalla a continuación:

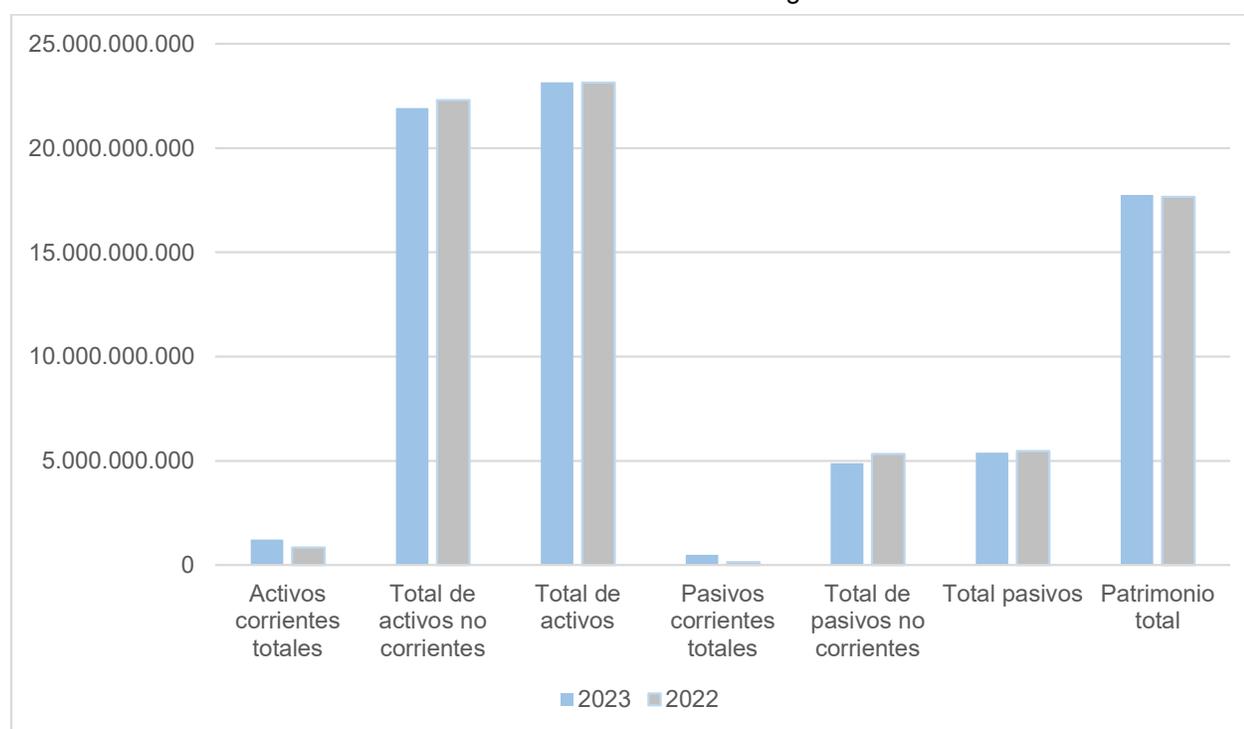
| RUBRO | DEBITO | CREDITO | IMPACTO |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cuentas por cobrar | \$ 844.134.551 | \$ 406.472.473 | \$ (437.662.078) |
| Inventarios | \$ 30.076.360 | \$ 32.152.608 | \$ 2.076.248 |
| Propiedades, planta y equipo | \$ 20.633.523.081 | \$ 36.159.198.220 | \$ 15.525.675.139 |
| Beneficios a empleados | | \$ 519.512 | \$ 519.512 |
| Impuesto diferido | \$ 3.517.914.946 | \$ 6.164.962.678 | \$ 2.647.047.733 |
| | \$ 25.024.648.937 | \$ 42.763.305.491 | \$ 17.737.656.554 |

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2023

Al verificar la nota, se manifiesta que la reexpresión fue realizada en la vigencia 2020. Sin embargo, los saldos se ven reflejados en cuentas diferentes y no se pueden identificar los mismos dentro del estado de situación financiera cargado en el SUI.

De esta manera, se observa que EMPREVEL E.S.P. incumple las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos establecidos para el grupo de la Resolución 414 de 2014 de la CGN.

Grafica. 1 Estado de Situación Financiera vigencia 2023-2022



Fuente: Construido a partir de la información reportada en SUI por parte de EMPREVEL E.S.P.

5.5.3. Estado de Resultados Integral

Tabla 19. Estado de Resultados Comparativo 2022-2023

| Concepto | 2023 | 2022 | Diferencia absoluta | Diferencia relativa |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos de actividades ordinarias | 3.390.808.707 | 2.457.687.320 | 933.121.387 | 27,52% |
| Costo de ventas | 1.863.941.695 | 1.667.645.713 | 196.295.982 | 10,53% |
| Ganancia bruta | 1.526.867.012 | 790.041.607 | 736.825.405 | 48,26% |
| Otros ingresos | 147.839.604 | 109.468.397 | 38.371.207 | 25,95% |

| Concepto | 2023 | 2022 | Diferencia absoluta | Diferencia relativa |
|--|-------------|-------------|---------------------|---------------------|
| Gastos de administración, operación y ventas | 927.964.316 | 658.933.868 | 269.030.448 | 28,99% |
| Ingresos financieros | 2.272.833 | | 2.272.833 | 100,00% |
| Otros gastos | 723.397.045 | 143.174.502 | 580.222.543 | 80,21% |
| Ganancia (pérdida) | 25.618.088 | 97.401.634 | -71.783.546 | -280,21% |

Fuente: SUI-14/08/2024

5.5.3.1. Ingresos

El total de Ingresos por actividades ordinarias para la vigencia 2023 fue de \$3.390,8 millones con un incremento del 27,52% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior debido al incremento de la tarifa aplicada. Para la vigencia 2023, el 42,33% de los ingresos proviene de la venta del servicio público de acueducto, el 35,12% del servicio público de alcantarillado y el 22,55% del servicio público de aseo.

Tabla 20. Ingresos por actividades ordinarias 2023-2022

| Concepto | 2023 | Participación |
|----------------|----------------------|---------------|
| Acueducto | 1.435.381.350 | 42,33% |
| Alcantarillado | 1.190.835.741 | 35,12% |
| Aseo | 764.591.616 | 22,55% |
| Total | 3.390.808.707 | 100% |

Fuente: SUI 14/08/2024

Las notas a los estados financieros no revelan a que se hace referencia con otros ingresos por valor de \$147,8 millones contabilizados para la vigencia 2023.

5.5.3.2. Costos

Respecto al Costo de Ventas, este representó un incremento del 10,53% para la vigencia 2023 en comparación con la vigencia inmediatamente anterior y ocasionó para la misma vigencia una participación del 54,97% de los ingresos por actividades ordinarias.

5.5.3.3. Gastos

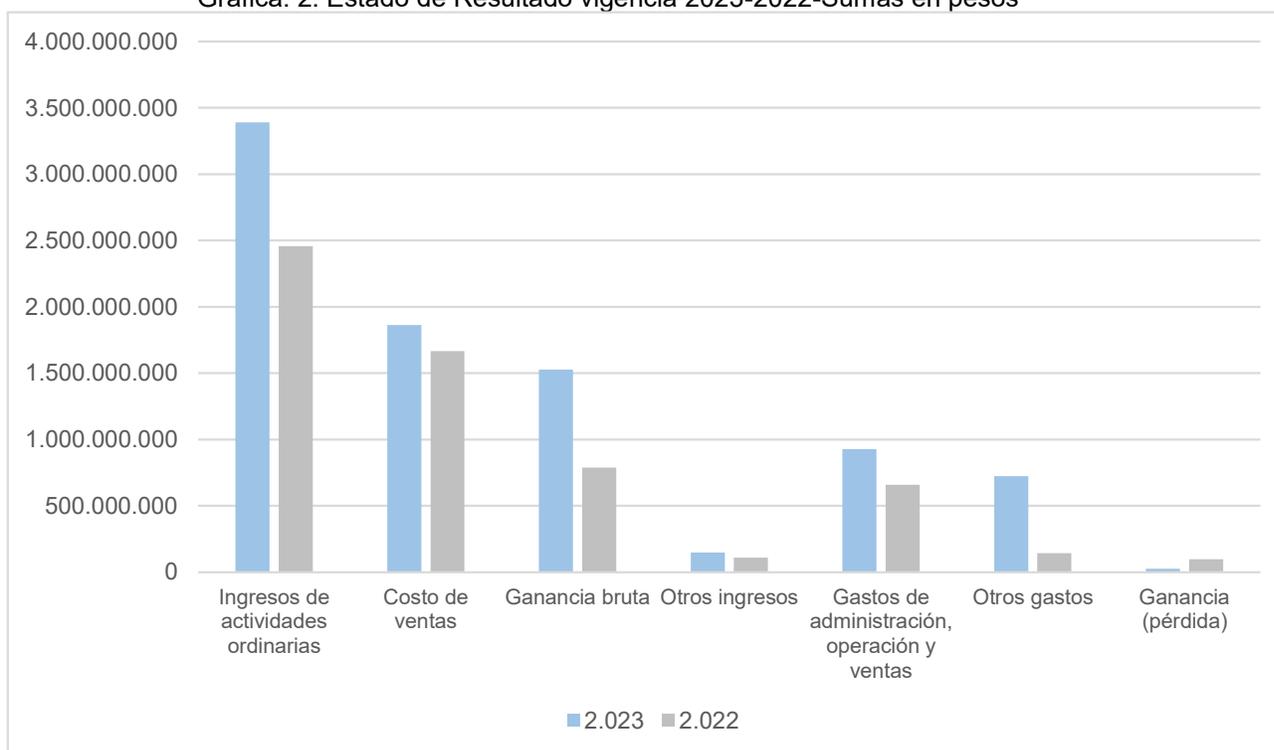
Los gastos presentaron un incremento del 28,99%, influenciado por un incremento de los impuestos, contribuciones y tasas, y gastos generales.

En cuanto a otros gastos, se observa un incremento del 80,21% producto del incremento del impuesto de renta en 828,19% y los gastos diversos incrementados en 548.684%. En las notas a los estados financieros, no se revelan los incrementos atípicos anteriormente mencionados.

5.5.3.4. Resultados del ejercicio

En el 2023, el resultado neto fue de \$25,6 millones presentando una disminución del 280,21% con relación a la vigencia inmediatamente anterior, influenciado por el incremento atípico de otros gastos en \$580 millones.

Grafica. 2. Estado de Resultado vigencia 2023-2022-Sumas en pesos



Fuente: construido a partir de información cargada en SUI 14/08/2024

5.5.4. Estado de Flujos de Efectivo

Tabla 21. Estado de flujo de efectivo 2023-2022

| | 2023 | 2022 | Diferencia Absoluta | Diferencia Relativa |
|--|---------------|---------------|---------------------|---------------------|
| Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios | 3.367.122.148 | 2.506.901.229 | 860.220.919 | 34,31% |
| Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios | 2.792.611.337 | 2.235.358.655 | 557.252.682 | 24,93% |

| | 2023 | 2022 | Diferencia Absoluta | Diferencia Relativa |
|---|-------------|--------------|---------------------|---------------------|
| Pagos a y por cuenta de los empleados | 103.352.033 | 90.733.292 | 12.618.741 | 13,91% |
| Pagos y devoluciones de impuestos sobre las ganancias (a menos que puedan clasificarse específicamente dentro de las actividades de inversión o financiación) | 306.074.661 | 518.843.226 | -212.768.565 | -41,01% |
| Otros pagos por actividades de operación | 46.046.841 | -338.033.944 | 384.080.785 | 113,62% |
| Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones. | 119.037.276 | -338.033.944 | 457.071.220 | 135,21% |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación | 119.037.276 | -197.426.676 | 316.463.952 | 160,29% |
| Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen] | | | 0 | |
| Otras entradas (salidas) de efectivo en inversión | 15.017.800 | -29.985.827 | 45.003.627 | 150% |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión | 15.017.800 | 227.412.503 | -212.394.703 | 93,40% |
| Otras entradas (salidas) de efectivo por actividades de financiación | 54.285.546 | -202.666.657 | 256.952.203 | 126,79% |
| Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación | 54.285.546 | -202.666.657 | 256.952.203 | 126,79% |
| Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio | 188.340.622 | -313.288.098 | 501.628.720 | 160,12% |
| Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [resumen] | | | 0 | |
| Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo | 188.340.622 | -313.288.098 | 501.628.720 | 160,12% |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo | 495.795.133 | 809.083.231 | -313.288.098 | 38,72% |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo | 684.135.755 | 495.795.133 | 188.340.622 | -37,99% |

Fuente: SUI 14/08/2024

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

Dentro de las actividades de operación, se incluyen los ingresos y gastos ordinarios de la Empresa. En las actividades de inversión se contemplan la adquisición de inversiones, compra

de activos fijos y la disposición de activos no corrientes. En las actividades de financiación se engloban los cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y los pasivos financieros.

Se identificó que EMPREVEL E.S.P. generó un flujo de efectivo neto por operación en 2023 de \$119 millones, representando un aumento del 160,29% en comparación con la vigencia anterior.

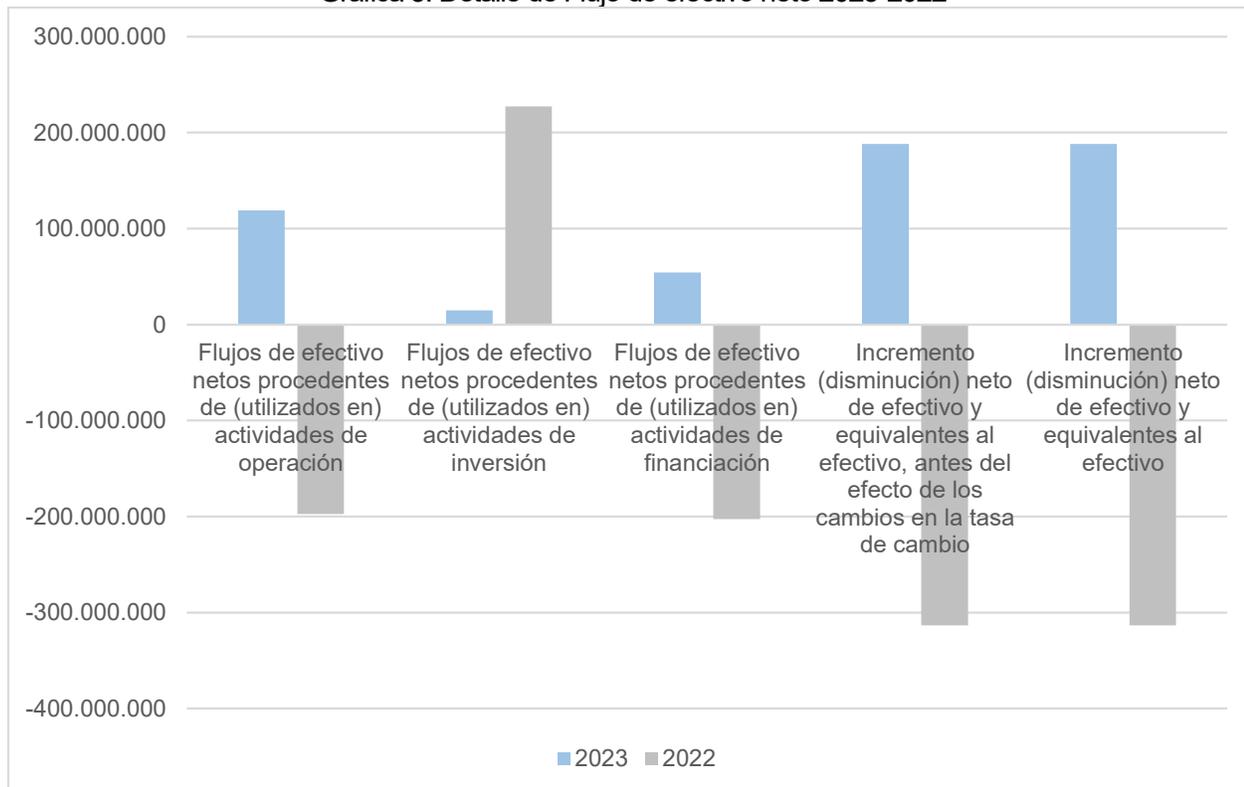
En cuanto a las actividades de inversión para la vigencia 2023, se observa un incremento del 93,40% en comparación con la vigencia anterior.

Las actividades de financiación se incrementaron en un 126,79%.

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

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

Gráfica 3. Detalle de Flujo de efectivo neto 2023-2022



Fuente: Elaboración SSPD-Datos SUI Cifras en pesos.

5.5.5. Presupuesto

5.5.5.1. Vigencia 2023

Mediante Resolución 043 de 2022, la empresa EMPREVEL E.S.P. fijó el presupuesto general de rentas y gastos para la vigencia 2023 por valor de \$3.364.605.420, con una adición de \$509.210.397.

Del presupuesto de ingresos, el 28,99% provienen de la venta del servicio público de acueducto, el 24,07% del servicio público de alcantarillado, el 16,96% del servicio público de aseo y el 16,76% provienen de subsidio de los tres servicios anteriormente mencionados; el 9,38% de recursos de capital y 3,87% de recursos diferentes de subvenciones.

Al verificar la ejecución presupuestal de ingresos para la vigencia 2023, se observa una sobre ejecución del 100,78%, reflejándose en los subsidios de acueducto y alcantarillado con ingresos superiores en un 60% y 66% respectivamente, por encima al inicialmente proyectado.

En cuanto a la ejecución presupuestal de gastos para la vigencia 2023, se observa que el 42,17% del presupuesto proyectado es para funcionamiento, el 34,47% para gastos de operación comercial, el 13,46% para deuda pública y el 9,90% para inversión.

El prestador presentó una ejecución presupuestal de gastos del 83,66% del presupuesto inicialmente proyectado con un superávit de \$633,1 millones. Se observa que no fueron gastados el 47,70% de los recursos destinados para inversión, de los cuales del rubro del plan de obras de alcantarillado no fue gastado dinero alguno y tan solo el 21,18% del rubro del plan de obras de acueducto.

5.5.5.2. Vigencia 2024

Para la vigencia 2024, mediante Resolución 041 de 2023 fue fijado el presupuesto de ingresos y gastos de EMPREVEL E.S.P. por valor de \$3.976.595.626 con un incremento del 18,18% con relación a la vigencia 2023.

Los ingresos proyectados por los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, incluidos los subsidios y recuperación de la cartera suman el valor de \$3.973.595.629.

Al verificar la ejecución de ingreso a junio de 2024, conforme a la información suministrada se observa que ha ingresado a la fecha antes mencionada el 60,24% del servicio de las ventas del servicio público de acueducto, el 53,41% del servicio público de alcantarillado y el 73,66% del servicio público de aseo.

En cuanto a las proyecciones presupuestales de gastos se observa que el 41,63% del presupuesto es proyectado para el gasto de funcionamiento, el 40,33% a la operación comercial, el 10,67% a deuda pública y el 7,37% a inversión.

Por el rubro de honorarios fue proyectado el gasto de \$547,7 millones y para el rubro de servicio de apoyo el valor de \$372,3 millones, para un valor total de \$919,7 millones. Al contrastar dicha suma con la contratación realizada por la empresa se observa que la misma suma el valor de \$412 millones, con una diferencia de \$507,7 millones, de esta manera no es posible identificar y realizar un análisis frente a los valores de las proyecciones presupuestales frente a la ejecución de los mismos determinando así una posible sobre estimación de los rubros.

Al revisar los documentos presentados para la ejecución presupuestal de ingresos correspondiente a la vigencia 2024, se detectó que los rubros presupuestales no coinciden con los códigos aprobados en la resolución indicada. Esta discrepancia genera confusión en el análisis de la ejecución del presupuesto y limita la capacidad para tomar decisiones adecuadas. El software utilizado para el manejo presupuestal no permite una adecuada interpretación y control frente a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos

A junio de 2024, se observa una ejecución presupuestal de gastos del 43,48%.

5.5.6. Ejecución de inversiones

Para la vigencia 2023, como se analizó dentro de la ejecución presupuestal de gastos, no presentó inversión alguna en el plan de obras de alcantarillado y tan solo el 21,18% del plan de obras de acueducto que equivale a \$24 millones, de \$116 millones que tenía proyectado.

Finalmente, a junio de 2024 solo se ha comprometido el 6,59% del presupuesto proyectado para inversiones.

De esta manera, se observa ausencia de planeación frente a los gastos planeados, sobre estimación en los rubros presupuestales lo que genera ausencia de control financiero impidiendo una adecuada toma de decisiones.

5.5.7. Indicadores financieros

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

| Indicador | 2023 | 2022 |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| Margen Bruto | 45,03% | 32,15% |
| Margen Operacional | 17,66% | 5,33% |
| Margen Neto | 0,76% | 3,96% |
| Capital de Trabajo | \$ 727.247.976 | \$ 700.161.563 |
| Razón Corriente | 2,45 | 5,84 |
| Prueba Ácida | 1,66 | 4,11 |
| Rotación de Cuentas por Cobrar (Días) | 37,17 | 36,67 |

| Indicador | 2023 | 2022 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| EBITDA | \$ 598.902.696 | \$ 131.107.739 |
| Nivel de Endeudamiento | 23,28% | 23,67% |
| ROA | 0,11% | 0,42% |
| ROE | 0,14% | 0,55% |
| Patrimonio | \$ 17.757.747.670 | \$ 17.665.409.609 |
| Resultado del Ejercicio | \$ 25.618.088 | \$ 97.401.634 |

Fuente: construido a partir de la información reportada en SUI

El margen bruto y operacional de la empresa se ve incrementado, debido al aumento de las ventas, sin embargo, valores no relacionados con la operación de la empresa impactaron el resultado neto, lo que reflejó una disminución en el margen neto.

En cuanto a la rentabilidad de EMPREVEL E.S.P., se observa que el capital de trabajo presentó un leve incremento para la vigencia 2023 por el incremento de las cuentas comerciales por cobrar, y aunque presenta capacidad de su activo corriente para dar respuesta a las obligaciones del corto plazo dicho indicador disminuyó; no se ve afectada la rentabilidad de la empresa en el corto plazo.

La empresa presenta niveles de endeudamiento aceptables. Los días de recuperación de la cartera no presentan variación significativa y presentan valores aceptables.

La rentabilidad sobre activo y sobre patrimonio se encuentra inferior al 1%, lo que denota que la empresa está teniendo dificultades para generar beneficios adecuados en relación con sus activos y su capital propio. Este tipo de rentabilidad baja es debido a que la empresa podría no estar utilizando sus activos de manera efectiva para generar ganancias. Esto podría ser resultado de una gestión ineficiente, costos operativos elevados o una estructura de activos no optimizada.

El resultado del ejercicio se disminuyó en un 280,21% debido principalmente al incremento desmedido de otros gastos, los cuales como se mencionó no fueron revelados en las notas a los estados financieros.

5.5.8. Reporte información financiera en el SUI

La empresa se encuentra al día en el reporte de información financiera en el SUI. En cuanto a los anexos en PDF para la vigencia 2023, se observa que la empresa no realizó el cargue de las notas a los estados financieros.

5.5.9. 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 se encuentra al día con el pago de obligaciones ante esta Entidad.

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

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

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

Seleccione el  formato de pago que desea generar.

| NOMBRE DE LA EMPRESA | NIT |
|--|------------|
| EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | 8040059730 |

OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)

A 26/08/2024 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

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 | 20240000049516 | ACUEDUCTO | 14/08/2024 | | 6.614.000,00 |  | Pague Aquí |
| CONTRIBUCIONES | 2024 | 20240000049596 | ALCANTARILLADO | 14/08/2024 | | 4.363.000,00 |  | Pague Aquí |
| CONTRIBUCIONES | 2024 | 20240000049686 | ASEO | 14/08/2024 | | 4.784.000,00 |  | Pague Aquí |

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos/Plataforma-de-pagos?a=83915>

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 en la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento con radicado SSPD No. 20244242844551 del 29/07/2024, los reportes de información al SUI por parte del prestador y la visita realizada entre los días 30 de julio y 2 de agosto de 2024.

5.6.1. Área de prestación

El área de prestación corresponde al área urbana y parte del área rural del municipio de Vélez, Santander.

5.6.2. Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.6.2.1. Sistema de abastecimiento

5.6.2.1.1. Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

En la actualidad, el sistema de acueducto del municipio de Vélez, Santander, se abastece de cuatro (4) fuentes de agua superficiales, correspondientes a la quebrada La Batanera, quebrada La Peña-Palenque, quebrada Pozo Verde y la corriente La Chintoca, las cuales se encuentran concesionadas de acuerdo con la Resolución DGL No. 000228 del 28 de abril de 2022 expedida por la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS.

Según lo presentado en la siguiente tabla, la única fuente permanente de abastecimiento es la Quebrada Pozo Verde. No obstante, teniendo en cuenta los costos de operación asociados con la captación del agua en dicha fuente, en época de invierno se suspende la captación.

Respecto a concesiones de aguas superficiales, el prestador actualmente cuenta con los actos administrativos correspondientes para la vigencia.

Tabla 22. Caudales en fuentes superficiales

| Nombre de la fuente | Tiene concesión de aguas | Entidad que expidió la concesión | Fecha de la concesión (dd/mm/aaaa) | Fecha inicial de la autorización (dd/mm/aaaa) | Duración (años) | Fecha final de la autorización (dd/mm/aaaa) | Caudal adjudicado (l/s) |
|---------------------|--------------------------|---|------------------------------------|---|-----------------|---|-------------------------|
| Quebrada El Batán | SI | Corporación Autónoma de Santander - CAS | 28/04/2022 | 28/04/2022 | 5 años | 28/04/2027 | 5,6 |
| Quebrada Pozo Verde | SI | Corporación Autónoma de Santander - CAS | 28/04/2022 | 28/04/2022 | 5 años | 28/04/2027 | 38 |
| Quebrada La Peña | SI | Corporación Autónoma de Santander - CAS | 28/04/2022 | 28/04/2022 | 5 años | 28/04/2027 | 0,38 |
| Quebrada Chintoca | SI | Corporación Autónoma de Santander - CAS | 28/04/2022 | 28/04/2022 | 5 años | 28/04/2027 | 8,914 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P

En el pasado, el prestador contó con concesión de la represa La Batanera de Vélez, en Santander, la cual inició su construcción en el año 2011 para darle solución de abastecimiento de agua potable a la población del municipio. En el año 2016, una vez la infraestructura se encontraba en funcionamiento, esta colapsó. Posteriormente, se adelantó un estudio con el fin de identificar las causas de dicho suceso.



Superservicios

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



Este informe fue adelantado por la Universidad Industrial de Santander (UIS) y la Sociedad Santandereana de Ingenieros SSI por medio del convenio de asociación No. 207 de 2016, aplicado a los contratos de obra 2003 de 2011 y de interventoría 2125 del mismo año, el cual evidenció como principal causa del colapso de la obra, la modificación del ducto diseñado para el manejo de aguas.

“Esta falla fue porque el tubo de manejo de aguas que debía ser en material clase 4, se utilizó clase 1, este se rompió y después tomaron la decisión de colocarle un tubo metálico por dentro para trabajar a presión, por lo que al llenarse la presa se saturó y el material se deslizó ocasionando el colapso” según información reportada por la Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT S.A. E.S.P.

Imagen 8. Represa la Batanera, Santander



Fuente: Visita SSPD 2024

5.6.2.1.1.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al Sistema único de información (SUI) por el prestador para la vigencia 2023 - 2024, se encontró que éste aún no ha realizado el reporte de información relacionada con fuentes superficiales.

5.6.2.1.2. Captación – Desarenadores

El prestador cuenta con una serie de fuentes de abastecimiento con sus respectivas captaciones ubicadas en la Quebrada El Batán, Quebrada La Peña, Quebrada Chintoca y Quebrada Pozo Verde. Ahora bien, el prestador no remitió el detalle de las especificaciones de dichas estructuras respecto a dimensiones, caudal de operación, coordenadas, entre otros.

Por otro lado, los desarenadores implementados en el pretratamiento del agua captada, son tanques construidos a fin de sedimentar por la acción de la gravedad, las arenas y sólidos contenidos en el agua cruda. Los desarenadores se encuentran muy cerca de la bocatoma, con el objeto de evitar la obstrucción o colmatación de la tubería de conducción con material que generalmente es arcilla, arena, hojas, palos, entre otros. Están compuestos por cuatro (04) zonas, las cuales son:

1. Cámara de aquietamiento: zona donde baja la energía y la velocidad del agua de llegada mediante un muro de represa (bocatoma).
2. Zona de entrada al desarenador: el caudal se distribuye uniformemente en toda la sección transversal del tanque.
3. Zona de sedimentación: las partículas adquieren un volumen necesario para su asentamiento.
4. Zona de salida: el agua se recoge mediante un canal y es transportada por la red a la Planta de Tratamiento.

Imagen 9. Captación Quebrada Chintoca



Fuente: Visita SSPD 2024

Imagen 10. Captación Pozo Verde, Vélez

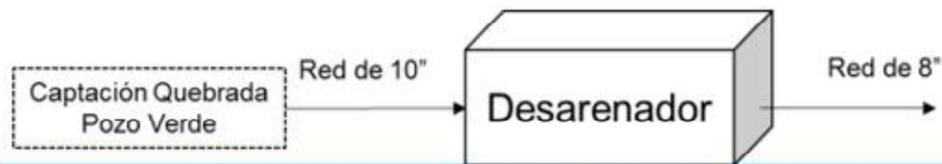


Figura 2-3 Diagrama desarenador Quebrada Pozo Verde



Fuente: Visita SSPD 2024

Imagen 11. Captación La batanera



Fuente: Visita SSPD 2024

Imagen 12. Captación La Peña





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Visita SSPD 2024

5.6.2.1.2.1. Operación y mantenimiento

Respecto a los manuales de operación y mantenimiento de las captaciones en el municipio de Vélez, Santander, el prestador remitió la siguiente información:

Imagen 13. Manual de mantenimiento de las bocatomas

| LUGAR | ACTIVIDADES A REALIZAR | CÓMO | PERIODICIDAD DE LA ACTIVIDAD |
|--|---|--|--|
| Bocatomas de las fuentes hídricas de abastecimiento La Batanera, La Peña-Palenque, La Chintoca y Pozo Verde. | <ol style="list-style-type: none"> Realizar visitas de inspección periódicas a las captaciones de las fuentes hídricas de abastecimiento La Batanera, La Peña- Palenque y La Chintoca. Realizar limpieza a cada uno de los desarenadores de las cuatro fuentes de abastecimiento. | <ol style="list-style-type: none"> Remover manualmente los materiales sólidos que obstruyen la tubería de captación, impidiendo el paso normal del agua. Hacer registro fotográfico de cada visita. Remover con una pala la arena y el material de arrastre que se acumulan en el interior del desarenador, realizar desagüe de los lodos. | <ol style="list-style-type: none"> Visitas de inspección cada quince (15) días. Limpieza de desarenadores cada tres (3) meses. |

Fuente: Visita SSPD 2024

Ahora bien, en las captaciones no se evidenciaron bitácoras de operación ni formatos de operación y mantenimiento in-situ. Frente a esto, el prestador menciona que adelanta una bitácora general en el bombeo de la quebrada pozo verde, pero con dicha información no fue posible establecer el cumplimiento del respectivo programa.

5.6.2.1.2.2. Información reportada en el SUI

De acuerdo con la información reportada por el prestador, se evidencia la siguiente información:

Tabla 23. Registro de captaciones – Reporte SUI

| Código | Nombre de la captación | Tipo | Fecha de construcción | Fecha Certificación |
|---------|------------------------|------|-----------------------|---------------------|
| 2400256 | 15757 | 2 | 07/06/1950 | 3/29/2016 3:27 PM |
| 2400256 | 15758 | 2 | 07/06/1950 | 3/29/2016 3:27 PM |
| 2400256 | 15759 | 2 | 07/06/1950 | 3/29/2016 3:27 PM |

Fuente: SUI

Así las cosas, se evidencia que la información cargada no coincide con lo evidenciado en la visita, teniendo en cuenta los nombres de captación y la cantidad de las mismas.

5.6.2.1.3. Aducción y bombeo

El componente de aducción está compuesto por las redes de tuberías que transportan el agua desde el sitio de captación hasta el desarenador, y de forma posterior hacia la Estación de Bombeo La Capilla (en el caso de la captación de la fuente Pozo Verde), o a la Planta de Tratamiento en las instalaciones de EMPREVEL E.S.P. (en el caso de la captación de las demás fuentes de abastecimiento).

Imagen 14. Relación de aducciones

| FUENTE DE ABASTECIMIENTO | TUBERÍA | LONGITUD (m) | CARACTERÍSTICAS |
|--------------------------|------------------|-----------------|--|
| Quebrada La Batanera | PVC 8" PVC 6" | 6.320 | Tienen tres válvulas de corte y tres ventosas, la conducción se realiza por gravedad hasta el tanque vertedero. |
| Quebrada La Peña | PVC 4" PVC 3" | 2.000 600 | Tiene cuatro válvulas de corte y seis ventosas, la conducción se realiza por gravedad hasta el tanque vertedero. |
| Quebrada Pozo Verde | PVC 6" PVC 8" | 2.500 15.000 | La conducción se realiza por gravedad hasta la estación de bombeo La Capilla |
| Quebrada Chintoca | PVC 4" | 8.820 | La conducción se realiza por gravedad hasta la Planta de Tratamiento. |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Fuente: SUI

La Estación de Bombeo denominada La Capilla, se encuentra ubicada en la vía que conduce de Vélez a Guavatá, y cuenta con tres (03) bombas con una potencia de 100 hp cada una, dos estacionarias y una sumergida tipo lapicero. De la estación de bombeo a la Planta de Tratamiento, el agua es conducida a través de una línea de impulsión construida en tubería PVC de 8 pulgadas con una longitud aproximada de 2.400 metros. A fecha de la visita, una de las bombas estacionarias se encontraba en mantenimiento. Ahora bien, no se evidenció macromedición del caudal en este componente del sistema de acueducto. Actualmente una bomba estacionaria se encuentra en mantenimiento, por lo cual, el prestador opera las bombas restantes de manera intermitente.

Sin embargo, el bombeo únicamente se pone en funcionamiento como plan de contingencia para suplir el desabastecimiento de agua que históricamente se ha presentado durante las temporadas de sequía (entre los meses de diciembre a marzo), teniendo en cuenta que en las temporadas de lluvia los caudales que llegan por gravedad desde las bocatomas de las demás fuentes de abastecimiento son suficientes para suplir la demanda.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 15. Bombeo la Capilla



Fuente: Visita SSPD 2024

5.6.2.1.3.1. Operación y mantenimiento

Respecto a operación y mantenimiento de la infraestructura de aducción y bombeo, el prestador cuenta con un manual de operación y mantenimiento y una programación a realizar, de la cual remite evidencias de su ejecución. Frente a formatos y bitácoras, el prestador diligencia un cuaderno donde se plasman las entregas de turno y otros acontecimientos que ocurran en el marco de la operación del sistema.

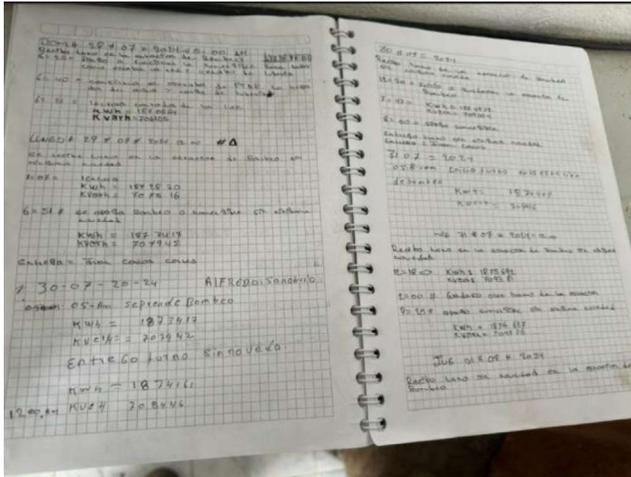


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 16. Bombeo la Capilla



| empirevel.es | | PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2024 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|---------------------------------------|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|--|--|--|--|
| SISTEMA DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LA PTAP Y ESTACIÓN DE BOMBEO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELECTROBOMBAS, BOMBA SUMERGIBLE, VÁLVULAS DEL SISTEMA DE RED DE DISTRIBUCIÓN, EQUIPOS DEL LABORATORIO FÍSICOQ. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades/Semestres | PRIMER SEMESTRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades/Meses | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | | | | |
| Actividades/Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | | |
| Realizar mantenimiento a los tanques de almacenamiento de la Estación de Bombeo La Capilla, para garantizar el buen funcionamiento de la motobomba sumergible tipo lapicero, dado que según la sugerencia realizada por el ingeniero electricista, tomar recomendaciones en el sentido del poco. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar mantenimiento preventivo semestral a las dos electrobombas superficiales ubicadas en la Estación de Bombeo La Capilla, mediante la revisión general de un profesional idóneo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Visita SSPD 2024

5.6.2.1.4. Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

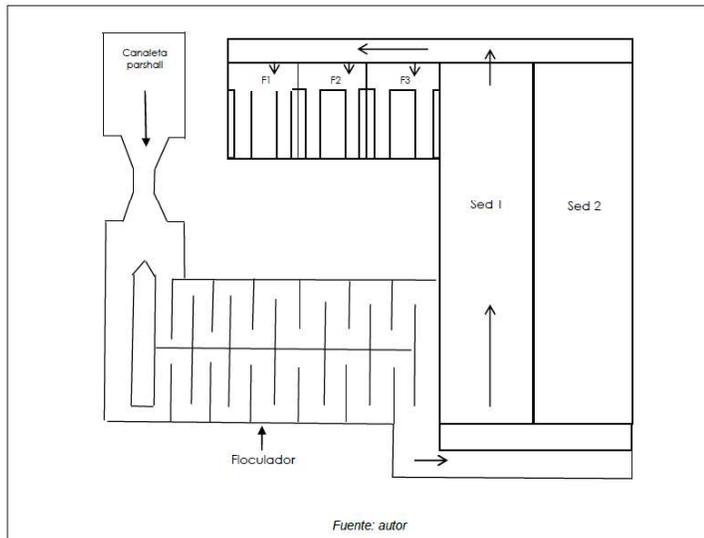
La Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de EMPREVEL E.S.P. es una planta convencional construida en concreto en el año 1975, en la cual se realizan los procesos de mezcla rápida, floculación, sedimentación, filtración y cloración.

La PTAP se abastece de las quebradas La Batanera, La Peña y La Chintoca que llegan por gravedad, así como de la Quebrada Pozo Verde, cuya agua es conducida por gravedad hasta la Estación de Bombeo La Capilla y desde allí es impulsada hasta la PTAP.

Aunque el caudal de diseño de la PTAP es de 100 l/s, actualmente opera óptimamente con 60l/s, teniendo en cuenta el tiempo de operación transcurrido. El agua que entra a la Planta de Tratamiento es tomada del tanque denominado vertedero, el cual recibe el agua de las diversas redes de aducción.

Respecto a la macromedición se cuenta con medición de caudales a la entrada y salida de la PTAP, los cuales estaban operativos al momento de la visita.

Imagen 17. PTAP Vélez



Fuente: Visita SSPD 2024

La PTAP está compuesta de las siguientes unidades de operación:

- Aforo (Concreto).
- Mezcla rápida (Concreto).
- Dosificación de Coagulante (bombas dosificadoras que impulsan el coagulante hacia la canaleta Parshall).
- Floculación (Concreto).
- Sedimentación (Concreto).
- Filtración (Concreto).
- Dosificación de desinfectante.
- Tanque de contacto de cloro (Concreto).
- Tanques de almacenamiento (Concreto).
- Tanque de retrolavado (Concreto).

Imagen 18. PTAP Vélez



Fuente: Visita SSPD 2024

El agua es conducida del tanque vertedero a través de una tubería de 8 pulgadas al tanque donde se realiza la dosificación del coagulante, y seguidamente el aforo de caudal y la mezcla rápida a través del uso de una canaleta Parshall de 16 pulgadas de ancho en la entrada de la garganta.



Superservicios

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



- Aforo: existe una canaleta Parshall y una reglilla medidora que indica el caudal de agua que pasa por la canaleta. La reglilla medidora tiene como complemento una varilla soportada en el extremo inferior por un flotador.
- Mezcla rápida: en la PTAP este proceso se está realizando antes de la salida de la garganta de la canaleta parshall, aprovechando el resalto hidráulico generado en el ingreso de agua cruda al canal de aforo.
- Dosificación de coagulante: el coagulante utilizado para la remoción de las impurezas es el Hidroxicloruro de Aluminio. La adición de este coagulante se lleva a cabo mediante un sistema de bombas dosificadoras conectadas a unos tanques en los cuales se deposita el coagulante puro, que es transportado mediante un sistema de tubería en PVC hacia la canaleta Parshall donde se realiza la mezcla rápida.
- Floculación: los floculadores se encuentran contruidos en concreto reforzado y operan de forma independiente, lo que permite realizar un by-pass del agua a tratar en caso de que sea requerido un mantenimiento de estos. El periodo de retención es de 15 a 20 minutos en las dos unidades para un caudal de 50 l/s. En la actualidad, la planta trata un caudal promedio entre 20 y 30 l/s en época de estiaje y entre 50 y 60 l/s en época de lluvia.
- Sedimentación: terminado el proceso de floculación, el agua pasa a los sedimentadores de tipo convencional, los cuales fueron contruidos en concreto reforzado y cuentan con dimensiones aproximadas de 20 x 4,5 x 3,38 metros cada uno.
- Filtración: este proceso está compuesto por tres filtros de tipo convencional cuyo lecho filtrante se compone de arena, antracita y triturados.
- Desinfección: esto se realiza mediante la dosificación de cloro gaseoso en el tanque denominado aguas claras.

Finalmente, el agua tratada es almacenada en tres tanques de almacenamiento con las siguientes características:

Imagen 19. Características de los tanques de almacenamiento.

| TANQUE | CARACTERÍSTICAS |
|----------|---|
| Tanque 1 | Tanque enterrado, construido en concreto reforzado, con una capacidad de 400 m ³ |
| Tanque 2 | Tanque enterrado, construido en concreto reforzado, con una capacidad de 350 m ³ |
| TANQUE | CARACTERÍSTICAS |
| Tanque 3 | Tanque elevado, construido en concreto reforzado, con una capacidad de 200 m ³ . El agua almacenada en este tanque es empleada para suministrar el servicio al sector de Kennedy y la Esperanza. |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

5.6.2.1.4.1. Laboratorio de control de proceso de potabilización

Continuando con la visita, se evidenció el laboratorio de control de procesos de la PTAP, en donde se adelanta la prueba de jarras, la cual es realizada con frecuencia diaria o cuando las características de las fuentes lo ameriten.

Imagen 20. Laboratorio de control de procesos y test de jarras



| NOMBRE DEL EQUIPO | MODELO Y/O SERIE | MARCA | ESTADO | FECHA MANTENIMIENTO | FECHA CALIBRACIÓN |
|--------------------------|------------------|----------|--------------|---------------------|-------------------|
| Multiparámetro | DR 900 | HACH | Bueno | En trámite | En trámite |
| Multiparámetro | DR 890 | HACH | Bueno | En trámite | En trámite |
| Turbidímetro portátil | 2100 Q | HACH | Bueno | 19/07/2024 | 22/07/2024 |
| PHmetro | HQ1110 | HACH | Equipo nuevo | | |
| Turbidímetro de mesa | T - 1000 | E&Q | Regular | | |
| Prueba de jarras digital | NR | LOVIBOND | Bueno | | |
| Prueba de jarras | NR | PHABER | Regular | | |
| Destilador | NR | NR | Bueno | | |
| Incubadora | 30 - 1060 | MEMMERT | Bueno | | |
| Caudalímetro Digital | 3SD5-8 | SASSIN | Bueno | | |

Fuente: SSPD - EMPREVEL E.S.P

5.6.2.1.4.2. Tratamiento y vertimiento de los lodos generados en la PTAP

Actualmente, la Empresa no cuenta con permiso de vertimientos de los lodos generados en el proceso de potabilización. Sin embargo, la empresa informó que debido a las bajas turbiedades que se trabajan, no se produce una cantidad considerable de lodos durante el proceso de tratamiento del agua potable. Así las cosas, no se evidenció tratamiento de lodos durante el proceso de potabilización de agua.

5.6.2.1.4.3. Operación y mantenimiento

Respecto a mantenimientos de la infraestructura utilizada en el proceso de potabilización del agua, el prestador remitió unos cronogramas de mantenimientos programados, clasificando cuales ya ha adelantado de manera mensual.

Imagen 21. Cronograma de mantenimientos

| emprevevel.es | | PLAN DE MANTENIMIENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------------|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| SISTEMA DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LA PTAP Y ESTACIÓN DE BOMBEO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELECTROBOMBAS, BOMBA SUMERGIBLE, VÁLVULAS DEL SISTEMA DE RED DE DISTRIBUCIÓN, | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades/Semestres | PRIMER SEMESTRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades/Meses | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | | | | | | |
| Actividades/Semanas | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | | | | |
| Realizar mantenimiento preventivo una vez al año a las electrobombas de retrolavado y de impulsión al tanque elevado ubicadas en la PTAP, mediante la revisión general de un profesional idóneo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Entre las actividades a desarrollar en el plan de mantenimiento se encuentran: realizar mantenimiento preventivo a la planta eléctrica de la PTAP, realizar mantenimiento del Clorador y eyectores para la dosificación del Cloro Gaseoso, realizar mantenimiento y calibración de los equipos del laboratorio fisicoquímico de la PTAP (Turbidímetro, Colorímetro, Phmetro), entre otras.

De igual manera, remitió una serie de informes de actividades de mantenimiento en la infraestructura, adjuntando registro fotográfico.

De acuerdo con el manual de operación y mantenimiento, el lavado de los floculadores se realiza dos veces al mes, el lavado de sedimentadores cada tres meses, el lavado de filtros cada mes y de los tanques de almacenamiento cada seis meses.

Imagen 22. Mantenimientos PTAP Vélez



Fuente: SSPD - EMPREVEL E.S.P

Por otro lado, en el marco de la visita, el prestador expuso el documento correspondiente al manual de operación de la PTAP.

5.6.2.1.4.4. Información reportada en el SUI

En cuanto a la información reportada en el SUI, la última actualización corresponde al año 2021. Dicha información coincide con la suministrada en visita, como se evidencia a continuación:

Tabla 24. Reporte SUI

| Año | Nombre del sistema | Fecha de construcción | Caudal de diseño |
|------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 2021 | PLANTA DE TRATAMIENTO | 08/02/1975 | 100 |

Fuente: SUI.

5.6.2.1.5. Red de distribución y catastro de redes

El trazado de la red de distribución se encuentra en circuito y en malla y están ceñidas a la topografía del área de influencia de EMPREVEL E.S.P. Ahora bien, en el municipio de Vélez se presenta una sectorización que consiste en nueve (09) sectores hidráulicos, así:

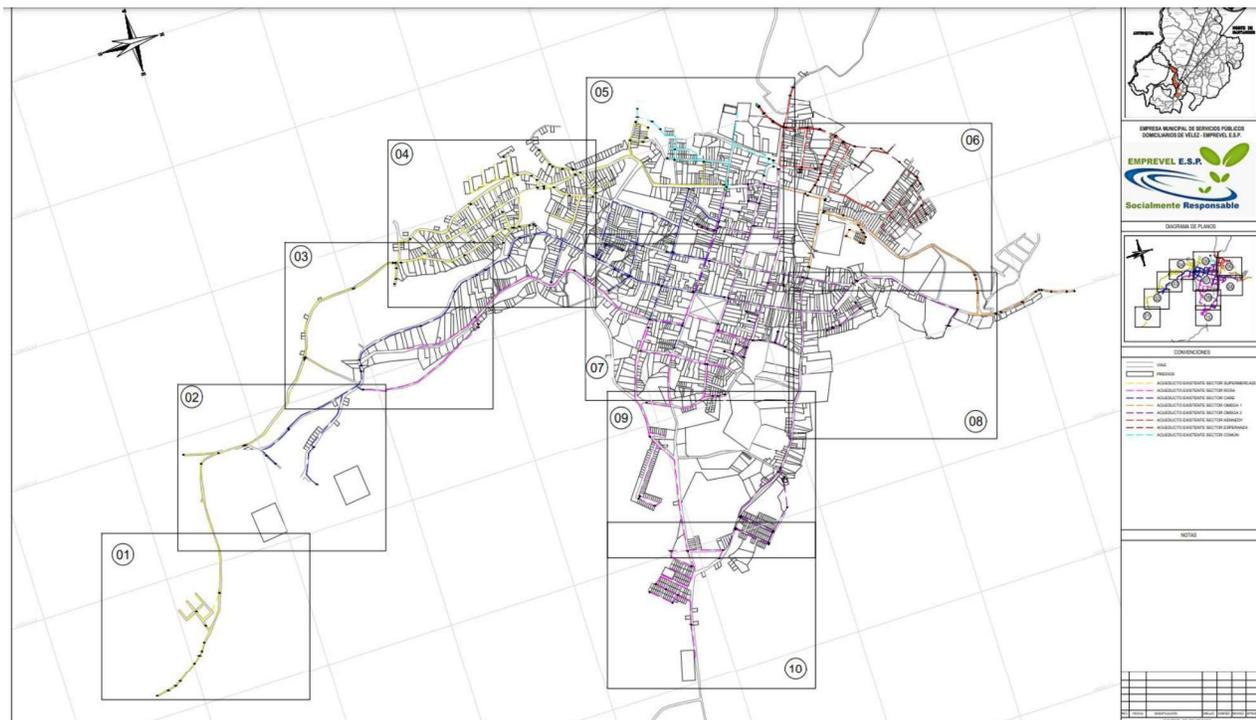
Tabla 25. Sectores hidráulicos en el Distrito de Vélez

| Nombre del sector hidráulico | Total de suscriptores |
|-------------------------------------|------------------------------|
| Supermercado | 807 |
| Care | 617 |
| Rosa | 722 |

| Nombre del sector hidráulico | Total de suscriptores |
|------------------------------|-----------------------|
| Omega 1 | 164 |
| Omega 2 | 966 |
| Esperanza alta | 53 |
| Esperanza baja | 97 |
| Kennedy | 174 |
| América India (Común) | 100 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Imagen 23. Redes en el municipio de Vélez



Fuente: EMPREVEL E.S.P

Con relación al catastro de redes para el municipio de Vélez, el prestador entregó imágenes donde se evidencia la distribución de redes que a la fecha permite el suministro del servicio en el municipio, así:

Tabla 26. Redes de acueducto

| Tipo de proceso | Clase de ducto | Área de la sección transversal (m ²) | Diámetro nominal (pulgadas) | Longitud total (m) | Material |
|----------------------|----------------|--|-----------------------------|--------------------|----------|
| ADUCCIÓN EL BATÁN | TUBERÍA | NA | 8 | 3.800 | PVC |
| ADUCCIÓN EL BATÁN | TUBERÍA | NA | 6 | 800 | PVC |
| ADUCCIÓN LA PEÑA | TUBERÍA | NA | 4 | 2.000 | PVC |
| ADUCCIÓN LA PEÑA | TUBERÍA | NA | 3 | 600 | PVC |
| ADUCCIÓN LA CHINTOCA | TUBERÍA | NA | 4 | 200 | PVC |
| ADUCCIÓN LA CHINTOCA | TUBERÍA | NA | 3 | 1.600 | PVC |
| ADUCCIÓN POZO VERDE | TUBERÍA | NA | 8 | 13.000 | PVC, HD |
| ADUCCIÓN POZO VERDE | TUBERÍA | NA | 6 | 2.500 | PVC, HD |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 8 | 187,83 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 8 | 188,55 | HD |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 6 | 124,23 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 6 | 500,74 | AC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 4 | 1.169,76 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 4 | 29,47 | HD |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 4 | 109,75 | AC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 3 | 3.743,89 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 3 | 103,28 | HD |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 3 | 349,59 | AC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 2 1/2 | 2.386,82 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 2 | 9.733,74 | PVC |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 2 | 37,61 | AC |
| RED MENOR | TUBERÍA | NA | 1 1/2 | 850,55 | PVC |
| RED MENOR | TUBERÍA | NA | 1 | 5065,78 | PVC |
| RED MENOR | TUBERÍA | NA | 1/2 | 1055,70 | PVC |
| RED MENOR | TUBERÍA | NA | SIN DATO | 918,75 | SIN DATO |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Al respecto, el prestador menciona que la última actualización del catastro fue en el mes de abril de 2021.

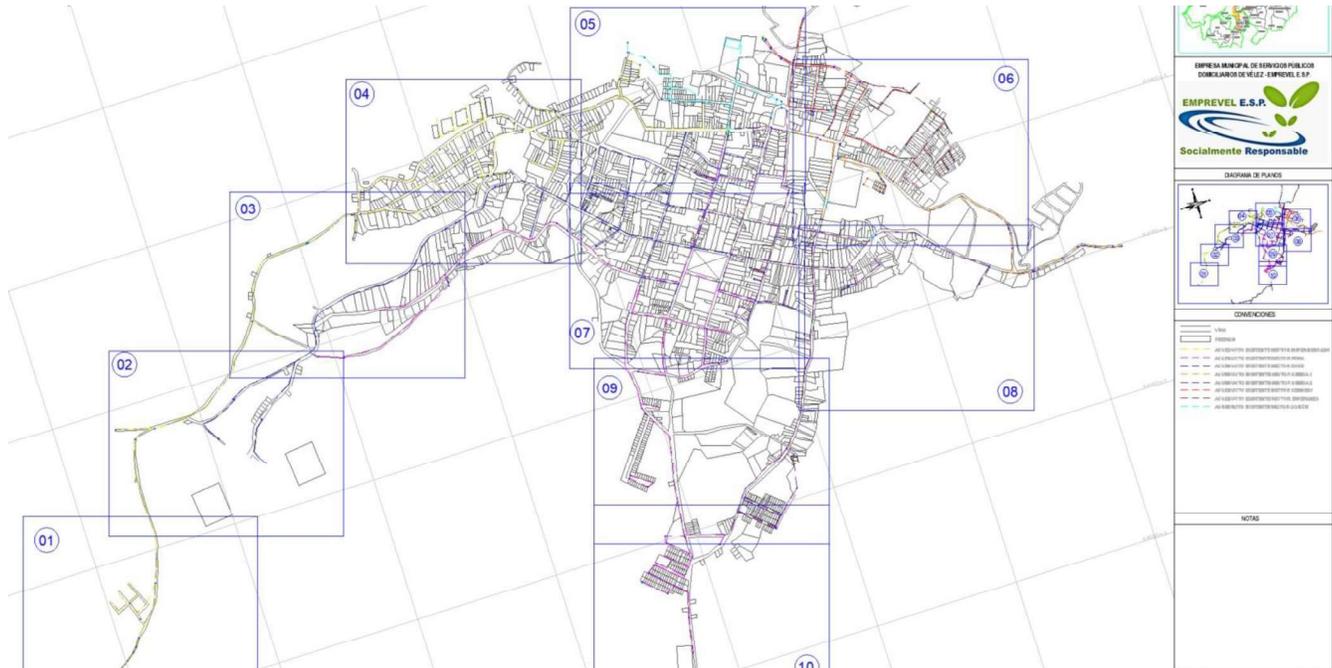


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 24. Redes en el Distrito de Vélez



Fuente: EMPREVEL E.S.P.

5.6.2.1.5.1. Operación y mantenimiento

Respecto a la operación y mantenimiento, el prestador no suministró manual alguno relacionado con las redes de acueducto y alcantarillado. Ahora bien, respecto al mantenimiento de redes, se evidenció en visita que el prestador mediante órdenes de trabajo dispone del personal con el fin de atender mantenimientos a lo largo de la red de distribución. Frente a esto no suministró información en el marco del requerimiento realizado.

5.6.2.1.5.2. Información reportada en el SUI

Al comparar la información suministrada con la reportada en el SUI, si bien coinciden los sectores hidráulicos y redes, los suscriptores por sector varían.

5.6.2.1.6. Macromedición

Respecto a la macromedición, el prestador remitió una relación de los macromedidores instalados a lo largo de la red de distribución del servicio público de acueducto, así:

Tabla 27. Macromedidores.

| Punto | Nombre del punto | Número de tuberías y/o canales totales | Número de tuberías y/o canales con medición de caudal | Tipo de medición de caudal | Estado de funcionamiento | Caudal promedio (l/s) |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|---|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Entrada a la PTAP | PTAP | 1 | 1 | Regleta y caudalímetro digital | Buen estado | 36,73 |
| Salida de tanques de almacenamiento | Macro principal | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 25,16 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Rosa | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 5,03 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Care | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 3,66 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Supermercado | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 6 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Omega 1 | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 1,76 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Omega 2 | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 6,11 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico La Esperanza | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 0,41 |
| Entrada a sectores hidráulicos | Sector hidráulico Kennedy | 1 | 1 | Macromedidor de velocidad | Buen estado | 0,52 |

Fuente: Visita de inspección SSPD

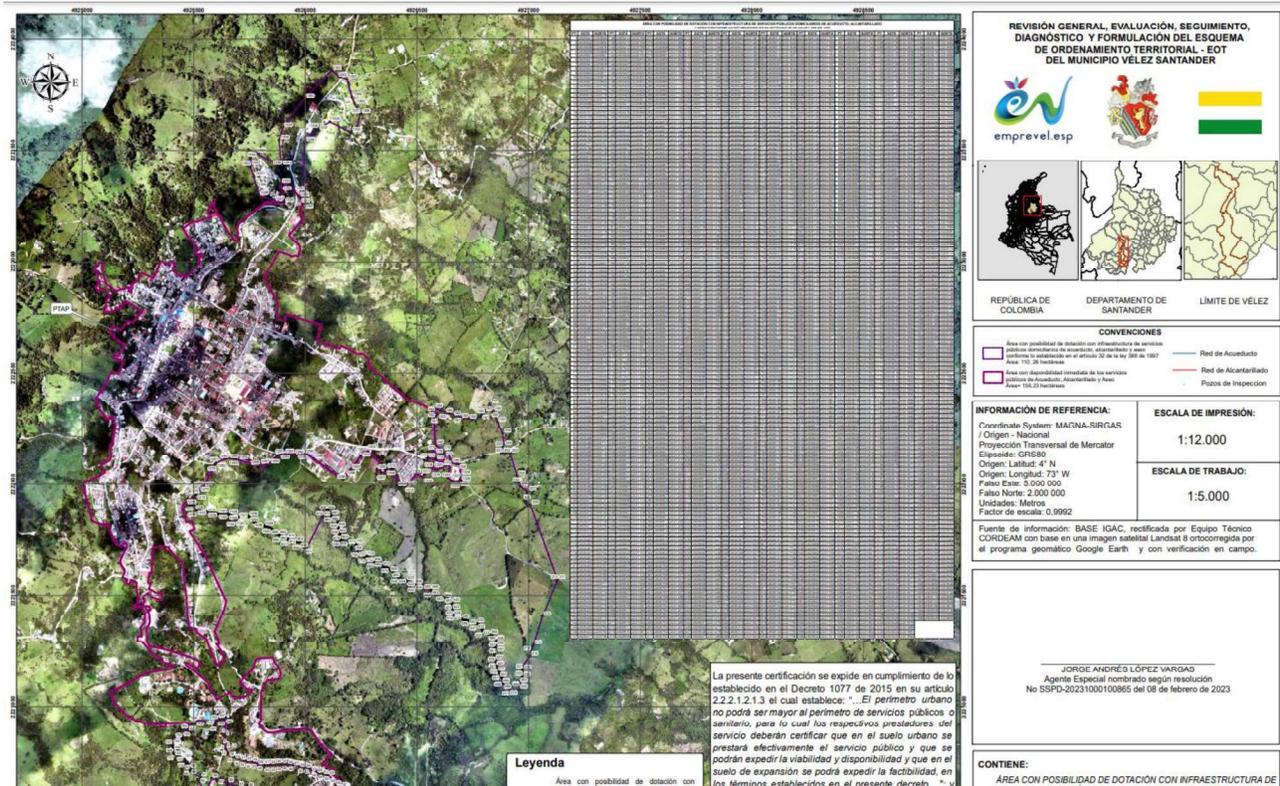
Así las cosas, se evidencia que el prestador no cuenta con instrumentos de medición de caudal del líquido en las captaciones del sistema de acueducto para el municipio de Vélez, Santander.

5.6.2.2. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.6.2.2.1. Cobertura de Acueducto

El prestador presta el servicio público de acueducto en el municipio de Vélez, reportando un valor de 100% de cobertura para el mes de junio de 2024.

Imagen 25. Área de prestación del servicio en el Distrito de Vélez



Fuente: EMPREVEL E.S.P

Tabla 28. Cobertura del servicio de acueducto

| Mes | Domicilios totales | Suscriptores totales acueducto | Suscriptores totales alcantarillado | Cobertura acueducto (%) | Cobertura alcantarillado (%) |
|--------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| ene-23 | NR | 3.839 | 3.407 | 100% | 88,75% |
| feb-23 | NR | 3.850 | 3.417 | 100% | 88,75% |
| mar-23 | NR | 3.849 | 3.416 | 100% | 88,75% |
| abr-23 | NR | 3.855 | 3.417 | 100% | 88,64% |
| may-23 | NR | 3.872 | 3.436 | 100% | 88,74% |
| jun-23 | NR | 3.873 | 3.437 | 100% | 88,74% |
| jul-23 | NR | 3.877 | 3.439 | 100% | 88,70% |
| ago-23 | NR | 3.882 | 3.450 | 100% | 88,87% |
| sep-23 | NR | 3.892 | 3.456 | 100% | 88,80% |
| oct-23 | NR | 3.902 | 3.464 | 100% | 88,77% |
| nov-23 | NR | 3.906 | 3.466 | 100% | 88,74% |
| dic-23 | NR | 3.912 | 3.472 | 100% | 88,75% |
| ene-24 | NR | 3.912 | 3.472 | 100% | 88,75% |

| Mes | Domicilios totales | Suscriptores totales acueducto | Suscriptores totales alcantarillado | Cobertura acueducto (%) | Cobertura alcantarillado (%) |
|--------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| feb-24 | NR | 3.928 | 3.487 | 100% | 88,77% |
| mar-24 | NR | 3.929 | 3.489 | 100% | 88,80% |
| abr-24 | NR | 3.939 | 3.498 | 100% | 88,80% |
| may-24 | NR | 3.950 | 3.509 | 100% | 88,84% |
| jun-24 | NR | 3.963 | 3.522 | 100% | 88,87% |

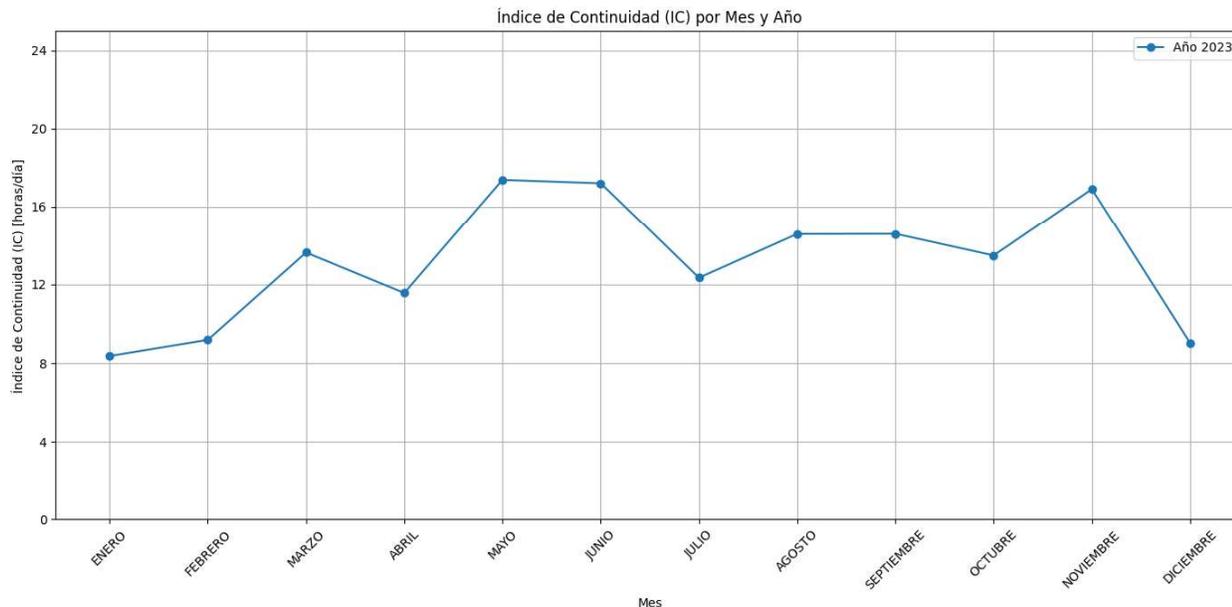
NOTA: Teniendo en cuenta que en el municipio de Vélez no se cuenta con el censo del número real de viviendas en el casco urbano, este dato se diligenció como No Registra (NR). Sin embargo EMPREVEL E.S.P. tiene cobertura total del servicio de acueducto en el área urbana, y el aumento en el número de suscriptores se debe a solicitudes de nuevos predios o independizaciones.

Fuente: EMPREVEL E.S.P

5.6.2.2.2. Índice de Continuidad

La continuidad del servicio público de acueducto en el municipio de Vélez actualmente se presta por horarios de acuerdo con el sector hidráulico y su ubicación.

Imagen 26. Horarios de prestación del servicio Vélez



| AÑO | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| MES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

| AÑO | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 | 2023 |
|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| IC (h/día) | 8,36 | 9,18 | 13,62 | 11,56 | 17,37 | 17,20 | 12,34 | 14,57 | 14,58 | 13,48 | 16,90 | 9,02 |

Fuente: Información EMPREVEL E.S.P. – Cálculos SSPD

Imagen 27. Ecuación del indicador de continuidad según la metodología de la Resolución 2115 de 2007

$$IC = \left(\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)} \right) \times \left(\frac{24h}{día} \right)$$

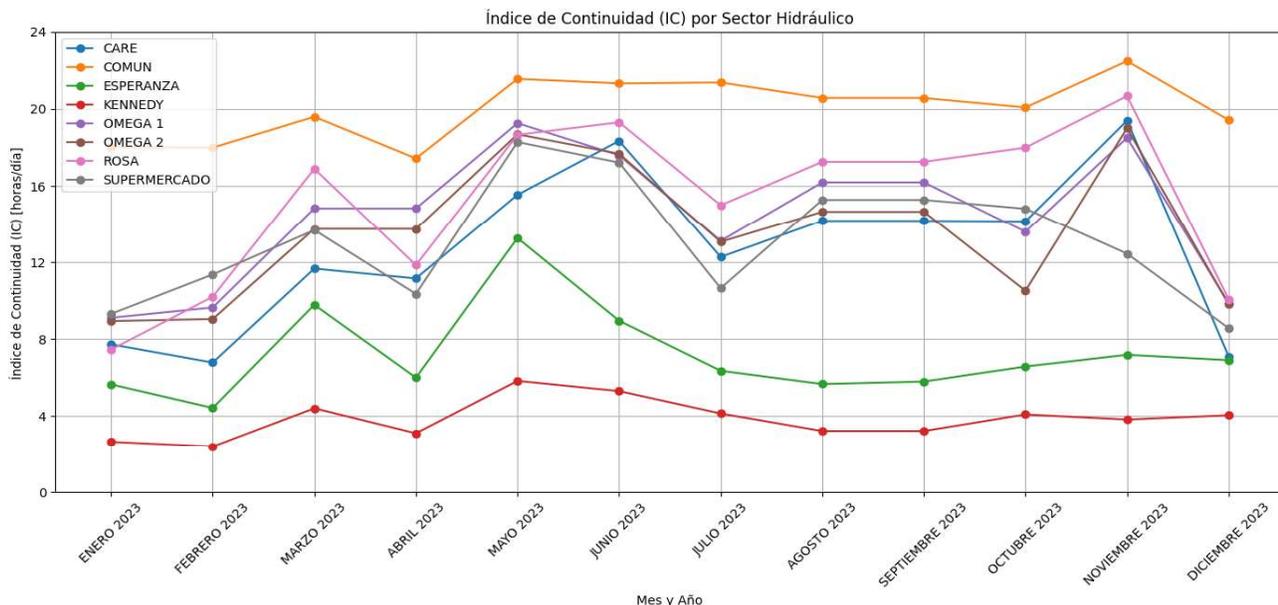
Donde:

- (Nhs)_j = Número de horas prestadas en un mes en el sector j
- (Ps)_j = población servida del sector j
- 730 = Número de horas que tiene un mes
- (Pt) = población total servida por la persona prestadora.

| Continuidad del servicio - IC | Puntaje |
|---------------------------------------|---------|
| 0- 10 HORAS/DIA (INSUFICIENTE) | 0 |
| 10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO) | 10 |
| 18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE) | 15 |
| 23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO) | 20 |

Fuente: Resolución 2115 de 2007

Imagen 28. Índice de continuidad para el Distrito de Vélez



Fuente: SUI - SSPD

Al realizar el cálculo del indicador de continuidad para el municipio de Vélez, se clasifica para la vigencia de estudio como No Satisfactorio por estar debajo de los 18 h/día según la información reportada por el prestador al SUI.



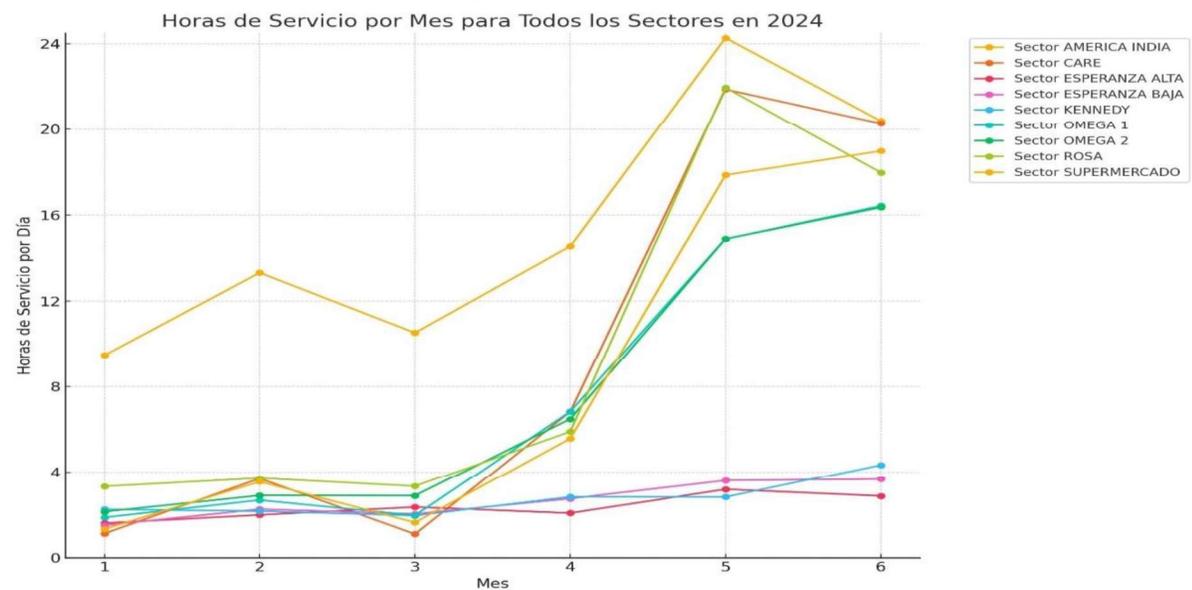
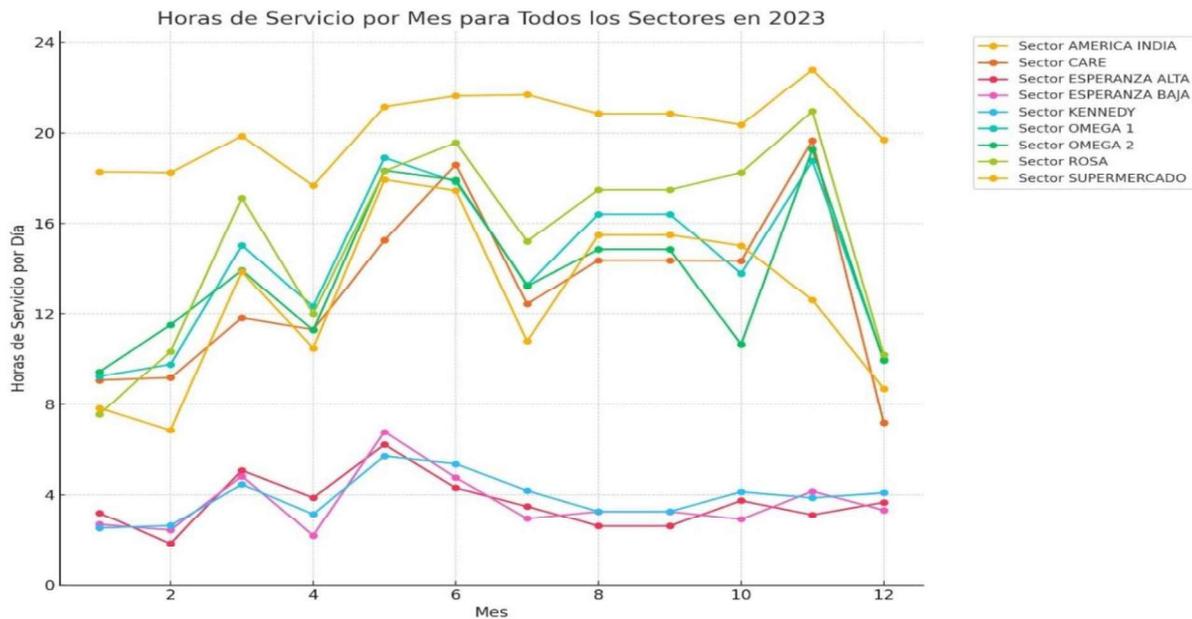
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Por otro lado, el prestador remite información relacionada con continuidad, en el cual se incluyen nuevos sectores e informa sobre las horas de suministro por día, en cada uno de los sectores hidráulicos del municipio, así:

Imagen 29. Horas de suministro para el municipio de Vélez



| Año | Mes | América india | Care | Esperanza alta | Esperanza baja | Kennedy | Omega 1 | Omega 2 | Rosa | Super mercado |
|------|-----|---------------|------|----------------|----------------|---------|---------|---------|------|---------------|
| 2023 | 1 | 18,27 | 9,06 | 3,19 | 2,69 | 2,53 | 9,23 | 9,44 | 7,56 | 7,83 |

| Año | Mes | América india | Care | Esperanza alta | Esperanza baja | Kennedy | Omega 1 | Omega 2 | Rosa | Super mercado |
|------|------|---------------|-------|----------------|----------------|---------|---------|---------|-------|---------------|
| 2023 | 2 | 18,24 | 9,17 | 1,85 | 2,44 | 2,63 | 9,78 | 11,52 | 10,34 | 6,88 |
| | 3 | 19,87 | 11,83 | 5,09 | 4,83 | 4,47 | 15,03 | 13,93 | 17,13 | 13,87 |
| | 4 | 17,67 | 11,31 | 3,88 | 2,2 | 3,15 | 12,33 | 11,28 | 12,01 | 10,49 |
| | 5 | 21,16 | 15,24 | 6,22 | 6,79 | 5,72 | 18,9 | 18,33 | 18,31 | 17,94 |
| | 6 | 21,63 | 18,6 | 4,31 | 4,77 | 5,37 | 17,84 | 17,92 | 19,58 | 17,45 |
| | 7 | 21,68 | 12,44 | 3,49 | 2,95 | 4,19 | 13,29 | 13,24 | 15,2 | 10,79 |
| | 8 | 20,86 | 14,37 | 2,62 | 3,26 | 3,27 | 16,41 | 14,85 | 17,49 | 15,48 |
| | 9 | 20,86 | 14,37 | 2,62 | 3,26 | 3,27 | 16,41 | 14,85 | 17,49 | 15,48 |
| | 10 | 20,36 | 14,34 | 3,75 | 2,92 | 4,14 | 13,78 | 10,66 | 18,24 | 15,02 |
| | 11 | 22,8 | 19,67 | 3,12 | 4,17 | 3,88 | 18,76 | 19,27 | 20,96 | 12,62 |
| | 12 | 19,7 | 7,2 | 3,68 | 3,32 | 4,1 | 9,99 | 9,95 | 10,21 | 8,68 |
| | 2024 | 1 | 9,48 | 1,12 | 1,61 | 1,51 | 2,25 | 1,88 | 2,14 | 3,32 |
| 2 | | 13,32 | 3,69 | 1,99 | 2,26 | 2,17 | 2,68 | 2,9 | 3,71 | 3,54 |
| 3 | | 10,53 | 1,1 | 2,36 | 2,03 | 1,96 | 1,97 | 2,89 | 3,33 | 1,64 |
| 4 | | 14,55 | 6,82 | 2,08 | 2,75 | 2,83 | 6,83 | 6,49 | 5,9 | 5,58 |
| 5 | | 24,28 | 21,88 | 3,18 | 3,6 | 2,82 | 14,9 | 14,9 | 21,97 | 17,87 |
| 6 | | 20,41 | 20,29 | 2,88 | 3,67 | 4,34 | 16,43 | 16,37 | 17,98 | 18,98 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Es importante señalar que en la última versión del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) incorporado en la última actualización del Registro Único de Prestadores (RUPS), se define lo siguiente:

“CLÁUSULA 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: (...)

c. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 15 horas día.” (Cursiva fuera del texto original)

Así las cosas, teniendo en cuenta el CCU, el prestador no cumplió con la continuidad establecida para el municipio en los meses de enero, febrero, marzo, abril, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2023.

Ahora bien, por sector hidráulico se evidencian valores de continuidad clasificados como insuficientes por la normatividad en los sectores esperanza alta, esperanza baja y Kennedy en toda la vigencia 2023 y el primer semestre de 2024, los cuales incumplen lo estipulado en el CCU.

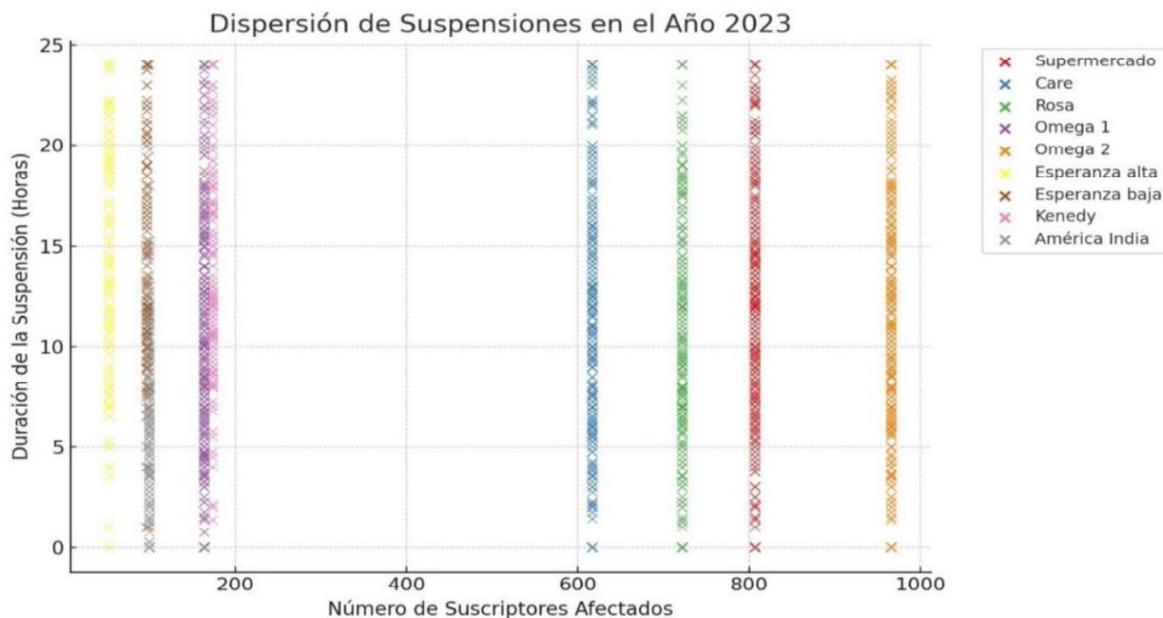
5.6.2.2.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador en el formulario “*Continuidad en la oferta del servicio de acueducto*” se puede evidenciar que coincide parcialmente con la información suministrada en la visita, con la diferencia de inclusión de nuevos sectores hidráulicos y no reporte de la información para la vigencia 2024, a fecha de la visita.

5.6.2.2.3. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por EMPREVEL E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto así:

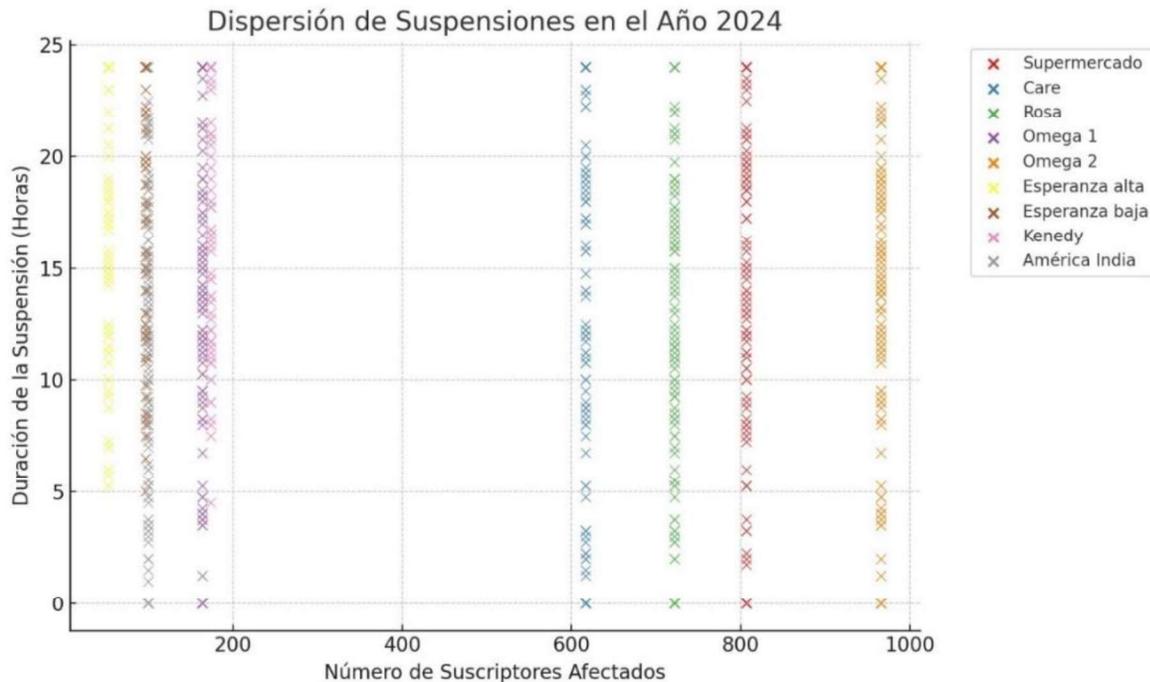
Imagen 30. Suspensiones en el APS del prestador dentro del municipio de Vélez 2023 – 2024





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: SUI - SSPD

La información reportada en el SUI en el formulario de “Suspensiones del servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2024 no había sido cargada, a fecha de la visita realizada. De la información analizada se pueden sacar las siguientes conclusiones:

- El sector Supermercado presenta una suspensión notablemente prolongada, con una duración de 24 horas en varios casos. Este sector parece experimentar interrupciones más largas en comparación con otros.
- Los sectores como Rosa y Omega 2 también muestran suspensiones largas, alcanzando hasta 19 y 19,75 horas, respectivamente.
- El sector Care tiene una suspensión más corta en comparación con otros sectores, con una duración de 9,75 horas, lo que indica que en este sector las interrupciones son más limitadas.
- Sectores como Omega 1 también experimentan suspensiones relativamente más cortas, alrededor de 11,5 horas.
- El sector Omega 2 afecta a un mayor número de suscriptores (966) en comparación con otros sectores, lo que sugiere que cuando hay una suspensión en este sector, una mayor cantidad de personas se ve impactada.
- Sectores como Omega 1 tienen un impacto menor, afectando a solo 164 suscriptores, lo que indica que las suspensiones en este sector tienen un menor alcance en términos de cantidad de usuarios.

5.6.2.2.3.1. Información reportada en el SUI

El prestador no ha realizado el reporte de dicha información en el SUI para el año 2024 a la fecha de la visita. Ahora bien, respecto a la información del año 2023 se evidencia coincidencia en la información suministrada.

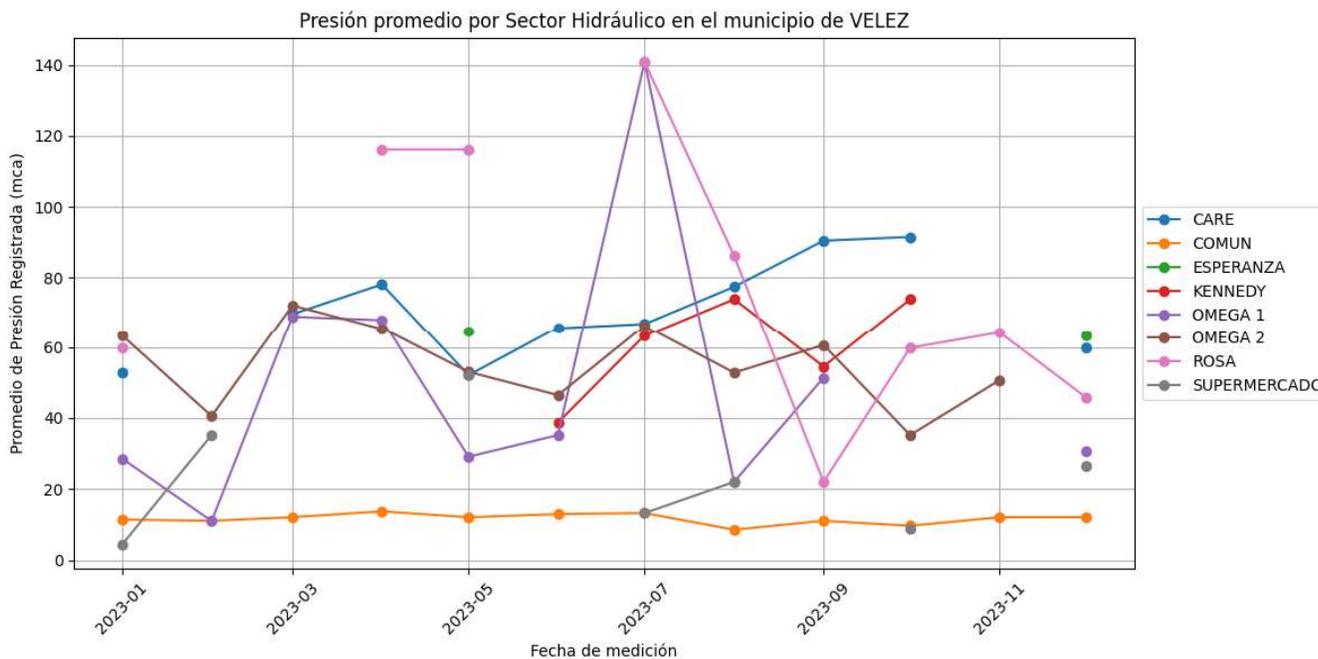
5.6.2.2.4. Presiones en la red de distribución

EMPREVEL E.S.P. realiza mediciones de presiones a lo largo de la red de distribución del municipio de Vélez, Santander.

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se encuentran los resultados de la presión promedio en la red de distribución durante el año 2023.

De acuerdo con la información cargada por el prestador en el SUI respecto a las presiones medidas en la red para la vigencia 2023, se tiene la siguiente información:

Imagen 31. Presiones promedio por sector hidráulico 2023



Fuente: SUI

Así las cosas, se evidencia que algunas presiones promedio a lo largo del municipio de Vélez, son superiores a 60 mca. Cabe resaltar que estas presiones son medidas en puntos de red, por lo cual, pueden no reflejar la realidad de las presiones en las unidades habitacionales de determinado sector. Asimismo, al reportar valores de presiones altas, pueden repercutir en rompimiento de redes y, por ende, aumento de pérdidas de agua.

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

Respecto a las presiones en la red en el municipio de Vélez, Santander, vale la pena señalar que en la última versión del CCU que se adjuntó en la actualización del RUPS, se define lo siguiente:

“CLÁUSULA 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. La PERSONA PRESTADORA 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)

En consecuencia, no cumple con la presión mínima establecida en el CCU para los sectores común en los meses de agosto y octubre de 2023 y supermercado en los meses de enero y octubre de 2023.

5.6.2.2.4.1. Información reportada en el SUI

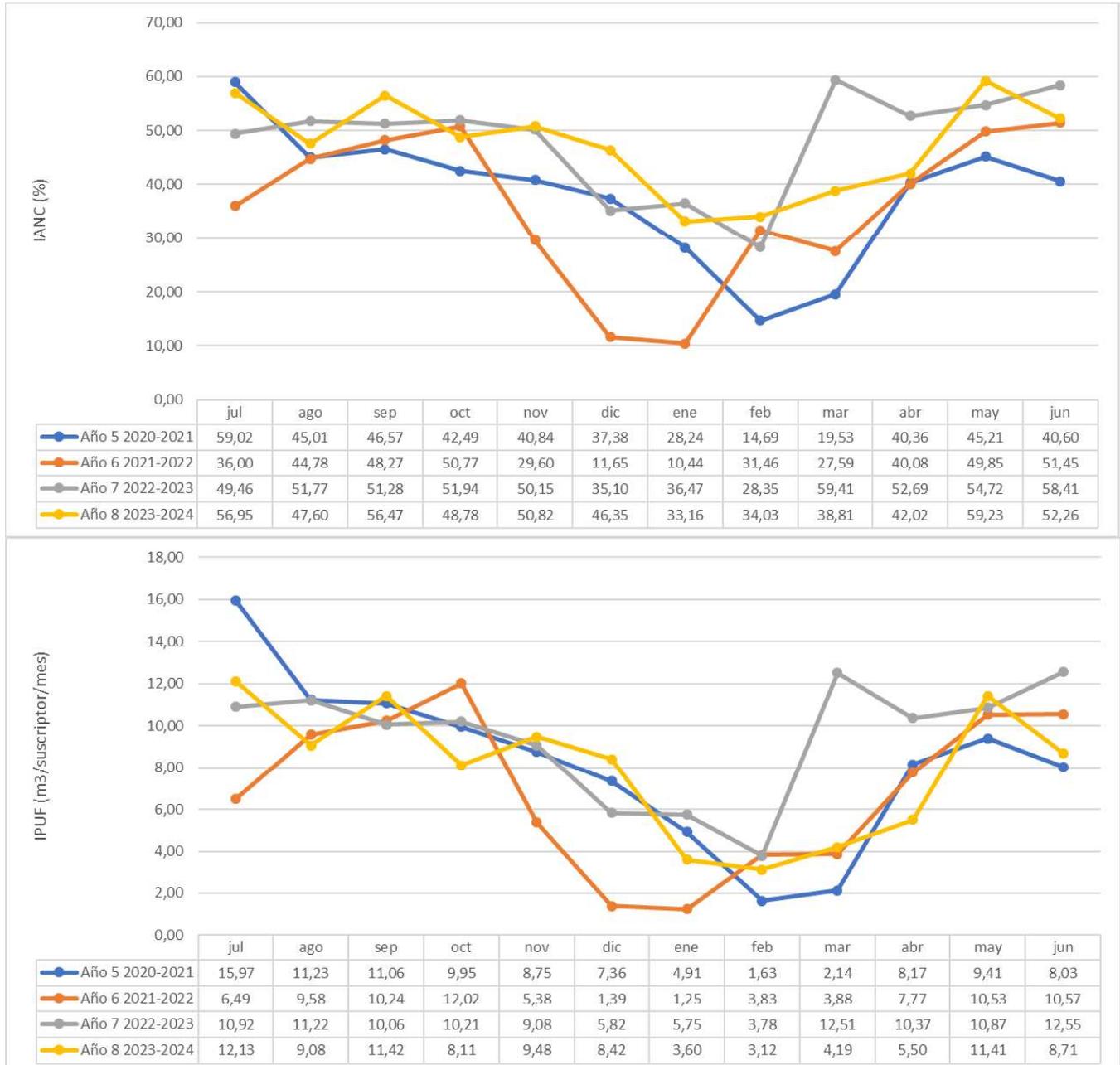
La información reportada en el SUI en el formulario de “Medición de presión sectores hidráulicos” correspondiente a la vigencia 2023 coincide con la información suministrada por EMPREVEL E.S.P.

El prestador no ha realizado el reporte de dicha información en el SUI para el año 2024 a la fecha de la visita, ahora bien, respecto a la información del año 2023 se evidencia similitud en la información suministrada.

5.6.2.2.5. Pérdidas de agua en la red de distribución

Conforme a la información entregada por el prestador en la visita sobre el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) y el porcentaje de pérdidas de agua, se obtuvo la siguiente imagen.

Imagen 32. Porcentaje de pérdidas e IPUF 2023 - 2024



Fuente: EMPREVEL E.S.P.

El porcentaje de pérdidas para las vigencias evaluadas es superior al valor estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001, donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es

| | | |
|--|--|---|
|  Superservicios | INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA |  SIGME |
|--|--|---|

del 30%. Es de precisar que este valor es indicativo puesto que la Resolución CRA 151 de 2001 no se encuentra vigente a la fecha.

En cuanto al IPUF se evidencia que el indicador obtuvo resultados superiores a los 6 m³/suscriptor/mes, valor estándar definido en la Resolución CRA 825 de 2017.

5.6.2.2.5.1. Información reportada en el SUI

El prestador no ha realizado el reporte de la información en el SUI para el cálculo de las pérdidas de agua para el año 2024 a la fecha de la visita. Ahora bien, respecto a la información del año 2023 se evidencia similitud en la información suministrada.

5.6.2.2.5.2. Programa de reducción de pérdidas

Una vez analizada la información remitida por el prestador, no se evidenció como tal un programa de reducción de pérdidas. Sin embargo, dentro del documento de Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), se encuentra un capítulo relacionado con pérdidas.

En dicho capítulo, se menciona que la reducción de pérdidas implica el incurrir en costos con el fin de adelantar las actividades que se incluyen en los programas que permiten dicha reducción, dentro de las cuales se identifican, entre otras, el control activo de fugas (detección y reparación), la gestión de presiones, sectorización, medición, renovación y rehabilitación de infraestructura (medidores y redes), tales como se presentan en la siguiente imagen:

Imagen 33. Programa de recuperación Vélez, Santander

| Línea Estratégica | Actividad | Objetivo | Fecha Inicio a Fecha Final | Línea Base | Indicador y Meta | Metas por mes | % Avance | Presupuesto Requerido |
|--|---|--|--|--|---|---|--------------|--|
| DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES: 1. LEGALIDAD CON INACUEDUCTO | Revisar la existencia de Conexiones Directas y conexiones fraudulentas, y aplicar CCU | Identificar con veracidad las conexiones directas y aquellas clandestinas, fraudulentas o alteraciones que afectan el IANC, generando la debida instalación del micromedidor y la legalización de la matrícula en cada caso respectivo. | Septiembre de 2024 a Diciembre de 2024 | Conexiones directas a Diciembre de 2022: 0,62% | <p>% Suscriptores Cesados con Conexión Directa = No. Suscriptores Cesados con Conexión Directa / No. Total de suscriptores X 100 Meta: 0% Periodicidad: Mensual</p> <p>% Casos fraudulentos identificados que pasan a legalización de matrícula = No. de casos de fraude hallados que pasan a ser suscriptores / No. Total de fraudes encontrados X 100 Meta: 100% Periodicidad: Mensual (Se le notifica al Usuario el deber de cumplir el Contrato de Condiciones Uniformes, so pena de afectarse con la denuncia penal)</p> | <p>Septiembre: <=0,6% Octubre: <=0,4% Noviembre: <=0,2% Diciembre: 0%</p> <p>Todos los meses el 100%</p> | 0,53% | Se adelanta con el personal operativo existente. No se consideran recursos adicionales |
| CATASTRO DE USUARIOS E IDENTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES | Contar con un catastro de usuarios con información verídica y específica | Realizar un censo de usuarios con el que podamos conocer información específica como lo es el número catastral de cada predio, el número de acometidas de acueducto que poseen por cada unidad de vivienda, el uso del predio, número de medidor de cada acometida, tipo de medidor, número de habitantes, tipo de almacenamiento (si es elevado o subterráneo) y capacidad de almacenamiento, a fin de tener plenamente identificados a aquellos suscriptores que cuentan con solo centro de medición para varias unidades de vivienda y aquellos cuyo uso no corresponde al facturado. | Julio de 2024 a diciembre de 2024 | No se había implementado en las vigencias anteriores | % Usuarios censados para catastro = No. De usuarios censados con información actualizada / Total de Usuarios x 100 | 100% | 100% | Se adelanta con el personal operativo existente. No se consideran recursos adicionales |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Ahora bien, el prestador no remitió evidencias que permitan confirmar el cumplimiento de las acciones propuestas en el marco de la disminución de pérdidas.

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

El prestador suministró copia del documento denominado “PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA) DE EMPREVEL E.S.P. RESOLUCIÓN 1257 DE 2018 DEL MADS”, el cual tiene como objetivos lo siguiente:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



- Realizar el diagnóstico de las fuentes de abastecimiento de agua con el fin de identificar la situación actual de dichas fuentes y establecer medidas de mejora y recuperación de las áreas que así lo requieran.
- Identificar las áreas de importancia estratégica para el municipio.
- Realizar el diagnóstico de la oferta y demanda actual en el municipio.
- Formular las estrategias y medidas de manejo necesarias para controlar los consumos de agua potable y prevenir pérdidas durante la prestación del servicio.

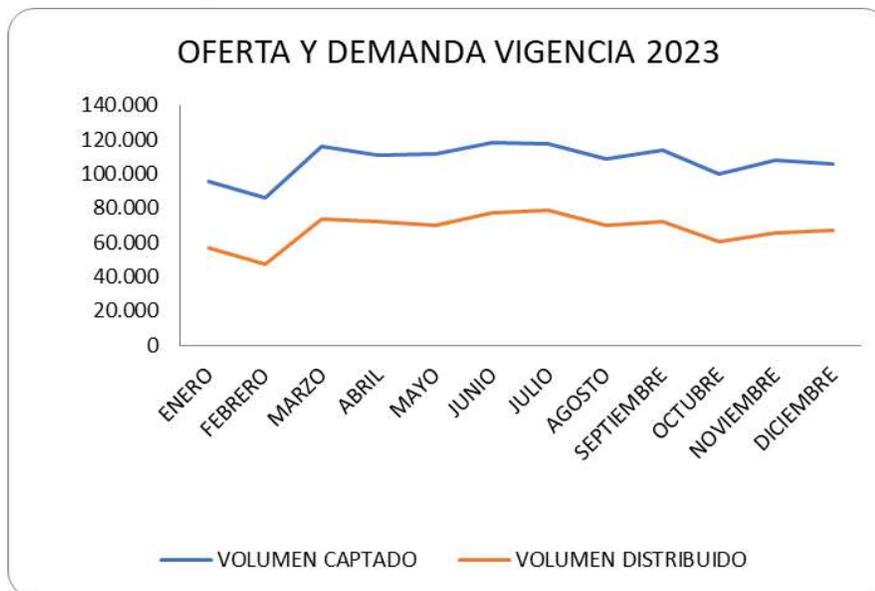
Asimismo, remitió copia de la resolución DGL No. 000228 del 28 de abril de 2022 "Por la cual se otorga una concesión de aguas superficiales y se dictan otras disposiciones" de la Corporación Autónoma Regional de Santander, en el cual en su artículo 3, resolvió lo siguiente:

“ARTÍCULO TERCERO: APROBAR, el PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PUEAA, presentado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P, el cual da cumplimiento con lo establecido en la Resolución No. 1257 del 10 de Julio de 2018 del MADS, mediante la cual se establece la estructura y contenido del programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua”. (Cursiva fuera del texto original)

5.6.2.2.6. Estimación de oferta vs demanda

Respecto a la estimación de oferta vs demanda, el prestador remitió una gráfica en la cual se busca representar el volumen captado y el distribuido para la vigencia 2023 en el municipio de Vélez, Santander, así:

Imagen 34. Oferta Vs Demanda Vélez, Santander

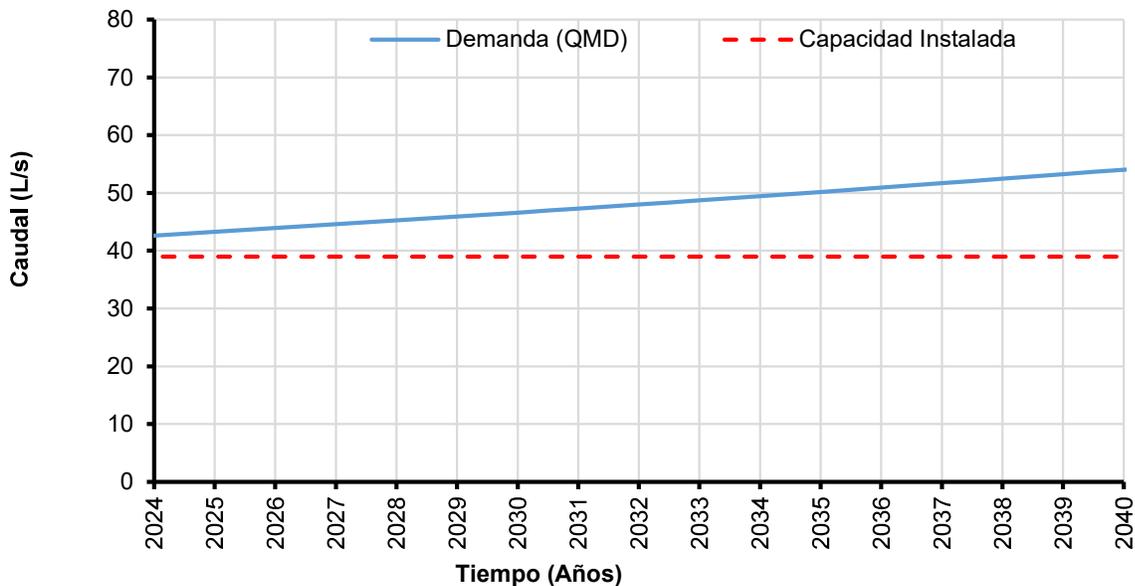


Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Ahora bien, la gráfica no representa la realidad del municipio, teniendo en cuenta la baja continuidad en algunos sectores hidráulicos, la cual se ve afectada directamente por la falta de oferta del líquido.

Por otro lado, con base a la información suministrada de pérdidas y capacidad actual de producción, esta entidad procedió a realizar los cálculos básicos de oferta y demanda, así:

Imagen 35. Oferta Vs Demanda Vélez, Santander



Así las cosas, se evidencia que teniendo en cuenta la producción de tratamiento actual, sumado a las altas pérdidas del líquido (52%), a la fecha, la capacidad de tratamiento actual no es suficiente para abastecer a la totalidad del municipio.

5.6.2.2.7. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

La Resolución 811 de 2008 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en su artículo 3, define el número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución así:

“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:

| Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes) | Número mínimo de puntos para la recolección de muestra |
|--|--|
| Menos de 2.500 | 4 |
| 2.501 a 10.000 | 5 |
| 10.001 a 20.000 | 6 |
| 20.001 a 100.000 | 8 |
| 100.001 a 250.000 | 15 |
| 250.001 a 500.000 | 25 |
| 500.001 a 800.000 | 30 |
| 800.001 a 1.000.000 | 35 |
| 1.000.001 a 1.250.000 | 48 |
| 1.250.001 a 2.000.000 | 60 |
| 2.000.001 a 4.000.000 | 72 |
| Más de 4.000.001 | 132 |

(...)” (Cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, a diciembre de 2022, según lo informado por el Instituto Nacional de Salud mediante el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), la población atendida por el prestador era de 15.608 habitantes. En consecuencia, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 10.001 y 2.000 habitantes debe ser 6.

Así las cosas, de acuerdo con el acta de concertación de puntos de muestreo suscrita en febrero de 2024, se tienen 8 puntos de muestreo concertados en la red de distribución del municipio.

Tabla 29. Puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria

| Código | Punto y dirección |
|-------------|---|
| Código 0001 | Salida Planta: Calle 9 No. 7 – 01 – Código 0001 |
| Código 0002 | Válvula Kennedy: Calle 11 No. 6ª esquina – Código 0002 |
| Código 0003 | Esperanza Alta: Calle 13 con 6 – Código 0003 |
| Código 0004 | Válvula omega 2: Calle 12 No. 2 – 04 – Código 0004 |
| Código 0005 | Válvula omega 1: Carrera 4 con calle 15 – Código 0005 |
| Código 0006 | Válvula Rosa: Carrera 9e No. 10 – Código 0006 |
| Código 0007 | Válvula Care: Transversal 3 con 1 – Código 0007 |
| Código 0008 | Válvula Supermercado – Transversal 3 con calle 1 – 87 – Código 0008 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

De acuerdo con lo evidenciado en el acta, la cual fue firmada con fecha de febrero de 2024, y se tiene que la empresa cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo para el sistema operado.

5.6.2.2.7.1.1. Información reportada en el SUI

El prestador a la fecha de la visita, no había reportado en el SUI el acta de actualización de puntos concertados, para el año 2024.

Ahora bien, respecto a la información del año 2023 se evidencia similitud en la información suministrada.

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 son tomadas por la Secretaría de Salud de Santander y reportadas al SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

Los resultados fueron remitidos a través de los radicados SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para la vigencia 2022 y 20245291639642 de 22 de abril de 2024 para la vigencia 2023; en ese sentido, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA):

Tabla 30. Resultados IRCA Vigilancia durante la vigencia 2022- 2023 en el municipio de Vélez

| AÑO | 2022 | Nivel de riesgo | 2023 | Nivel de Riesgo |
|------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|
| ENE | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| FEB | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| MAR | 0,0 | Sin Riesgo | 16,4 | Riesgo medio |
| ABR | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| MAY | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| JUN | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| JUL | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| AGO | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| SEP | 0,0 | Sin Riesgo | 0,0 | Sin Riesgo |
| OCT | 0,0 | Sin Riesgo | | |
| NOV | 0,0 | Sin Riesgo | 29,9 | Riesgo medio |
| DIC | 0,0 | Sin Riesgo | | |
| Meses | 12 | | 10 | |
| Muestras | 18 | | 21 | |

Fuente: SUI - SIVICAP

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Vélez para los meses de marzo y noviembre de 2023, incumpliendo los parámetros de E Coli, Coliformes Totales, Turbiedad y Color.

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

El laboratorio que actualmente se encarga de realizar los análisis físico químicos y microbiológicos a las muestras de control tomadas en los diferentes puntos de muestreo

concertados en el casco urbano del municipio de Vélez, es el Laboratorio Físico Químico y Microbiológico del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente CGAO – SENA Vélez, el cual se encuentra acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) bajo los requisitos de la norma ISO/IEC 17025:2017, cuyo certificado fue suministrado por el prestador.

Este laboratorio también está inscrito en el PICCAP y se encuentra autorizado para la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos por medio de la Resolución 229 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Para adquirir los servicios del laboratorio el prestador cuenta con un acuerdo celebrado entre el CGAO-SENA Vélez y EMPREVEL E.S.P.

Imagen 36. Laboratorio SENA



Fuente: EMPREVEL E.S.P.

En cuanto a la frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua por parte del prestador, se realizó el análisis respectivo, encontrando lo siguiente:

Tabla 31. Frecuencia de muestreo durante la vigencia 2023 en el municipio de Vélez

| Población atendida por la persona prestadora | Característica | Frecuencia | Cumplimiento |
|--|----------------|------------|--------------|
| 10.001 – 20.000 | Turbiedad | 2023 | |

| Población atendida por la persona prestadora | Característica | Frecuencia | Cumplimiento |
|--|------------------------|----------------------------|--|
| | Color Aparente | 1 muestra día de por medio | El prestador realiza medición de los parámetros diariamente. Ahora bien, no se evidenció calibración de los implementos y de igual manera, si bien los resultados reflejan valores, podrían no mostrar la realidad de la prestación. No se evidencia cumplimiento de frecuencia de medición por parte de un laboratorio autorizado para tal fin. |
| | pH | | |
| | Cloro residual libre | | |
| | Dureza Total | 1 muestra mensual | 2023 La empresa no cumplió con la frecuencia de toma de muestras establecida para los parámetros Hierro Total, Cloruros y Dureza Total. |
| | Residual de coagulante | | |
| | Hierro Total | | |
| | Cloruros | 2 muestras anuales | 2023 La empresa no cumplió con la frecuencia de toma de muestras establecida para los parámetros COT y fluoruros. |
| | COT | | |
| | Fluoruros | 4 muestras quincenales | 2023 La empresa cumplió con la frecuencia de toma de muestras establecida para los parámetros Coliformes Totales y E. Coli |
| | Coliformes Totales | | |
| E. Coli | | | |

Fuente: SSPD a partir de información de EMPREVEL E.S.P. – Cálculos SSPD

De acuerdo con lo anterior, se pudo establecer que el prestador no cumplió con las frecuencias y número de muestras mínimo para el control de calidad del agua distribuida en red, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007, en las respectivas vigencias de análisis del presente informe, con excepción de los parámetros Coliformes Totales y E. Coli.

Por otra parte, el día 31 de julio de 2024 se realizó acompañamiento al recorrido por algunos de los puntos de muestreo de calidad del agua, en los cuales se adelantó la toma de muestras y se obtuvieron los siguientes resultados in – situ:

Tabla 32. Visita puntos de muestreo 31 de julio de 2024

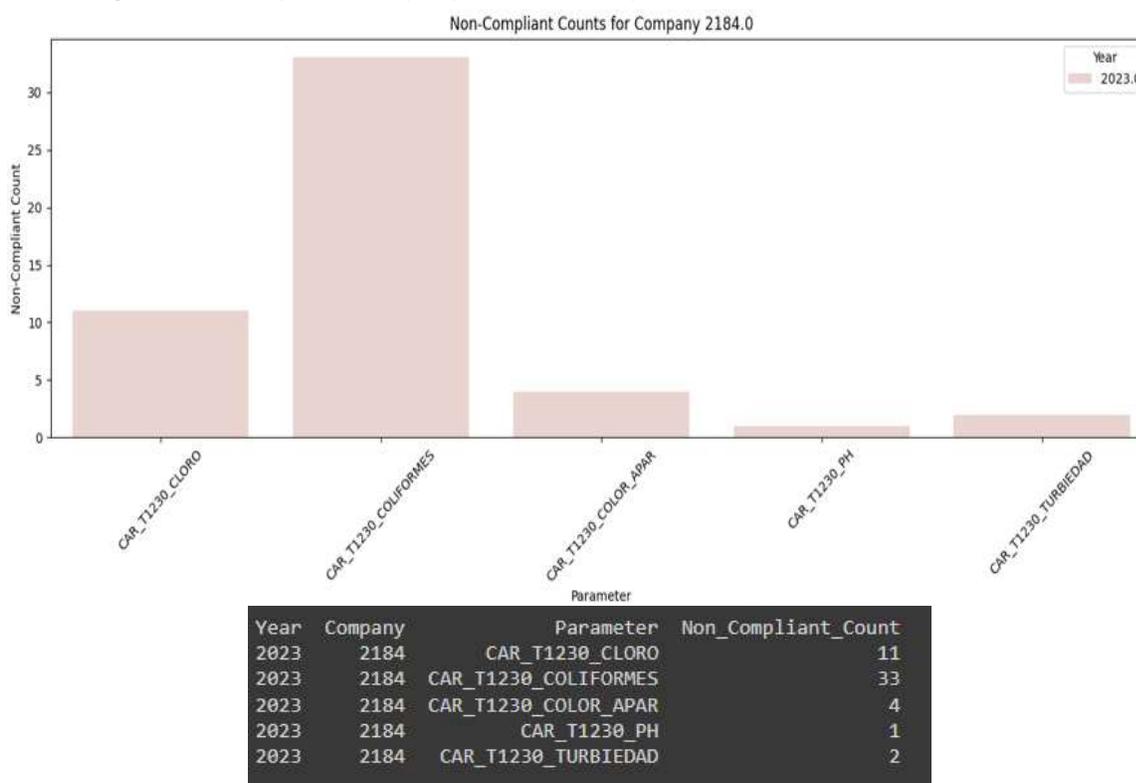
| Punto | Cloro residual (mg/l) | pH | Imagen |
|------------------------------|-----------------------|-----|---|
| Malpaso | 0,73 | 8,0 |    |
| Monumento Carabineros | 1,25 | 8,0 |   |

Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

5.6.2.2.7.3.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad de agua del prestador para su área de prestación de acuerdo con lo reportado en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia 2023, se evidenciaron incumplimientos de valores máximos permisibles para parámetros como se muestra a continuación:

Imagen 37. Incumplimientos por parámetros respecto a muestras de control 2023 – 2024



Fuente: SUI

Frente a la gráfica presentada en la vigencia de estudio, se tienen muestras con incumplimientos a los parámetros de cloro, coliformes, color, ph y turbiedad en la vigencia 2023.

Así las cosas, durante la vigencia de estudio se evidenciaron más de 80 muestras con incumplimientos respecto a coliformes totales. De igual manera, se evidencian incumplimientos respecto a parámetros como alcalinidad, cloro, color aparente, dureza, hierro y turbiedad.

Tabla 33. Resultados muestras de control con incumplimientos tomadas por EMPREVEL E.S.P.

| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | CLORO |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|-------|
| 5/16/2023 | 12:34 | 5/16/2023 | 230843 | 34177 | 2,35 |



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | CLORO |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|-------|
| 5/16/2023 | 13:00 | 5/16/2023 | 230844 | 34178 | 2,41 |
| 5/16/2023 | 13:25 | 5/16/2023 | 230845 | 34179 | 2,13 |
| 3/30/2023 | 07:00 | 3/31/2023 | 221266 | 34179 | 0,26 |
| 9/13/2023 | 09:00 | 9/13/2023 | 2308187 | 34180 | 2,99 |
| 9/13/2023 | 09:28 | 9/13/2023 | 2308188 | 34181 | 2,87 |
| 10/30/2023 | 09:52 | 10/30/2023 | 2308253 | 34177 | 2,17 |
| 10/30/2023 | 10:19 | 10/30/2023 | 2308254 | 34178 | 2,19 |
| 10/30/2023 | 10:41 | 10/30/2023 | 2308255 | 34177 | 2,03 |
| 1/23/2023 | 07:00 | 1/24/2023 | 219596 | 34178 | 2,1 |
| 1/24/2023 | 07:00 | 1/25/2023 | 219612 | 34179 | 2,02 |

| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | COLIFORMES |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|------------|
| 7/5/2023 | 10:42 | 7/5/2023 | 230889 | 34181 | 1 |
| 7/10/2023 | 09:37 | 7/10/2023 | 230893 | 34178 | 1 |
| 7/10/2023 | 10:32 | 7/10/2023 | 230894 | 34177 | 2 |
| 7/11/2023 | 10:31 | 7/11/2023 | 230899 | 34179 | 1 |
| 8/9/2023 | 10:26 | 8/9/2023 | 2308139 | 34182 | 1 |
| 8/14/2023 | 15:12 | 8/14/2023 | 2308147 | 34178 | 1 |
| 8/23/2023 | 14:47 | 8/23/2023 | 2308159 | 34177 | 1 |
| 5/8/2023 | 12:19 | 5/8/2023 | 230830 | 34178 | 2 |
| 5/9/2023 | 11:17 | 5/9/2023 | 230834 | 34181 | 7 |
| 5/10/2023 | 11:37 | 5/10/2023 | 230839 | 34182 | 2 |
| 5/10/2023 | 12:03 | 5/10/2023 | 230840 | 34177 | 6 |
| 5/10/2023 | 12:30 | 5/10/2023 | 230841 | 34178 | 4 |
| 5/16/2023 | 12:34 | 5/16/2023 | 230843 | 34177 | 1 |
| 5/30/2023 | 11:30 | 5/30/2023 | 230854 | 34180 | 1 |
| 5/30/2023 | 11:55 | 5/30/2023 | 230855 | 34181 | 2 |
| 5/30/2023 | 12:31 | 5/30/2023 | 230856 | 34182 | 2 |
| 6/13/2023 | 12:30 | 6/13/2023 | 230863 | 34179 | 14 |
| 6/14/2023 | 10:17 | 6/14/2023 | 230869 | 34181 | 1 |
| 6/14/2023 | 10:49 | 6/14/2023 | 230870 | 34182 | 3 |
| 6/14/2023 | 07:00 | 6/14/2023 | 230871 | 34177 | 5 |
| 6/20/2023 | 08:17 | 6/20/2023 | 230877 | 34178 | 2 |
| 6/20/2023 | 09:37 | 6/20/2023 | 230879 | 34179 | 1 |
| 6/20/2023 | 08:56 | 6/20/2023 | 230878 | 34180 | 2 |
| 6/21/2023 | 08:54 | 6/21/2023 | 230881 | 34182 | 1 |
| 6/21/2023 | 09:22 | 6/21/2023 | 230882 | 34177 | 2 |



Superservicios

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



| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | COLIFORMES |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|------------|
| 9/27/2023 | 15:35 | 9/27/2023 | 2308212 | 34177 | 1 |
| 10/10/2023 | 10:58 | 10/10/2023 | 2308225 | 34179 | 1 |
| 10/31/2023 | 14:26 | 10/31/2023 | 2308256 | 34178 | 7 |
| 11/7/2023 | 08:17 | 11/7/2023 | 2308258 | 34180 | 1 |
| 11/7/2023 | 08:50 | 11/7/2023 | 2308259 | 34181 | 1 |
| 12/4/2023 | 08:43 | 12/4/2023 | 2308268 | 34180 | 1 |
| 12/12/2023 | 14:50 | 12/12/2023 | 2308280 | 34177 | 4 |
| 12/12/2023 | 15:28 | 12/12/2023 | 2308281 | 34178 | 3 |

| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | COLOR_APAR |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|------------|
| 3/22/2023 | 07:00 | 3/24/2023 | 220987 | 34177 | 18 |
| 3/22/2023 | 07:00 | 3/24/2023 | 220988 | 34178 | 21 |
| 4/26/2023 | 07:00 | 4/27/2023 | 221857 | 34180 | 21 |
| 4/26/2023 | 07:00 | 4/27/2023 | 221856 | 34181 | 19 |

| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | PH |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|------|
| 2/27/2023 | 07:00 | 2/28/2023 | 220572 | 34180 | 6,24 |

| FECHA_TOMA | HORA_TOMA | FECHA_ENTREGA | COD_MUESTRA | COD_PUN_MUES | TURBIEDAD |
|------------|-----------|---------------|-------------|--------------|-----------|
| 3/13/2023 | 07:00 | 3/14/2023 | 220803 | 34180 | 2,4 |
| 9/27/2023 | 15:10 | 9/27/2023 | 2308211 | 34182 | 2,9 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Por otra parte, si bien el prestador remite los resultados por muestra, al revisar el valor del cálculo de IRCA, difiere del resultado real, teniendo en cuenta que los incumplimientos presentados en las tablas anteriores elevan el nivel de riesgo de las muestras, lo cual difiere de los resultados presentados en donde ninguna muestra presenta riesgo para consumo humano.

Respecto al cargue de información para la vigencia 2024, el cual no se evidencia reportado en el SUI, el prestador informó que ha adelantado mesas de ayuda para adelantar la reversión por duplicidad de formularios, el cual ya ha sido habilitado y se espera adelantar el cargue correspondiente en el transcurso de la vigencia.

5.6.2.2.7.4. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, estableció que éste debe ser enviado a la SSPD para los seguimientos respectivos.

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

Ahora bien, el prestador informó que, a la fecha, se le ha solicitado información relacionada con sus fuentes de abastecimiento, pero no se ha formulado como tal el mapa de riesgo por parte de la autoridad sanitaria.

5.6.2.2.7.5. Plan Maestro de Acueducto

Respecto al plan maestro de acueducto, el prestador remite una serie de documentos relacionados con el avance del mismo, frente a lo cual se evidencian los siguientes objetivos:

- Establecer la ubicación de estaciones de regulación para la segunda reformulación al sistema de acueducto del plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio de Vélez – Santander, con el fin de mejorar las condiciones de energía para la prestación del servicio en la red del casco urbano del municipio.
- Analizar el estado de presiones del sistema de acueducto urbano del municipio de Vélez con base en un modelo hidráulico generado a partir de la información de redes de acueducto catastral suministrada por EMPREVEL E.S.P.
- Proyectar la ubicación estratégica de estaciones reguladoras de presión y de válvulas de sectorización con base en el análisis de presiones del modelo hidráulico generado.

Así las cosas, se evidencia que el plan maestro de acueducto está dirigido a atender redes de acueducto y no aumentar la capacidad de producción del líquido.

5.6.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

5.6.3.1. Cobertura de alcantarillado

El prestador presta el servicio de acueducto en el Distrito de Vélez, reportando un valor de 88,87% de cobertura para el mes de junio de 2024.

Tabla 34. Cobertura del servicio de alcantarillado en Vélez

| Mes | Domicilios totales | Suscriptores totales acueducto | Suscriptores totales alcantarillado | Cobertura alcantarillado (%) |
|--------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| ene-23 | NR | 3.839 | 3.407 | 88,75% |
| feb-23 | NR | 3.850 | 3.417 | 88,75% |
| mar-23 | NR | 3.849 | 3.416 | 88,75% |
| abr-23 | NR | 3.855 | 3.417 | 88,64% |
| may-23 | NR | 3.872 | 3.436 | 88,74% |

| Mes | Domicilios totales | Suscriptores totales acueducto | Suscriptores totales alcantarillado | Cobertura alcantarillado (%) |
|--------|-----------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------|
| jun-23 | NR | 3.873 | 3.437 | 88,74% |
| jul-23 | NR | 3.877 | 3.439 | 88,70% |
| ago-23 | NR | 3.882 | 3.450 | 88,87% |
| sep-23 | NR | 3.892 | 3.456 | 88,80% |
| oct-23 | NR | 3.902 | 3.464 | 88,77% |
| nov-23 | NR | 3.906 | 3.466 | 88,74% |
| dic-23 | NR | 3.912 | 3.472 | 88,75% |
| ene-24 | NR | 3.912 | 3.472 | 88,75% |
| feb-24 | NR | 3.928 | 3.487 | 88,77% |
| mar-24 | NR | 3.929 | 3.489 | 88,80% |
| abr-24 | NR | 3.939 | 3.498 | 88,80% |
| may-24 | NR | 3.950 | 3.509 | 88,84% |
| jun-24 | NR | 3.963 | 3.522 | 88,87% |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

5.6.3.2. Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado tiene aproximadamente unos 50 años de construido. Este sistema es combinado, es decir, no se separan las aguas pluviales de las aguas residuales domésticas. La recolección y transporte de las aguas residuales está conformada por una red de colectores, la cual ha sido objeto de construcción y optimización durante la ejecución del plan maestro de alcantarillado a través de la empresa de servicios públicos de Santander ESANT S.A. E.S.P.

No se cuenta con un Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), por lo que se realizan las descargas de los vertimientos en las fuentes hídricas quebrada Las Flores, quebrada El Palenque, Quebrada Las Lajas y Quebrada Los Laureles

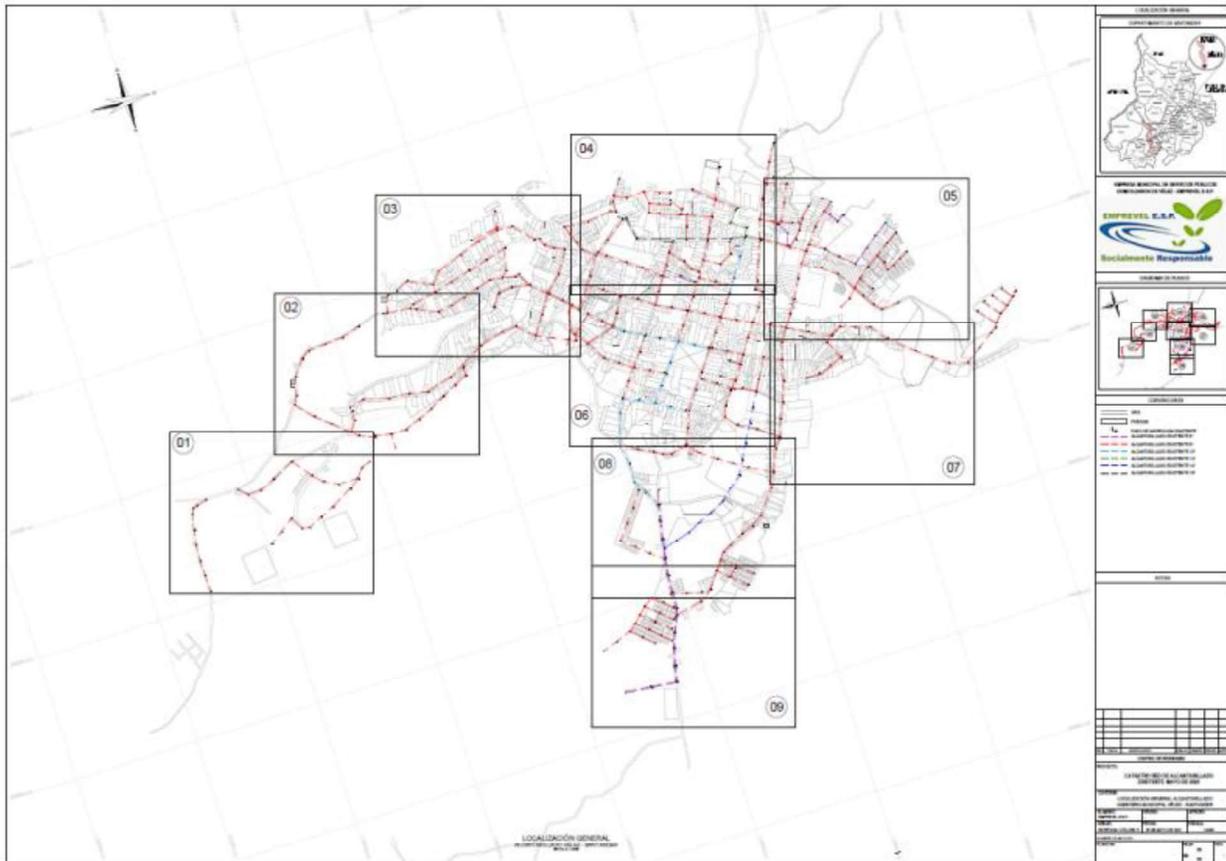
El alcantarillado es de tipo malla cerrada, cuenta con tres (03) redes de colectores en tubería de Gres de diámetros de 6 a 24 pulgadas, brindando una cobertura del 88,87% a junio de 2024.

5.6.3.2.1. Redes de alcantarillado y catastro de redes

La red de alcantarillado está compuesta por 506 tramos, de los cuales 493 son sanitarios con longitud de 22.360,71 metros para aguas servidas. El alcantarillado mantiene una red de colectores sanitarios principales y tramos secundarios, la tubería se encuentra construida en parte en tubería de Gress de 8, 10, 12, 16, 18 y 21 pulgadas de diámetro, y otra parte en tubería de PVC de 6, 8, 10, 12, 16. Finalmente, se tienen unos tramos de tubería en concreto de 24 pulgadas de diámetro.

A la red de alcantarillado se conectan 13 tramos pluviales, la recolección se hace por medio de sumideros a colectores combinados.

Imagen 38. Red de Alcantarillado



Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Tabla 35. Redes de alcantarillado Vélez

| Tipo de proceso | Clase de ducto | Área de la sección transversal (m ²) | Diámetro nominal (pulgadas) | Longitud total (m) |
|-----------------|----------------|--|-----------------------------|--------------------|
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 6 | 422,02 |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 8 | 19.339,08 |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 10 | 1.274,72 |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 12 | 121,02 |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 14 | 1.342,49 |
| RED MATRIZ | TUBERÍA | NA | 16 | 486,63 |

NOTA: Este catastro de redes se realizó con el sistema de alcantarillado inicial, cuyas redes se encontraban en su mayoría en material de GRESS, sin embargo, con la ejecución del plan maestro de acueducto y alcantarillado, un gran porcentaje de la red de alcantarillado se repuso en material de PVC. Esta información se encuentra más en detalle en el INCISO 4.1.28.

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

5.6.3.2.1.1. Operación y mantenimiento

Respecto a operación y mantenimiento el prestador remitió el manual de operación y mantenimiento, así:

Imagen 39. Manual de operación y mantenimiento de alcantarillado



EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ
EMPREVEL E.S.P.
NIT: 804.005.973-0

MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

1. Operación y mantenimiento de las redes colectoras

La operación de las redes colectoras consiste en mantener el flujo durante la evacuación de aguas residuales.

Protección Personal:

- Use equipo de protección personal (guantes, gafas, careta, botas, overol impermeable) para prevenir accidentes y enfermedades.
- Use jabón germicida para bañarse después de realizar el trabajo.
- Lave y desinfecte sus herramientas con una solución de cal, cloro o lejía.

Operación:

Destape el pozo 30 minutos antes de iniciar las labores para liberar los gases tóxicos del sistema de alcantarillado.

Mantenimiento Preventivo:

1. Identificar zonas (tramos) con mayor incidencia de atoros y/o con baja pendiente.
2. Programar la limpieza periódica de las zonas críticas.
3. Realizar las siguientes inspecciones oculares:
 - Estado general de las instalaciones.
 - Ocurrencia de obstrucciones.
 - Detección de conexiones clandestinas.
 - Detección de zonas vulnerables, fugas o ruptura de tuberías.
4. Con ayuda de una linterna o espejos inspeccione internamente las tuberías.
5. Disponga de agua en cilindros colocados cerca de los pozos.
6. Realice la limpieza de los ramales haciendo fluir chorros de agua a presión entre pozo y pozo.
7. Retire la basura y los sólidos depositados en el pozo.

WEBSITE: <http://www.emprevel.es.p> / - SERVICIO AL USUARIO: usuariosemprevel@gmail.com
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: parremprevel.es.p@gmail.com
EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -
CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA
VÉLEZ - SANTANDER - COLOMBIA

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

Ahora bien, en la visita no se evidenciaron bitácoras de las actividades realizadas para el servicio público de alcantarillado, frente a lo cual, el prestador remitió la siguiente información relacionada con las actividades de alcantarillado adelantadas en 2024.

Imagen 40. Bitácora daños alcantarillado

| BITÁCORA DE DAÑOS, FUGAS O NOVEDADES QUE AFECTARON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 2024 | |
|---|---|
| | En el Sistema de Alcantarillado |
| | En el Sistema de Acueducto |
| FECHA | NOVEDAD EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO |
| 25/01/2024 | Rebosamiento de pozo de inspección en el sector de La Ronda (William Gordillo) |
| 20/02/2024 | Rebose de aguas residuales en el sector de San Andresito |
| 16/04/2024 | Reparación a tubo sanitario averiado en en el sector del Colegio Universitario sede campestre |
| 17/04/2024 | Limpieza de pozo de inspección de la red sanitaria en la carrera 5 con calle 6 |
| 23/04/2024 | Conexión de tubería de alcantarillado sanitario en el Colegio Universitario sede campestre |
| 2/05/2024 | Daño en caja de inspección y tubo sanitario en el barrio Kennedy sector Puente Morales |
| 4/05/2024 | Sondeo de pozo de inspección en la propiedad de Wiliam Gordillo |
| 7/05/2024 - 14/05/2024 | Reposición de 18 metros de tubería sanitaria en el predio de Wiliam Gordillo |
| 25/06/2024 - 29/06/2024 | Daño en red sanitaria en el sector de la casa de guaduas |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

5.6.3.2.1.2. Información reportada en el SUI

El prestador a la fecha de la visita, no había reportado al SUI información relacionada con el servicio público de alcantarillado para el año 2024.

5.6.3.2.2. Puntos de vertimiento

El sistema de alcantarillado cuenta con los siguientes puntos de vertimiento:

Tabla 36. Puntos de vertimientos en el municipio de Vélez, Santander

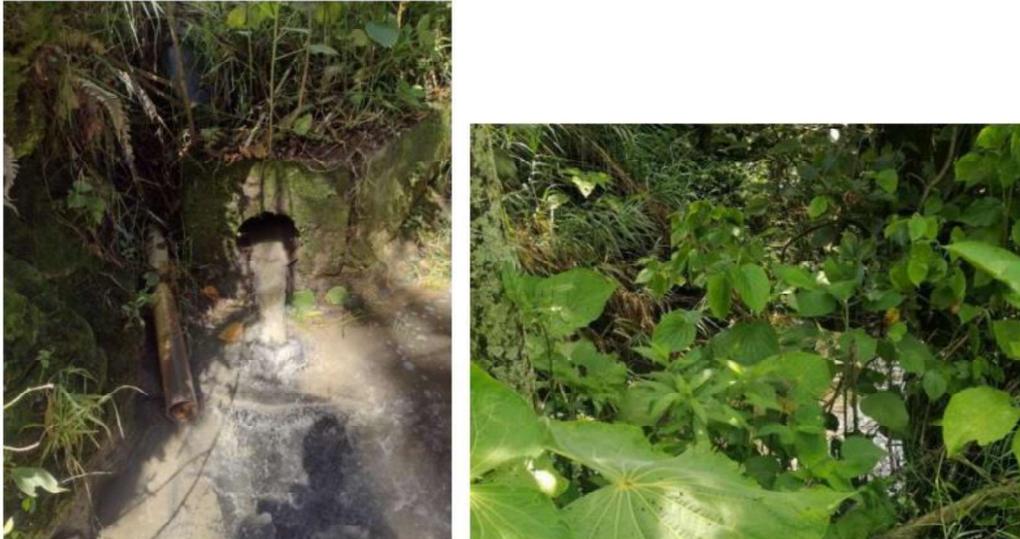
| Punto de vertimiento | Caudal promedio vertido (l/s) | Coordenadas |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. ARMANDO GONZÁLEZ | 4,4176 | N: 1156144,822; E: 1044716,626 |
| 2. BONCES 2 | 4,8888 | N: 1156283,663 E: 1044569,519 |
| 3. JOAQUÍN ARIZA 2 | 0,2822 | N: 1156512,975; E: 1045396,262 |
| 4. EMISARIO FINAL | 17,2917 | N: 1155332,919 E: 1048330,275 |
| 5. PUENTE BLANCA 1 | 0,7952 | N: 1157104,168; E: 1044927,835 |
| 6. PUENTE BLANCA 2 | 0,6405 | N: 1157132,639; E: 1044845,996 |
| 7. SAN LUIS | 1,6219 | N: 1157920,336; E: 1055470,034 |
| 8. CASA DE GUADUAS | 24,324 | N: 1156578,725, E: 1046351,308 |
| 9. COLEGIO UNIVERSITARIO | 0,9544 | N: 1155701,111; E: 1044462,307 |
| 10. SAN ANDRESITO | 0,7712 | N: 1155701,111; E: 1044462,307 |

| Punto de vertimiento | Caudal promedio vertido (l/s) | Coordenadas |
|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 11. SAGRADA FAMILIA | 0,4016 | N: 1154055,984; E: 1044810,430 |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

- Vertimiento Armando González: antes denominado Vertimiento Puente Bonces 1. Vertimiento localizado geográficamente en las siguientes coordenadas: N: 1156144,822; E:1044716,626. Este vertimiento se trasladó por la construcción del alcantarillado entre la carrera 2 y la calle 5. La descarga la realiza sobre la quebrada La Lajita. Corresponde a agua residual doméstica, agua lluvia y agua de proceso de algunas bocadilleras ubicadas en la parte alta.

Imagen 41. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Bonces 2: vertimiento localizado geográficamente en las siguientes coordenadas: N: 1156283,663 E: 1044569,519. Este punto de vertimiento se encuentra activo y su descarga se realiza sobre la quebrada El Palenque. Corresponde a agua residual doméstica y de la PBA.



Superservicios

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



Imagen 42. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Joaquín Ariza 2: vertimiento ubicado en el predio del señor Joaquín Ariza parte baja detrás del asilo San José, en las coordenadas planas N: 1156512,975; E: 1045396,262. Las aguas vertidas en este punto son las generadas en el Centro de Bienestar del Adulto Mayor San José. La descarga se realiza sobre la quebrada El Palenque.

Imagen 43. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Emisario Final: realiza su descarga sin previo tratamiento sobre la quebrada el Palenque, en las coordenadas planas N: 1155332,919 E: 1048330,275. Durante el recorrido se evidencian diferentes colapsos en la red de conducción de las aguas residuales, el caudal es bastante representativo ya que tiene una cobertura aproximada del 60% de la población del municipio.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 44. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Puente Blanco 1: este vertimiento realiza descarga directa a la quebrada Las Flores en las coordenadas planas N: 1157104,168; E: 1044927,835. Se encuentra ubicado en la parte superior del puente de la carrera 4 entre calles 13 y 13 A y corresponde a un vertimiento de agua residual doméstica de los barrios Villa Campestre y La Esperanza.

Imagen 45. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL



Superservicios

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



- Vertimiento Puente Blanco 2: este vertimiento corresponde a agua lluvia recolectada de la parte alta del barrio La Esperanza y de escorrentía de las vías aledañas. Su descarga se realiza en la quebrada Las Flores, en las coordenadas N: 1157132,639; E: 1044845,996.

Imagen 46. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Barrio San Luis: ubicado en la carrera 2 y 3 con calle 12^a. Vertimiento de agua residual doméstica del barrio San Luis. La descarga se realiza sobre la quebrada Las Flores, en el punto N: 1157920,336; E: 1055470,034.

Imagen 47. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL



Superservicios

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



- Vertimiento Casa de Guadua: vertimiento ubicado pasos abajo del restaurante Casa de Guadua, corresponde a las aguas residuales urbanas generadas entre la carrera 6 con calle 6 y 12. A este vertimiento llegan las aguas de lavado y retrolavado de la PTAP. La descarga se realiza en la fuente El Palenque, en el punto N: 1156578,725, E: 1046351,308, es un vertimiento con un caudal representativo.

Imagen 48. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento Colegio Universitario: vertimiento ubicado en el predio del señor Omar Avella, en el punto N: 1155701,111; E: 1044462,307. Corresponde a aguas residuales y pluviales provenientes de la institución Colegio Universitario sede Campestre, su descarga se realiza sobre el suelo. La descarga se escucha, mas no se puede observar debido a la alta vegetación.

Imagen 49. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL



Superservicios

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



- Vertimiento invasión San Andresito: se realiza descarga de agua residual doméstica en el mismo punto donde se realiza la descarga del vertimiento del colegio Nacional Universitario sede campestre, en el punto N: 1155701,111; E: 1044462,307.

Imagen 50. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

- Vertimiento PTAR Barrio Sagrada Familia: corresponde al vertimiento de la PTAR del barrio Sagrada Familia. La descarga se realiza a aproximadamente 1.250 metros abajo del sistema de tratamiento de este barrio, en el punto N: 1154055,984; E: 1044810,430, sobre la quebrada Los Laurales. Este es uno de los vertimientos identificados en sectores especiales. Es importante señalar que en este sector no se tiene cobertura del servicio de alcantarillado, por tanto, el sistema de tratamiento con el que cuentan es de la comunidad.

Imagen 51. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

Asimismo, en el recorrido realizado se evidencia que las obras adelantadas en el marco del Plan Maestro de alcantarillado han direccionado gran parte del vertimiento del municipio de alcantarillado. Ahora bien, se evidencian algunas situaciones de rebose de la infraestructura de la siguiente manera:

Imagen 52. Vertimiento de aguas residuales



Fuente: Visita SSPD EMPREVEL

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

El prestador remite la siguiente relación de vertimientos del PSMV, aprobado por la Corporación Autónoma de Santander (CAS), así:

Tabla 37. PSMV

| Nombre de la fuente | Tipo de fuente | Municipio | Fecha del permiso/PSMV | Fecha inicial de la autorización | Duración (años) | Fecha final de la autorización | Caudal autorizado (l/s) |
|---------------------|----------------|-----------|------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Las Lajas | Quebrada | Vélez | 27/12/2023 | 27/12/2023 | La vigencia del PSMV es de 10 años | 27/12/2033 | NA |

| Nombre de la fuente | Tipo de fuente | Municipio | Fecha del permiso/PSMV | Fecha inicial de la autorización | Duración (años) | Fecha final de la autorización | Caudal autorizado (l/s) |
|---------------------|----------------|-----------|------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Palenque | Quebrada | Vélez | 27/12/2023 | 27/12/2023 | La vigencia del PSMV es de 10 años | 27/12/2033 | NA |
| Las Flores | Quebrada | Vélez | 27/12/2023 | 27/12/2023 | La vigencia del PSMV es de 10 años | 27/12/2033 | NA |
| Los Laureles | Quebrada | Vélez | 27/12/2023 | 27/12/2023 | La vigencia del PSMV es de 10 años | 27/12/2033 | NA |

Fuente: EMPREVEL E.S.P.

En consecuencia, se evidencia que se cuenta con un PSMV vigente a la fecha.

5.6.3.4. Plan Maestro de Alcantarillado

Actualmente, y desde el año 2015, se viene ejecutando el proyecto del plan maestro de acueducto y alcantarillado, el cual solo contempla una parte del municipio, como se muestra en la siguiente imagen, extraída de la información dada por el contratista que está llevando a cabo las obras contratadas por la ESANT (Unión Temporal Plan Maestro 2015, Contrato de obra N°267 de 2015; las tuberías instaladas y por instalar se refieren al avance de la obra, y los dos conforman la totalidad del contrato):

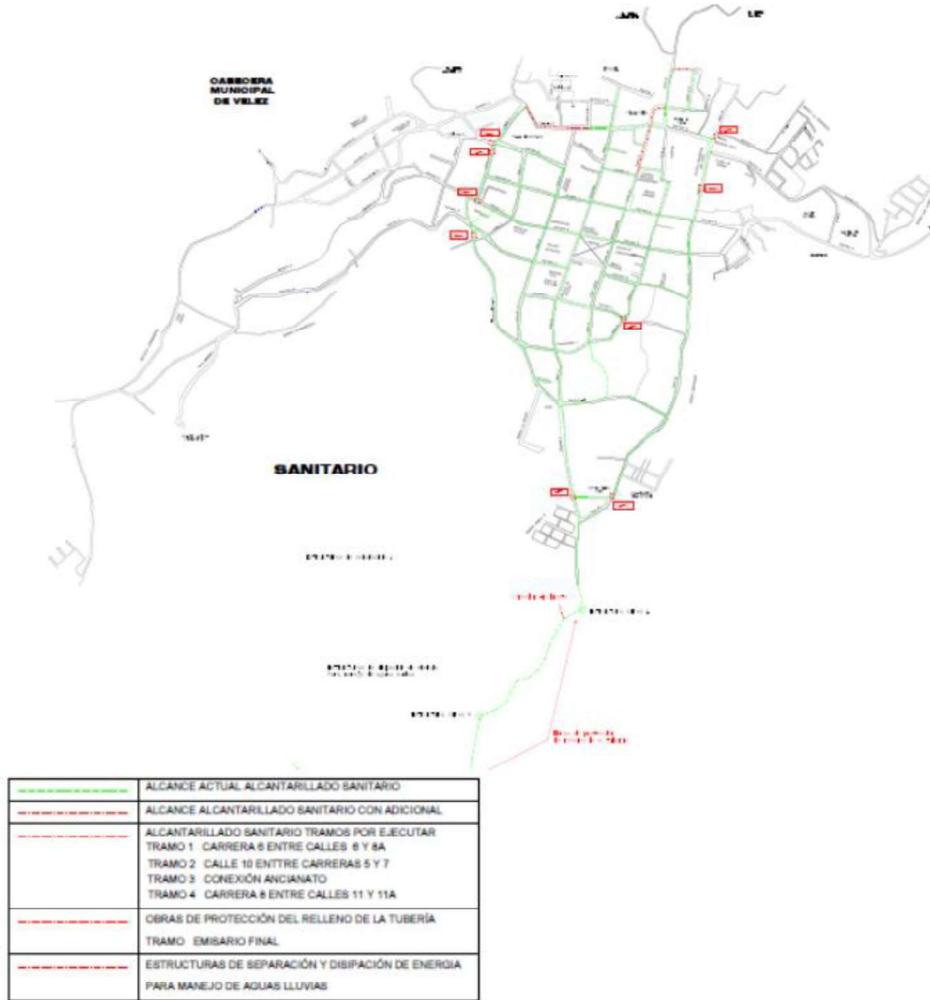


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 53. Catastro de redes de alcantarillado



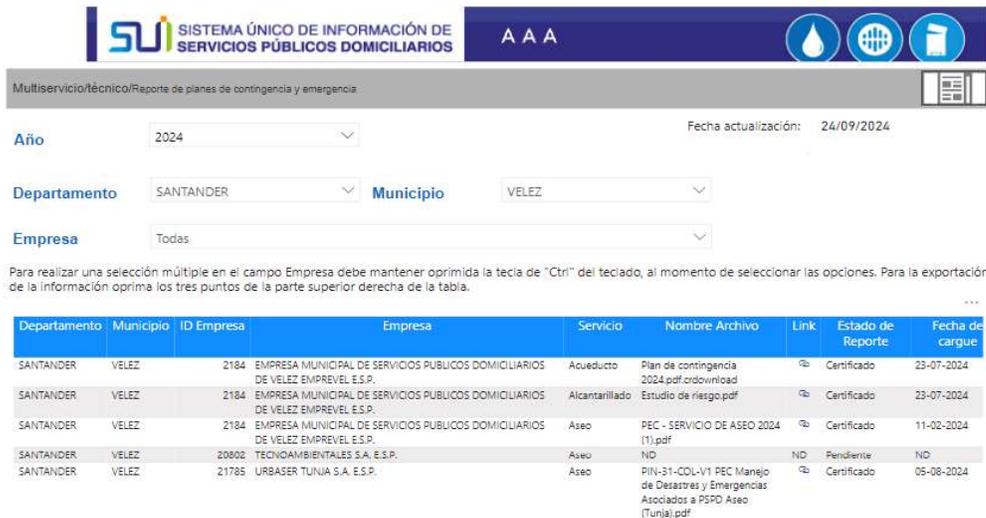
Fuente: EMPREVEL E.S.P.

El proyecto de alcantarillado fue inicialmente diseñado y posteriormente reformulado como un proyecto “semicombinado”, es decir, considerando un aporte importante de lluvias. Actualmente las obras del plan maestro de alcantarillado continúan en ejecución.

5.6.4. Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

Respecto al Plan de Emergencia y Contingencia, si bien el prestador ha realizado presuntamente un cargue de información, al analizar el documento reportado tiene un error de visualización.

Imagen 54. Plan de emergencia y contingencia – Reporte SUI.



Multiservicio/técnico/Reporte de planes de contingencia y emergencia

Año: 2024 Fecha actualización: 24/09/2024

Departamento: SANTANDER Municipio: VELEZ

Empresa: Todas

Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.

| Departamento | Municipio | ID Empresa | Empresa | Servicio | Nombre Archivo | Link | Estado de Reporte | Fecha de cargue |
|--------------|-----------|------------|--|----------------|--|------|-------------------|-----------------|
| SANTANDER | VELEZ | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | Acueducto | Plan de contingencia 2024.pdf.crdownload | | Certificado | 23-07-2024 |
| SANTANDER | VELEZ | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | Alcantarillado | Estudio de riesgo.pdf | | Certificado | 23-07-2024 |
| SANTANDER | VELEZ | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | Aseo | PEC - SERVICIO DE ASEO 2024 (1).pdf | | Certificado | 11-02-2024 |
| SANTANDER | VELEZ | 20802 | TECNOAMBIENTALES S.A. E.S.P. | Aseo | ND | ND | Pendiente | ND |
| SANTANDER | VELEZ | 21785 | URBASER TUNJA S.A. E.S.P. | Aseo | PIIN-31-COL-V1 PEC Manejo de Desastres y Emergencias Asociados a PSPD Aseo (Tunja).pdf | | Certificado | 05-08-2024 |

Fuente: SUI

5.7. Aspectos Comerciales

La EMPREVEL E.S.P. se encuentra ubicada en la Calle 9 No. 7-01, en el municipio de Vélez, Santander.

El prestador cuenta con una oficina de atención al usuario con los siguientes horarios: lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. De igual modo, dispone de los siguientes correos electrónicos de atención al cliente: usuarioemprevel@gmail.com y pqrsemprevelsp@gmail.com y, cuenta con dos líneas telefónicas de atención: oficina: (7) 7563102 y emergencias: (+57) 318 256 0420.

La empresa también ha habilitado una página web en la cual se publica la información institucional pertinente, el link es el siguiente <https://www.emprevelesp.com.co/>

Imagen 55. Oficina EMPREVEL ESP



Fuente: Evidencia fotográfica tomada el 31 de julio durante la visita

Imagen 56. Punto de atención EMPREVEL ESP



Fuente: Evidencia fotográfica tomada el 31 de julio durante la visita

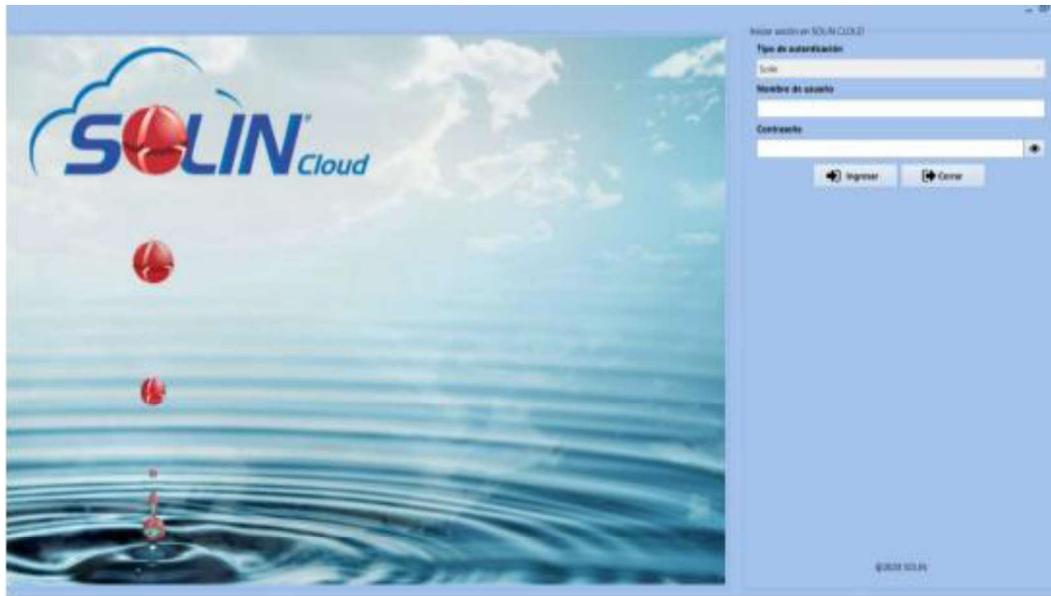
5.7.1. Sistema de Información Comercial (SIC)

EMPREVEL E.S.P. dispone del software en la nube *SOLINCloud*, que permite gestionar integralmente los procesos de facturación, recaudo y cartera. De igual modo, posee el módulo contable, el cual registra el resultado de la gestión de la facturación inicial, las modificaciones sobre la facturación inicial, la gestión de recaudos y la gestión de documentos. También tiene el módulo administrativo que abarca la gestión de la configuración del sistema, así como las credenciales, roles y usuarios para acceder.

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

Este software está en funcionamiento desde enero de 2019, a través de la contratación de su servicio.

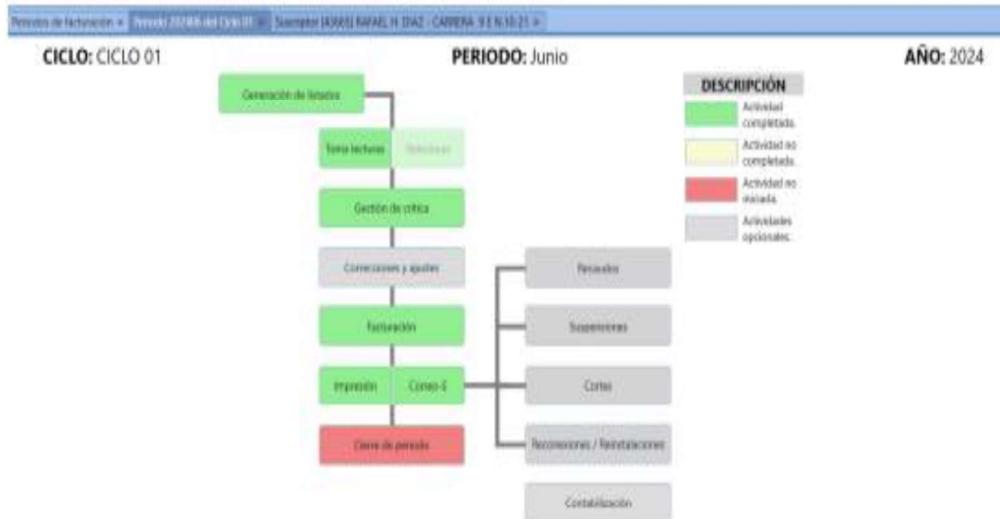
Imagen 57. software SOLINCloud



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

Al submódulo *Facturación* se accede a través del módulo Comercial. Este, al igual que el resto, posee las opciones de Básicos, Procesos y Consultas. El proceso periódico de facturación es la principal funcionalidad del sistema. Está determinado por la representación de un árbol de proceso o de actividades que muestra el estado de ejecución de cada uno, a partir del uso de colores, y permite acceder a cada actividad, en dependencia del estado de completitud de las antecesoras.

Imagen 58. Árbol de proceso de facturación



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

5.7.2. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

De acuerdo con la información reportada en el 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 CCU establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa hizo entrega del CCU vigente con fecha del 20 de diciembre de 2022, junto con el concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) mediante radicado 20230120003981 del 25 de enero de 2023. No obstante, el CCU no se encuentra firmado.

Asimismo, se verificó su respectiva publicación en página Web de la empresa en el siguiente link https://www.emprevelesp.com.co/_files/ugd/596796_fc21fd65ae194655b174cd15b616ba94.pdf y en la cartelera de la oficina, como se observa a continuación:

Imagen 59. Publicación en portal web



Fuente: Página web EMPREVEL ESP

Imagen 60. Publicación en cartelera



Fuente: Evidencia fotográfica tomada el 31 de julio durante la visita

Por ende, EMPREVEL E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes.

5.7.2.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar la información entregada por el prestador en visita y la reportada en la última actualización del RUPS, evidenciando que la misma no es consistente.

Lo anterior, dado que el CCU reportado es de fecha del 6 de agosto de 2004 y el entregado en visita es del 22 de diciembre de 2022, fecha que tampoco coincide con la de actualización como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 61. Información reportada en RUPS

| Contratos de condiciones uniformes | | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------|
| Servicio - Actividad | No. de contrato | Fecha de expedición | Fecha de actualización | Concepto de legalidad | No. de acto de legalidad | Fecha de legalidad |
| ASEO - RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES | 02 | 01/01/2021 | | SI | RAD CRA NO.20210120025601 | 27/04/2021 |
| ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION | 01 | 06/08/2004 | 25/01/2023 | SI | 20230120003981 | 25/01/2023 |
| ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS | 02 | 01/01/2021 | | SI | RAD CRA NO.20210120025601 | 27/04/2021 |
| ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION | 01 | 06/08/2004 | 25/01/2023 | SI | 20230120003981 | 25/01/2023 |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 13 de agosto de 2024

5.7.3. Suscriptores

EMPREVEL E.S.P. entrega un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores desde la vigencia 2023 a 2024, este último año con corte a junio, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. La información se encuentra a continuación:

5.7.3.1. Suscriptores acueducto

Tabla 38. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

| Estrato / Uso | ACUEDUCTO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Estrato 1 | 887 | 888 | 888 | 891 | 892 | 892 | 893 | 896 | 899 | 901 | 904 | 905 |
| Estrato 2 | 1.644 | 1.653 | 1.652 | 1.661 | 1.662 | 1.667 | 1.674 | 1.679 | 1.682 | 1.690 | 1.692 | 1.695 |
| Estrato 3 | 885 | 886 | 886 | 890 | 887 | 887 | 886 | 888 | 892 | 892 | 891 | 894 |
| Estrato 4 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Estrato 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total Residencial | 3.432 | 3.443 | 3.442 | 3.458 | 3.456 | 3.461 | 3.466 | 3.476 | 3.486 | 3.496 | 3.500 | 3.507 |
| Comercial | 351 | 351 | 351 | 351 | 353 | 352 | 351 | 351 | 351 | 351 | 352 | 351 |
| Industrial | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Oficial | 37 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 35 | 36 | 35 | 35 | 35 |
| Especial | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 408 | 407 | 407 | 407 | 409 | 406 | 406 | 405 | 406 | 405 | 406 | 405 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3.840 | 3.850 | 3.849 | 3.865 | 3.865 | 3.867 | 3.872 | 3.881 | 3.892 | 3.901 | 3.906 | 3.912 |

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

Tabla 39. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

| ACUEDUCTO AÑO 2024 | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | Mayo | Junio |
| Estrato 1 | 906 | 552 | 908 | 911 | 917 | 917 |
| Estrato 2 | 1.694 | 1.631 | 1.701 | 1.707 | 1.713 | 1.718 |
| Estrato 3 | 895 | 879 | 902 | 901 | 903 | 909 |
| Estrato 4 | 11 | 7 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Estrato 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Estrato 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Residencial | 3.508 | 3.071 | 3.524 | 3.532 | 3.546 | 3.557 |
| Comercial | 350 | 347 | 351 | 353 | 351 | 353 |
| Industrial | 17 | 17 | 17 | 17 | 16 | 16 |
| Oficial | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 |
| Especial | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 404 | 401 | 405 | 407 | 404 | 406 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3.912 | 3.472 | 3.929 | 3.939 | 3.950 | 3.963 |

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

EMPREVEL E.S.P. contó con un total de 3.912 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del año 2023, donde el 89,6% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato 2 representa el 43,2%, seguido del estrato uno y 3 con el 23,1% y 22,8%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 10,3% con el uso comercial con mayor participación con 8,9%.

Para la vigencia 2024, informó un total de 3.963 suscriptores de acueducto con corte a 30 de junio de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 89,7% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3; y el uso no residencial en 10,2%, con el uso comercial con mayor participación con 8,9%.

La variación del mes de junio de 2023 a 2024, para el servicio público de acueducto, representa un aumento de 96 suscriptores (+4,2%).

5.7.3.2. Suscriptores alcantarillado

Tabla 40. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

| ALCANTARILLADO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Estrato 1 | 543 | 543 | 543 | 546 | 546 | 546 | 547 | 549 | 550 | 550 | 551 | 551 |
| Estrato 2 | 1.580 | 1.589 | 1.588 | 1.597 | 1.598 | 1.603 | 1.610 | 1.615 | 1.618 | 1.626 | 1.628 | 1.632 |
| Estrato 3 | 869 | 870 | 870 | 874 | 871 | 871 | 870 | 872 | 876 | 876 | 875 | 878 |
| Estrato 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Estrato 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Estrato 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Residencial | 3.004 | 3.014 | 3.013 | 3.029 | 3.026 | 3.031 | 3.036 | 3.045 | 3.053 | 3.061 | 3.063 | 3.070 |
| Comercial | 347 | 347 | 347 | 347 | 350 | 349 | 348 | 348 | 348 | 348 | 349 | 348 |

| ALCANTARILLADO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Industrial | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Oficial | 37 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 35 | 36 | 35 | 35 | 35 |
| Especial | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 404 | 403 | 403 | 403 | 406 | 403 | 403 | 402 | 403 | 402 | 403 | 402 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3.408 | 3.417 | 3.416 | 3.432 | 3.432 | 3.434 | 3.439 | 3.447 | 3.456 | 3.463 | 3.466 | 3.472 |

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

Tabla 41. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencia 2024

| ALCANTARILLADO AÑO 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | |
| Estrato 1 | 552 | 553 | 553 | 557 | 563 | 563 | |
| Estrato 2 | 1.631 | 1.637 | 1.638 | 1.644 | 1.650 | 1.655 | |
| Estrato 3 | 879 | 885 | 885 | 884 | 886 | 892 | |
| Estrato 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | |
| Estrato 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| Estrato 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total Residencial | 3.071 | 3.084 | 3.085 | 3.094 | 3.108 | 3.119 | |
| Comercial | 347 | 349 | 348 | 350 | 348 | 350 | |
| Industrial | 17 | 17 | 17 | 17 | 16 | 16 | |
| Oficial | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | 35 | |
| Especial | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| Total No Residencial | 401 | 403 | 402 | 404 | 401 | 403 | |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3.472 | 3.487 | 3.487 | 3.498 | 3.509 | 3.522 | |

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

EMPREVEL E.S.P. contó con un total de 3.472 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del año 2023, donde el 88,4% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato 2 representa el 47%, seguido del estrato 3 y uno con el 25,3% y 15,8%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 11,6%, con el uso comercial con mayor participación con 10%.

Para la vigencia 2024, se informó un total de 3.522 suscriptores de alcantarillado con corte a 30 de junio de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 88,5% y la mayor participación del estrato 2, 3 y uno, y el uso no residencial con 11,5%, con el uso comercial con mayor participación con 9,9%.

La variación del mes de junio de 2023 a 2024, para el servicio público de alcantarillado, representa un aumento de 88 suscriptores (+2,5%).

5.7.3.3. Información reportada en el SUI

EMPREVEL ESP reportó la siguiente información al SUI:

5.7.3.3.1. Suscriptores acueducto

Tabla 42. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

| ACUEDUCTO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Estrato 1 | 885 | 885 | 888 | 888 | 891 | 892 | 893 | 896 | 899 | 901 | 904 | 905 |
| Estrato 2 | 1.638 | 1.638 | 1.652 | 1.653 | 1.660 | 1.665 | 1.672 | 1.678 | 1.682 | 1.690 | 1.692 | 1.695 |
| Estrato 3 | 886 | 886 | 886 | 886 | 887 | 886 | 887 | 889 | 892 | 892 | 891 | 894 |
| Estrato 4 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Estrato 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total Residencial | 3425 | 3425 | 3442 | 3443 | 3453 | 3458 | 3465 | 3476 | 3486 | 3496 | 3500 | 3507 |
| Comercial | 350 | 350 | 351 | 351 | 354 | 354 | 351 | 351 | 351 | 351 | 352 | 351 |
| Industrial | 19 | 19 | 19 | 19 | 21 | 19 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Oficial | 37 | 37 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 35 | 35 |
| Especial | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 407 | 407 | 407 | 407 | 412 | 410 | 409 | 406 | 406 | 406 | 406 | 405 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3832 | 3832 | 3849 | 3850 | 3865 | 3868 | 3874 | 3882 | 3892 | 3902 | 3906 | 3912 |

Fuente: SUI

Tabla 43. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

| ACUEDUCTO AÑO 2024 | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | May |
| Estrato 1 | 906 | 909 | 908 | 916 |
| Estrato 2 | 1.694 | 1.700 | 1.701 | 1.713 |
| Estrato 3 | 894 | 901 | 900 | 902 |
| Estrato 4 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Estrato 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Estrato 6 | 3507 | 3523 | 3522 | 3544 |
| Total Residencial | 906 | 909 | 908 | 916 |
| Comercial | 351 | 352 | 353 | 353 |
| Industrial | 17 | 17 | 17 | 16 |
| Oficial | 35 | 35 | 35 | 35 |
| Especial | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 405 | 406 | 407 | 406 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3912 | 3929 | 3929 | 3950 |

Fuente: SUI

5.7.3.3.2. Suscriptores alcantarillado

Tabla 44. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

| ALCANTARILLADO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Estrato 1 | 541 | 543 | 543 | 543 | 545 | 546 | 547 | 550 | 550 | 550 | 551 | 551 |
| Estrato 2 | 1.574 | 1.580 | 1.588 | 1.589 | 1.597 | 1.601 | 1.608 | 1.614 | 1.618 | 1.626 | 1.628 | 1.632 |
| Estrato 3 | 870 | 869 | 870 | 870 | 871 | 869 | 871 | 874 | 876 | 876 | 875 | 878 |
| Estrato 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |

| ALCANTARILLADO AÑO 2023 | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Estrato 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total Residencial | 2997 | 3004 | 3013 | 3014 | 3024 | 3027 | 3035 | 3047 | 3053 | 3061 | 3063 | 3070 |
| Comercial | 346 | 347 | 347 | 347 | 351 | 351 | 351 | 348 | 348 | 348 | 349 | 348 |
| Industrial | 19 | 19 | 19 | 19 | 20 | 19 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Oficial | 37 | 37 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 35 | 35 |
| Especial | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 403 | 404 | 403 | 403 | 408 | 407 | 406 | 403 | 403 | 403 | 403 | 402 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3400 | 3408 | 3416 | 3417 | 3432 | 3434 | 3441 | 3450 | 3456 | 3464 | 3466 | 3472 |

Fuente: SUI

Tabla 45. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencia 2024

| ALCANTARILLADO AÑO 2024 | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Estrato / Uso | Ene | Feb | Mar | May |
| Estrato 1 | 552 | 555 | 553 | 562 |
| Estrato 2 | 1.631 | 1.637 | 1.639 | 1.650 |
| Estrato 3 | 878 | 885 | 884 | 885 |
| Estrato 4 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Estrato 5 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total Residencial | 3070 | 3086 | 3085 | 3106 |
| Comercial | 348 | 349 | 350 | 350 |
| Industrial | 17 | 17 | 17 | 16 |
| Oficial | 35 | 35 | 35 | 35 |
| Especial | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total No Residencial | 402 | 403 | 404 | 403 |
| TOTAL SUSCRIPTORES | 3472 | 3489 | 3489 | 3509 |

Fuente: SUI

Comparando los datos reportados por la empresa al SUI, frente a los datos entregados en visita, se puede evidenciar que son coherentes en los dos casos, salvo por diferencias menores que pueden obedecer a los ciclos de facturación de la empresa.

Con respecto a la información cargada por el prestador al SUI, se observa que tiene pendiente de reporte para la vigencia 2024, los formatos de facturación del mes de abril para los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.7.4. Micromedición

5.7.4.1. Indicador de micromedición

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

Tabla 46. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

| Periodo | Total Suscriptores | Suscriptores con medidor | Suscriptores sin medidor | Suscriptores medidos efectivamente | Indicador Nominal % | Indicador Efectivo % |
|---------|--------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------|
| 2023 | 3.912 | 3.893 | 19 | 3.762 | 99,51% | 96,63% |
| 2024 | 3.963 | 3.942 | 21 | 3.859 | 99,47% | 97,38% |

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

Una vez revisada la información que remitida por la empresa tiene cargada en SUI, se calculó el indicador de micromedición efectiva (IMI), conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador es del 97,38% y la micromedición nominal, presenta un indicador del 99,47%.

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

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

Por lo antes expuesto, acorde con la información reportada por el prestador se encuentra cumpliendo con lo establecido en el citado artículo frente al porcentaje mínimo de micromedición.

5.7.4.1.1. Información reportada en el SUI

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

Tabla 47. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

| Periodo | Total Suscriptores | Suscriptores con medidor | Suscriptores sin medidor | Suscriptores medidos efectivamente | Indicador Nominal % | Indicador Efectivo % |
|---------|--------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------|----------------------|
| 2023 | 3.922 | 3.586 | 336 | 3.216 | 91,4% | 89,6% |
| 2024 | 3.956 | 3.623 | 333 | 3.280 | 91,6% | 90,5% |

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

Una vez revisada la información que la empresa tiene cargada en SUI, se calculó el indicador de micromedición efectiva (IMI), conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador es del 90,5% y la micromedición nominal, presenta un indicador del 91,6%.

Lo anterior, no es consistente con lo entregado por el prestador en visita. Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes, con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No.

20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

5.7.4.2. Laboratorio de medidores

El prestador informó que no cuenta con laboratorio de medidores para la verificación de su estado de funcionamiento y tampoco ha efectuado contrato con un tercero que ofrezca este servicio especializado. Sin embargo, en cumplimiento de lo establecido en el CCU, exige a los suscriptores presentar el certificado de calibración de los micromedidores.

5.7.4.3. Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a EMPREVEL E.S.P. para que remitiera el procedimiento del cambio de medidores y 20 expedientes donde se evidenciara el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio de los medidores a sus usuarios.

Una vez revisada la información entregada por el prestador se observa que cuenta con un protocolo para el cambio y reposición de medidores en el cual precisa que se realizan las siguientes actividades:

1. Recepción de solicitud
2. Notificación al usuario
3. Programación de la visita
4. Retiro del medidor actual
5. Revisión técnica
6. Tiempo para la revisión del medidor
7. Voluntad de reemplazo del medidor
8. Programación de visita de instalación del nuevo medidor
9. Instalación del nuevo micromedidor
10. Verificación de la instalación
11. Entrega de la documentación
12. Seguimiento de la instalación
13. Registro de la información

De lo anterior se observa que, el prestador no cumple con lo establecido en la actividad 5. *Revisión técnica* dado que como informa en el ítem 5.7.4.2. *Laboratorio de medidores*, no cuenta con dicho laboratorio.

Frente a los expedientes, solo hizo entrega de las actas de instalación del medidor. Por lo anterior, la empresa no aplica correctamente el protocolo remitido y presuntamente no realiza el debido proceso establecido en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, en relación al cambio de los medidores a sus usuarios de acuerdo a la información entregada por el prestador.

5.7.5. Facturación y Recaudo

5.7.5.1. Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador hizo entrega de los procedimientos de facturación y recaudo. Para el procedimiento de facturación se tiene que el objeto y el alcance corresponden a:

“Objeto: establecer los periodos límites de consumo y fechas de pago oportuno. De igual modo, indicará los lineamientos y pasos necesarios para la emisión de facturas con los cuales será cobrado el consumo de los servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestado por la EMPREVEL ES. P., a todos aquellos usuarios y/o suscriptores, teniendo en cuenta lo establecido en el marco normativo de la ley 142 de 1994.

Alcance: Este procedimiento inicia con la toma digital de lectura al suscriptor, hasta la entrega de la factura consolidada al usuario. Incluye actividades de: solicitud de información a los Municipios, registro de pagos, cargo de tarifas, programación, cargo de consumo, novedades, facturación AAA, actualización de datos, generar archivos, emisión cuentas de cobro, generación de facturas sector oficial, organización y distribución.”

En el marco de dicho procedimiento, se realizan las siguientes actividades:

- Generación de listados para tomas de lectura
- Toma de lecturas
- Precrítica y crítica
- Cierre de periodo anterior
- Cargue de tarifas de aseo
- Cargue de tarifas de acueducto y alcantarillado
- Generación de facturas
- Impresión de facturas
- Envío de reportes a las áreas contable, operativa y SUI
- Entrega de paquete de facturación al área operativa
- Entrega de facturas
- Suspensiones y cortes
- Notas débito y crédito
- Gestión de registro de las PQRs
- Ajuste a factura

El procedimiento de recaudo comprende el registro de los valores efectivamente recaudados por concepto de recaudo de facturación regular de servicios públicos domiciliarios por el periodo correspondiente y que garantice la satisfacción de los usuarios.

En visita, el prestador manifestó que actualmente cuenta con dos puntos autorizados de recaudo, los cuales son:

- EFECTY: actualmente cuentan con un convenio con esta entidad mediante el cual se realiza el recaudo por medio de un código de barras. Al finalizar el día, se efectúa el desembolso de lo recaudado a la cuenta de ahorros en Bancolombia de la empresa. Además, generan un archivo plano que es debidamente cargado a SOLINCloud, módulo comercial.
- FINANCIERA COMULTRASAN: esta entidad cuenta con la misma modalidad de recaudo que EFECTY.

5.7.5.2. Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo:

5.7.5.2.1. Acueducto

Tabla 48. Facturación y recaudo acueducto, vigencia 2023

| ACUEDUCTO AÑO 2023 | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------|----------------------|
| ESTRATO | m ³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Estrato 1 | 85.298 | 112.370.553 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 2 | 158.384 | 308.931.341 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 3 | 89.464 | 227.558.868 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 4 | 4.506 | 13.261.002 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 5 | 218 | 951.037 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 6 | 0 | 0 | \$ - | 0,00% |
| Total Residencial | 337.870 | \$ 663.072.801,00 | \$ - | 0,00% |
| Comercial | 35.569 | 152.710.281 | \$ - | 0,00% |
| Industrial | 9.547 | 35.913.263 | \$ - | 0,00% |
| Oficial | 27.960 | 82.240.399 | \$ - | 0,00% |
| Especial | 30 | 87.937 | \$ - | 0,00% |
| Total No Residencial | 73.106 | \$ 270.951.880,00 | \$ - | 0,00% |
| TOTAL | 410.976 | 934.024.681 | \$ - | 0,00% |

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

Tabla 49. Facturación y recaudo acueducto, vigencia 2024

| ACUEDUCTO AÑO 2024 | | | | |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------|----------------------|
| ESTRATO | m ³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Estrato 1 | 31.803 | 42.991.711 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 2 | 67.693 | 147.937.442 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 3 | 37.960 | 110.846.633 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 4 | 1.429 | 4.753.288 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 5 | 127 | 633.660 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 6 | 0 | 0 | \$ - | 0,00% |
| Total Residencial | 139.012 | \$ 307.162.734,00 | \$ - | 0,00% |
| Comercial | 12.982 | 64.772.937 | \$ - | 0,00% |
| Industrial | 3.942 | 17.045.974 | \$ - | 0,00% |

| ACUEDUCTO AÑO 2024 | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------------|
| ESTRATO | m³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Oficial | 12.347 | 56.793.331 | \$ - | 0,00% |
| Especial | 16 | 53.220 | \$ - | 0,00% |
| Total No Residencial | 29.287 | \$ 138.665.462,00 | \$ - | 0,00% |
| TOTAL | 168.299 | 445.828.196 | \$ - | 0,00% |

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

Acorde con lo anterior, para la vigencia 2023, para el servicio de acueducto, la empresa facturó un total de \$934.024.681 y para el periodo de enero a mayo de 2024, facturó un total de \$445.828.196. Para las dos vigencias, el estrato con mayor facturación es el estrato 2.

5.7.5.2.2. Alcantarillado

Tabla 50. Facturación y recaudo alcantarillado, vigencia 2023

| ALCANTARILLADO AÑO 2023 | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|
| ESTRATO | m³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Estrato 1 | 54.920 | \$ 66.434.089 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 2 | 153.357 | \$ 274.004.408 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 3 | 86.619 | \$ 201.218.869 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 4 | 598 | \$ 1.541.119 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 5 | 218 | \$ 870.333 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 6 | 0 | \$ - | \$ - | 0,00% |
| Total Residencial | 295.712 | \$ 544.068.818 | \$ - | 0,00% |
| Comercial | 33.494 | \$ 131.524.184 | \$ - | 0,00% |
| Industrial | 9.547 | \$ 32.939.038 | \$ - | 0,00% |
| Oficial | 28.049 | \$ 75.656.950 | \$ - | 0,00% |
| Especial | 30 | \$ 80.738 | \$ - | 0,00% |
| Total No Residencial | 71.120 | \$ 240.200.910 | \$ - | 0,00% |
| TOTAL | 366.832 | \$ 784.269.728 | \$ - | 0,00% |

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

Tabla 51. Facturación y recaudo alcantarillado, vigencia 2024

| ALCANTARILLADO AÑO 2024 | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|
| ESTRATO | m³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Estrato 1 | 21.867 | \$ 27.094.067 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 2 | 65.654 | \$ 131.733.606 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 3 | 36.826 | \$ 98.687.866 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 4 | 241 | \$ 736.021 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 5 | 127 | \$ 582.532 | \$ - | 0,00% |
| Estrato 6 | 0 | \$ - | \$ - | 0,00% |
| Total Residencial | 124.715 | \$ 258.834.092 | \$ - | 0,00% |
| Comercial | 12.602 | \$ 57.760.792 | \$ - | 0,00% |

| ALCANTARILLADO AÑO 2024 | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------------|
| ESTRATO | m³ Facturados | \$ Facturación | \$ Recaudo | Índice de Recaudo |
| Industrial | 3.942 | \$ 15.673.886 | \$ - | 0,00% |
| Oficial | 12.665 | \$ 53.144.539 | \$ - | 0,00% |
| Especial | 16 | \$ 48.776 | \$ - | 0,00% |
| Total No Residencial | 29.225 | \$ 126.627.993 | \$ - | 0,00% |
| TOTAL | 153.940 | \$ 385.462.085 | \$ - | 0,00% |

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

Acorde con lo anterior, para la vigencia 2023, para el servicio de alcantarillado, la empresa facturó un total de \$784.269.728 y para el periodo de enero a mayo de 2024, facturó un total de \$385.462.085. Para las dos vigencias, el estrato con mayor facturación es el estrato 2.

Al respecto, el prestador no hizo entrega de la información de recaudo precisando que se encontraban a la espera de un software, el cual no estaba disponible en el momento de la visita.

5.7.5.2.3. Información reportada en el SUI

La empresa reportó la siguiente información en el SUI:

Acueducto:

Tabla 52. Facturación y recaudo acueducto, vigencia 2023

| Estrato/Uso | Total facturado | Total recaudado | Porcentaje de recaudo |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| 1 | \$509.985.651 | \$92.546.416 | 18% |
| 2 | \$644.592.977 | \$273.353.003 | 42% |
| 3 | \$420.830.511 | \$203.908.339 | 48% |
| 4 | \$17.072.431 | \$10.713.668 | 63% |
| 5 | \$1.243.795 | \$832.012 | 67% |
| Total residencial | \$1.593.725.365 | \$581.353.438 | 36% |
| Industrial | \$50.050.113 | \$27.472.011 | 55% |
| Comercial | \$293.979.946 | \$138.656.376 | 47% |
| Oficial | \$158.874.941 | \$75.286.514 | 47% |
| Especial | \$259.593 | \$165.692 | 64% |
| Total no residencial | \$503.164.593 | \$241.580.593 | 48% |
| Total general | \$2.096.889.958 | \$822.934.031 | 39% |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 14 de agosto de 2024

Tabla 53. Facturación y recaudo acueducto, corte a mayo 2024

| Estrato/Uso | Total facturado | Total recaudado | Porcentaje de recaudo |
|-----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| 1 | \$175.315.155 | \$33.985.036 | 19% |
| 2 | \$224.246.424 | \$120.944.451 | 54% |
| 3 | \$142.389.872 | \$92.138.929 | 65% |
| 4 | \$4.129.331 | \$3.933.622 | 95% |
| 5 | \$490.605 | \$520.542 | 106% |
| Total residencial | \$546.571.387 | \$251.522.580 | 46% |
| Industrial | \$13.870.433 | \$11.686.687 | 84% |
| Comercial | \$84.685.855 | \$57.619.745 | 68% |
| Oficial | \$69.441.119 | \$21.006.294 | 30% |
| Especial | \$80.923 | \$84.250 | 104% |
| Total no residencial | \$168.078.330 | \$90.396.976 | 54% |
| Total general | \$714.649.717 | \$341.919.556 | 48% |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 14 de agosto de 2024

Acorde con lo anterior, para la vigencia 2023, para el servicio de acueducto, la empresa facturó un total de \$2.096.889.958 alcanzando un porcentaje de recaudo del 39% y para el periodo de enero a mayo de 2024, facturó un total de \$714.649.717, alcanzando un porcentaje de recaudo del 48%.

Para las dos vigencias, el estrato con mayor facturación es el estrato 2 y el de mejor comportamiento de pago es el 5.

Alcantarillado:

Tabla 54. Facturación y recaudo alcantarillado, vigencia 2023

| Estrato/Uso | Total facturado | Total recaudado | Porcentaje de recaudo |
|-----------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | \$ 133.221.585 | \$ 57.750.261 | 43% |
| 2 | \$ 541.186.139 | \$ 256.826.593 | 47% |
| 3 | \$ 359.617.192 | \$ 189.576.909 | 53% |
| 4 | \$ 2.877.808 | \$ 1.479.819 | 51% |
| 5 | \$ 1.214.372 | \$ 809.497 | 67% |
| Total residencial | \$ 1.038.117.096 | \$ 506.443.079 | 49% |
| Industrial | \$ 45.879.335 | \$ 24.841.250 | 54% |
| Comercial | \$ 251.169.407 | \$ 126.365.955 | 50% |
| Oficial | \$ 146.005.271 | \$ 72.167.665 | 49% |
| Especial | \$ 265.163 | \$ 174.157 | 66% |
| Total no residencial | \$ 443.319.176 | \$ 223.549.027 | 50% |
| Total general | \$ 1.481.436.272 | \$ 729.992.106 | 49% |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 14 de agosto de 2024

Tabla 55. Facturación y recaudo alcantarillado, corte a mayo 2024

| Estrato/Usó | Total facturado | Total recaudado | Porcentaje de recaudo |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | \$ 42.017.186 | \$ 22.255.814 | 53% |
| 2 | \$ 190.078.915 | \$ 112.885.082 | 59% |
| 3 | \$ 120.569.439 | \$ 85.587.088 | 71% |
| 4 | \$ 1.229.899 | \$ 697.531 | 57% |
| 5 | \$ 466.527 | \$ 493.325 | 106% |
| Total residencial | \$ 354.361.966 | \$ 221.918.840 | 63% |
| Industrial | \$ 12.771.320 | \$ 10.724.625 | 84% |
| Comercial | \$ 73.937.034 | \$ 54.488.302 | 74% |
| Oficial | \$ 66.608.647 | \$ 19.595.561 | 29% |
| Especial | \$ 85.155 | \$ 88.229 | 104% |
| Total no residencial | \$ 153.402.156 | \$ 84.896.717 | 55% |
| Total general | \$ 507.764.122 | \$ 306.815.557 | 60% |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 14 de agosto de 2024

Acorde con lo anterior, para la vigencia 2023, la empresa facturó un total de \$1.481.436.272 alcanzando un porcentaje de recaudo del 49% y para el periodo de enero a mayo de 2024, facturó un total de \$507.764.122, alcanzando un porcentaje de recaudo del 60%.

Para las dos vigencias, el estrato con mayor facturación es el estrato 2 y el de mejor comportamiento de pago es el 5.

Así mismo, se verificó el estado de reporte de los cargues de facturación y recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado, encontrando que para la vigencia 2024 se encuentra pendiente el mes de abril¹⁸.

5.7.6. Facturas

5.7.6.1. Requisitos de la factura

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

Tabla 56. Contenido mínimo de las facturas cláusula 15 CCU

| Requisitos | ¿Cumple? |
|---|----------|
| 1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT. | No |
| 2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios. | SI |
| 3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro. | SI |

¹⁸ Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>



Superservicios

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



| Requisitos | ¿Cumple? |
|--|------------------------|
| 4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios. | SI |
| 5. El período de facturación de los servicios y fecha de expedición de la factura. | SI |
| 6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. | SI |
| 7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes. | NA |
| 8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. | No modalidades |
| 9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario | NA |
| 10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. | SI |
| 11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos, si la facturación es mensual. | SI |
| 12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios. | SI |
| 13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio. | No fecha de suspensión |
| 14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. | NO |

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

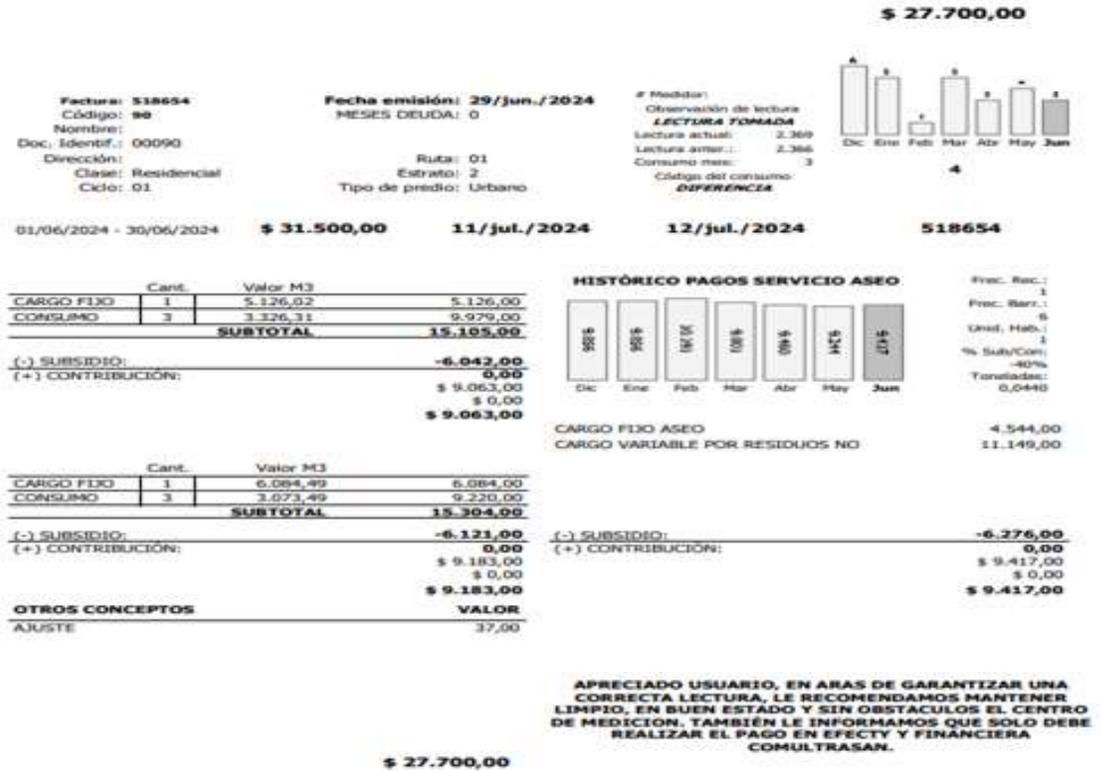


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 62. Factura de prestación del servicio



Matrícula: 90 Factura: 518654 Facturado desde: 01/06/202 Hasta: 30/06/202 Pago oportuno: 11/07/2024

CÓDIGO: 90 Total a pagar: **\$ 27.700,00**

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

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce requisitos no cumplió con 4 de ellos los cuales corresponden a:

- El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.
- Las modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Fecha de suspensión del servicio.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

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

5.7.6.2. Rangos de consumo

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

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

Tabla 57. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 2.133 metros sobre el nivel del mar¹⁹, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios fríos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021²⁰, así:

¹⁹ Consulta municipio de Vélez en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

²⁰ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.



Superservicios

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



- Consumo básico: es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m³ y menor o igual a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas entregadas 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:

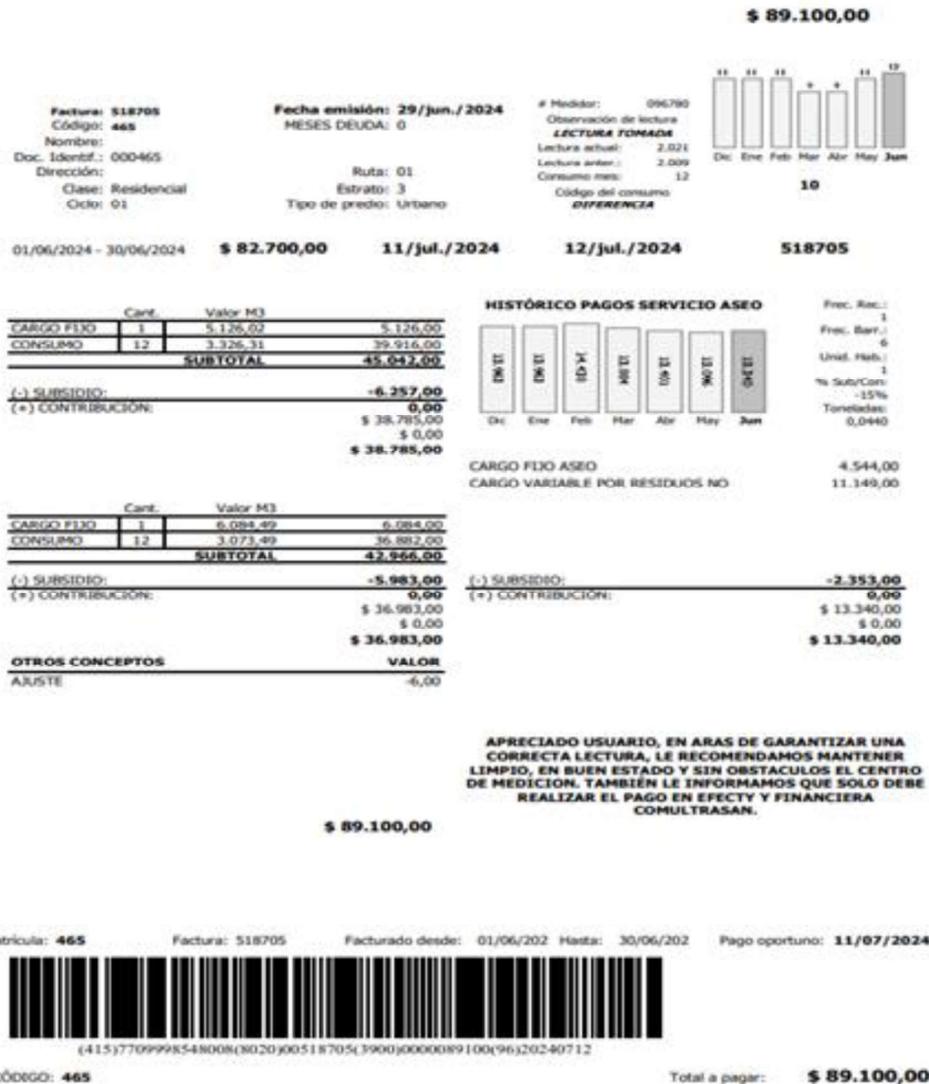


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 63. Factura usuario estrato 3



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

5.7.6.3. Información reportada en el SUI

Se verificó el estado de reporte de los cargues de factura pdf para los servicios de acueducto y alcantarillado, encontrando que para la vigencia 2023 y hasta mayo de 2024, se encuentran en estado certificado²¹.

²¹ Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net//home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

5.7.7. Cartera

El prestador hizo entrega de la Resolución 019 de junio de 2021, “por medio de la cual se modifica la Resolución no. 006 de 2016 (19 de julio de 2016) y se adopta el manual interno de recaudo de cartera y se compila el procedimiento para el cobro coactivo y las competencias para su ejecución en la empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Vélez EMPREVEL E.S.P.”

Acorde con lo relacionado en la resolución en mención, la gestión de cobranza de las obligaciones a favor de EMPREVEL E.S.P., se desarrolla en dos etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida, etapa persuasiva y etapa de cobro coactivo.

Asimismo, mensualmente la dependencia de cartera hace la clasificación con el fin de determinar los informes que se deben rendir a las diferentes dependencias y entidades de control además de determinar las novedades que servirán de punto de referencia para aplicar las estrategias de recuperación.

Durante el período comprendido entre noviembre y diciembre de 2023 (corte al 31 de diciembre), EMPREVEL E.S.P. presentó una cartera vencida de \$183.170.333,00, la cual abarca diversas categorías de morosidad. Además, se identificó una cartera por vencer de \$273.425.893, que representa el saldo neto final. Este monto corresponde a la cartera de crédito que, al no cumplir con los plazos de vencimiento, se encuentra en proceso de recaudo.

Luego de una conciliación entre las áreas Comercial y Financiera y considerando la vigencia del período de recaudo, se ha determinado que la cartera total asciende a \$183.170.333,00 (corte al 31 de diciembre).

Y durante el período comprendido entre mayo y junio de 2024, con corte al 30 de junio, EMPREVEL E.S.P. presentó una cartera vencida \$ 237.358.694,00, la cual abarca diversas categorías de morosidad.

Además, se identificó una cartera por vencer de \$ 244.563.132,00, que equivale el saldo neto final. Este monto corresponde a la cartera de crédito que, al no cumplir con los plazos de vencimiento, se encuentra en proceso de recaudo.

Luego de una conciliación entre las áreas Comercial y Financiera, y considerando la vigencia del período de recaudo, se ha determinado que la cartera total asciende a \$ 244.563.132,00, con corte al 30 de junio.

A continuación, se relaciona la cartera por servicio, uso, estrato y edades a corte de junio de 2024:

Tabla 58. Cartera por servicio, uso, estrato y edades a corte de junio de 2024

| Servicio | Uso/Estrato | 0 a 30 | 31 a 60 | 61 a 90 | 91 a 120 | 121 a 150 | 151 a 180 | 181 a 360 | 360 | Vencida |
|-----------|---------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------|--------------|
| ACUEDUCTO | Residencial- ESTRATO 1 | \$2.287.262 | \$929.875 | \$617.150 | \$365.526 | \$491.001 | \$658.044 | \$2.409.219 | \$26.670.275 | \$34.428.352 |

| Servicio | Uso/Estrato | 0 a 30 | 31 a 60 | 61 a 90 | 91 a 120 | 121 a 150 | 151 a 180 | 181 a 360 | 360 | Vencida |
|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| | Residencial-ESTRATO 2 | \$4.935.532 | \$2.033.481 | \$1.024.219 | \$675.172 | \$554.403 | \$910.969 | \$2.999.545 | \$11.645.292 | \$24.778.613 |
| | Residencial-ESTRATO 3 | \$3.503.804 | \$2.110.493 | \$722.793 | \$654.027 | \$670.572 | \$335.576 | \$1.988.820 | \$4.581.056 | \$14.567.141 |
| | Residencial-ESTRATO 4 | \$5.152 | - | - | - | - | - | - | - | \$5.152 |
| | Residencial-ESTRATO 5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Industrial | \$793.056 | \$514.366 | \$241.371 | - | - | - | - | - | \$1.548.793 |
| | Comercial | \$2.794.696 | \$1.007.282 | \$472.346 | \$199.584 | \$37.489 | \$43.426 | \$235.197 | \$4.424.601 | \$9.214.621 |
| | Oficial | \$24.212.508 | 161.735 | \$141.504 | \$118.220 | \$144.830 | \$168.114 | - | - | \$24.946.911 |
| | Especial | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ALCANTARILLADO | Residencial-ESTRATO 1 | \$1.081.249 | \$394.651 | \$364.493 | \$209.663 | \$169.861 | \$183.526 | \$813.989 | \$2.673.407 | \$5.890.839 |
| | Residencial-ESTRATO 2 | \$4.390.742 | \$1.787.632 | \$915.519 | \$624.138 | \$525.228 | \$848.246 | \$2.912.033 | \$6.257.006 | \$18.260.544 |
| | Residencial-ESTRATO 3 | \$3.233.866 | \$1.939.935 | \$620.636 | \$553.538 | \$575.690 | \$242.329 | \$1.530.983 | \$2.229.043 | \$10.926.020 |
| | Residencial-ESTRATO 4 | \$6.114 | - | - | - | - | - | - | - | \$6.114 |
| | Residencial-ESTRATO 5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Industrial | \$738.080 | \$478.790 | \$222.248 | - | - | - | - | - | \$1.439.118 |
| | Comercial | \$2.686.929 | \$957.117 | \$447.573 | \$193.665 | \$40.459 | \$45.847 | \$251.382 | \$2.605.712 | \$7.228.684 |
| | Oficial | \$18.207.751 | \$250.429 | \$130.620 | \$109.358 | \$133.658 | \$154.920 | - | - | \$18.986.736 |
| Especial | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| OTROS | Residencial-ESTRATO 1 | \$1.231.473 | \$16.558 | \$16.717 | - | \$71.606 | - | \$540.509 | \$5.680.695 | \$7.557.558 |
| | Residencial-ESTRATO 2 | \$5.990.254 | \$145.821 | \$94.669 | \$16.321 | \$158.216 | - | \$66.952 | \$1.866.121 | \$8.338.354 |
| | Residencial-ESTRATO 3 | \$2.272.767 | \$1.157.363 | \$66.409 | \$16.564 | \$804.272 | \$84.383 | 4712.770 | \$322.531 | \$5.437.059 |
| | Residencial-ESTRATO 4 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | Comercial | \$532.603 | \$16.649 | - | - | \$204.749 | - | - | - | \$754.001 |
| | Oficial | \$13.920 | - | - | - | - | - | - | - | \$13.920 |
| Totales | | \$78.917.758 | \$13.902.177 | \$6.098.267 | \$3.735.776 | \$4.582.034 | \$3.675.380 | \$14.461.399 | \$68.955.739 | \$194.328.530 |

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

5.7.8. Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega de los acuerdos 012 del 28 de marzo de 2017 “Por medio del cual se establecen los factores de subsidio para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de los estratos 1,2 y 3 para la vigencia 2017- 2020” y el 023 del 17 de diciembre de 2020 “Por el cual se prorroga el acuerdo municipal No. 012 de 2017 por medio del cual se establecen los factores de subsidios para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de los estratos 1, 2 y 3 para la vigencia 2017-2020”, este último vigente fiscalmente hasta el 31 de diciembre de 2024.

Mediante los acuerdos mencionados fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidio y contribución:

Tabla 59. Porcentaje subsidio

| Estrato | Acueducto | | Alcantarillado | |
|---------|-------------|-----------------|----------------|-----------------|
| | %Cargo Fijo | %Consumo Básico | %Cargo Fijo | %Consumo Básico |
| 1 | 70% | | 70% | |
| 2 | 40% | | 40% | |
| 3 | 15% | | 15% | |

Fuente: Acuerdo 012 de 2017

Tabla 60. Porcentaje contribución

| Estrato o clase de uso | Acueducto | Alcantarillado |
|------------------------|-----------|----------------|
| Estrato 5 | 50% | 50% |
| Estrato 6 | 60% | 60% |
| Comercial | 50% | 50% |
| Industrial | 30% | 30% |

Fuente: Acuerdo 012 de 2017

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidio y contribución indicados en el Acuerdo Municipal de Vélez, con las facturas entregadas por el prestador en el que se observó lo siguiente:

Tabla 61. Revisión aplicación acuerdos

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal | |
|-------------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|------|
| | | | Acu | Alc |
| 518755 | Junio-2024 | Comercial | 50% | 50% |
| 520769 | Junio-2024 | Especial | 0% | 0% |
| 518675 | Junio-2024 | 1 | -70% | -70% |

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal | |
|-------------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|------|
| | | | Acu | Alc |
| 518654 | Junio-2024 | 2 | -40% | -40% |
| 518705 | Junio-2024 | 3 | -15% | -15% |
| 520288 | Junio-2024 | 4 | 0% | 0% |
| 520557 | Junio-2024 | 5 | 50% | 50% |
| 520106 | Junio-2024 | Industrial | 30% | 30% |
| 520007 | Junio-2024 | Oficial | 0% | 0% |
| 470007 | Junio-2023 | Industrial | 30% | 30% |
| 473060 | Junio-2023 | Comercial | 50% | 50% |
| 469902 | Junio-2023 | 5 | 50% | 50% |
| 470478 | Junio-2023 | 3 | -15% | -15% |
| 471192 | Junio-2023 | Oficial | 0% | 0% |
| 470039 | Junio-2023 | 4 | 0% | 0% |
| 470384 | Junio-2023 | 2 | -40% | -40% |
| 472352 | Junio-2023 | 1 | -70% | -70% |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 14 de agosto de 2024

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 012 de 2017.

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 esta se encuentra conforme a lo indicado en el Acuerdo Municipal 012 de 2017.

No obstante, el prestador para la vigencia 2024 tiene pendiente el reporte para el mes de abril.

5.7.8.2. Gestión ante el ente territorial

Al respecto, el prestador hizo entrega de las cuentas de cobro remitidas al municipio para el cobro de subsidios de la vigencia 2023 y hasta mayo de 2024 e informó que el municipio se encuentra al día en el pago.

5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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

Vigencia 2023

Tabla 62. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2023

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Inconformidad con el aforo | 1 | | | | 5 | 1 | 6 | 14 | 3 | | | | 30 |
| Inconformidad con el consumo | 9 | 23 | | 23 | 26 | 53 | 52 | 20 | 20 | 18 | 4 | 4 | 252 |
| Cobros inoportunos | | 1 | | | | 1 | 2 | | 1 | 1 | | | 6 |
| Cobro desconocido | | | | | 2 | 1 | 1 | | | | | | 4 |
| Cobro por servicios no prestados | | | | 2 | 1 | | | | | | | | 3 |
| Datos generales incorrectos | | | | | | | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Cobro múltiple y/o acumulado | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 2 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstala | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Descuento por predio desocupado | | 4 | | | | | 1 | 4 | 1 | | | | 10 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Estrato incorrecto | | | | | | | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| Clase de uso incorrecto | | | | | | | 5 | 2 | | | 2 | 2 | 11 |
| Cobros por promedio | 1 | | | | | 1 | | 2 | | 1 | | | 5 |
| Cobro de consumo registrado por medidor | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Lectura incorrecta | | 18 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | | 22 |
| Inconformidad por desviación significativa | | 2 | | | | | | | | | 2 | 2 | 6 |
| Afectación ambiental | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Totales | 11 | 49 | 0 | 26 | 36 | 57 | 75 | 50 | 33 | 24 | 11 | 11 | 383 |

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

Tabla 63. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2024

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Inconformidad con el aforo | | | 4 | | - | | 4 |
| Inconformidad con el consumo | 7 | 8 | | 23 | 16 | 12 | 66 |
| Cobros inoportunos | | | | | | 7 | 7 |
| Cobro desconocido | | | | | | 2 | 2 |
| Cobro por servicios no prestados | 1 | | | 2 | 2 | | 5 |
| Datos generales incorrectos | 1 | 2 | 1 | | 3 | 3 | 10 |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 5 | | | | 4 | 5 | 14 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstala | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Cobro de otros bienes o servicios en la fact | | | | | 1 | | 1 |
| Descuento por predio desocupado | | 1 | 1 | | | 1 | 3 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | | 1 | | | | | 1 |
| Estrato incorrecto | 1 | | 1 | | 2 | 1 | 5 |

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Clase de uso incorrecto | 1 | | | | | 5 | 6 |
| Cobros por promedio | | 3 | 4 | | 18 | 4 | 29 |
| Cobro de consumo registrado por medidor | | 2 | | | | 2 | 4 |
| Pago sin abono a cuenta | | | | | 3 | 2 | 5 |
| Lectura incorrecta | | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 10 |
| Inconformidad por desviación significativa | 5 | 3 | 1 | | 3 | 3 | 15 |
| Totales | 21 | 24 | 13 | 26 | 57 | 49 | 190 |

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

De lo anterior, se tiene que la queja de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial, corresponde a la causal *Inconformidad por el consumo* para las dos vigencias.

Tabla 64. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2023

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|--|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Inconformidad con el aforo | 1 | | | | 4 | 1 | 6 | 13 | 2 | | | 4 | 31 |
| Inconformidad con el consumo | 9 | | | 24 | 25 | 51 | 48 | 19 | 21 | 18 | 4 | | 219 |
| Cobros inoportunos | | | | | | 1 | 2 | | 1 | 1 | | | 5 |
| Cobro desconocido | | | | | 2 | 1 | | | | | | | 3 |
| Cobro por servicios no prestados | | | | 2 | | | | | | | | 1 | 3 |
| Datos generales incorrectos | | | | | | | 1 | | 2 | 2 | 1 | | 6 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstala | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Descuento por predio desocupado | | 4 | | | | | 1 | | | | | | 5 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Cobro por número de unidades independie | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Estrato incorrecto | | | | | | | 3 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Clase de uso incorrecto | | | | | | | 5 | | | | 2 | | 7 |
| Cobros por promedio | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 2 |
| Cobro de consumo registrado por medidor | 1 | | | | | | 2 | | 3 | 1 | 1 | | 8 |
| Inconformidad por desviación significativa | | 2 | | | | | | | | | 2 | | 4 |
| Totales | 11 | 6 | 0 | 26 | 32 | 54 | 69 | 32 | 30 | 24 | 11 | 9 | 304 |

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

Tabla 65. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2024

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Inconformidad con el aforo | | | 4 | 24 | | | 28 |
| Inconformidad con el consumo | 7 | | | | 12 | 12 | 31 |
| Cobros inoportunos | | | | | | 6 | 6 |
| Cobro desconocido | | | | | | 3 | 3 |
| Cobro por servicios no prestados | 2 | | 1 | 2 | 1 | | 6 |

| Descripción Detalle causal | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Datos generales incorrectos | 1 | | | | 4 | 3 | 8 |
| Entrega inoportuna o no entrega de la factura | 5 | | | | 4 | 2 | 11 |
| Cobros por conexión, reconexión, reinstala | | | | | 2 | 1 | 3 |
| Cobro de otros bienes o servicios en la fact | | | 1 | | | | 1 |
| Descuento por predio desocupado | | 1 | | | | 1 | 2 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | | 1 | | | | | 1 |
| Cobro por número de unidades independie | | | 1 | | | | 1 |
| Estrato incorrecto | 1 | | | | 2 | 1 | 4 |
| Clase de uso incorrecto | 1 | | | | | 4 | 5 |
| Tarifa incorrecta | | | 4 | | | | 4 |
| Cobros por promedio | | 3 | | | 9 | 3 | 15 |
| Cobro de consumo registrado por medidor | | 2 | | | | 2 | 4 |
| Pago sin abono a cuenta | | | | | 3 | 1 | 4 |
| Lectura incorrecta | | | 1 | | | | 1 |
| Inconformidad por desviación significativa | 4 | 3 | | | 3 | 3 | 13 |
| Falla en la prestación del servicio por contir | | | | | | 2 | 2 |
| Estado de la infraestructura | | | | | | 1 | 1 |
| Totales | 21 | 10 | 12 | 26 | 40 | 45 | 154 |

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

De lo anterior, se tiene que la queja de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial, corresponde a la causal *Inconformidad por el consumo* para las dos vigencias.

Sobre las acciones realizadas por EMPREVEL E.S.P. para brindar una atención adecuada a los usuarios y reducir la presentación de peticiones, quejas y reclamos, realizan lo siguiente:

- Creación de un formato de atención al usuario: en este documento se registra detalladamente la información del usuario y la causa de su petición, queja o reclamo. Este formato debe ser firmado por el peticionario.
- Lecturas digitales con SOLINCloud: se utiliza una aplicación para dispositivos móviles del software SOLINCloud para tomar lecturas digitales. La aplicación emite alertas cuando se detecta una lectura con desviación o anomalía. En estos casos, el lector-medidor debe verificar la lectura y tomar una fotografía clara del centro de medición, vivienda inaccesible, caja con obstáculo, entre otras situaciones.
- Revisión en campo: se realiza una revisión en campo de las lecturas que presentan desviaciones antes del proceso de facturación. De este procedimiento, se conserva un registro físico de la visita ocular.

- Capacitaciones: se llevan a cabo capacitaciones sobre el manejo integral de residuos sólidos y el uso eficiente del agua.

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 66. Estadísticas de PQR vigencia 2023

| Periodo | Acueducto | | Alcantarillado | |
|----------------------|-----------|-------------|----------------|-------------|
| | Causal | Facturación | Causal | Facturación |
| ene-23 | | 13 | | 11 |
| jun-23 | | 24 | | 24 |
| jul-23 | | 75 | | 75 |
| ago-23 | | 59 | | 59 |
| sep-23 | | 29 | | 29 |
| oct-23 | | 24 | | 24 |
| nov-23 | | 10 | | 10 |
| dic-23 | | 16 | | 16 |
| Total general | | 250 | | 248 |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 21 de agosto de 2024

Tabla 67. Estadísticas de PQR vigencia 2024

| Periodo | Acueducto | | Alcantarillado | |
|----------------------|-----------|-------------|----------------|------------|
| | Causal | Facturación | Causal | Prestación |
| ene-24 | 14 | | 13 | |
| feb-24 | 20 | | 16 | |
| may-24 | 45 | 9 | 36 | 2 |
| Total general | 79 | 9 | 65 | 2 |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 21 de agosto de 2024

De acuerdo con lo reportado en SUI por la empresa, se puede observar que, la mayor causal de reclamación, corresponde a facturación para ambos servicios. No obstante, la información entregada por el prestador y la reportada no son consistentes.

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



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



5.7.10. Estratificación

El prestador hizo entrega del Decreto 266 de junio de 1997, mediante el cual se adopta la estratificación urbana del municipio de Vélez, y adjuntó dos actas de reuniones del comité de estratificación, del 20 de diciembre de 2023 y 25 de julio de 2024.

Frente al concurso económico, precisó que el municipio no ha adelantado los trámites necesarios para realizar el cobro.

5.8. Aspectos Tarifarios

5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Tabla 68. Normativa Aplicada

| APS | Metodología | Segmento | Servicios |
|-------|----------------------------|----------|----------------|
| Vélez | Resolución CRA 825 de 2017 | 1 | Acueducto |
| | | | Alcantarillado |

Fuente: Elaboración propia

En relación, a través del radicado SSPD No. 20215290283042 del 17 de febrero de 2021, la empresa informó a esta SSPD que no había dado inicio de aplicación de las tarifas calculadas con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021. No obstante, presentó cronograma de trabajo para la adopción y aplicación del nuevo marco tarifario, cuyo documento final, fue remitido por medio del radicado SSPD No. 20215293607692 del 19 de noviembre de 2021.

Posteriormente, mediante el radicado CRA No. 20210300102921 del 28 de diciembre de 2021, la CRA emitió observaciones al estudio de costos y tarifas presentado por EMPREVEL E.S.P. en la que se destaca;

*“no les está permitido establecer la estructura tarifaria para la prestación de los mencionados servicios tomando como referente de año base la **información del año 2020**”.* (Cursiva fuera del texto original)

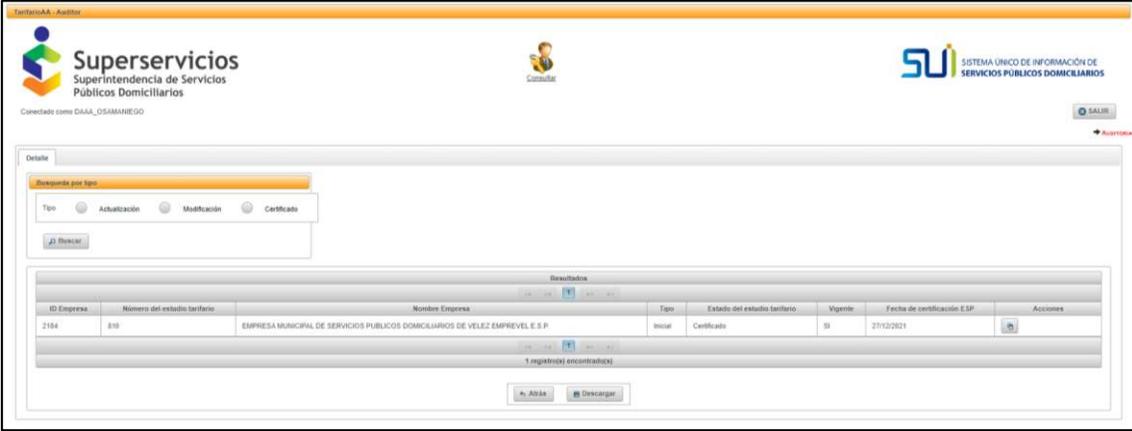
En relación, mediante radicado SSPD 20224243899761 del 5 de septiembre de 2022 esta SSPD informó sobre la necesidad de suscribir un Programa de Gestión, en pro de realizar seguimiento a los indicadores y metas de cumplimiento en los componentes Técnico – Operativo, Tarifario, Comercial y Financiero, tal es el caso, que, en la mesa de trabajo del 12 de septiembre de 2022, se le reiteró al prestador lo previsto en el artículo 7 de la Resolución CRA 825 de 2017, donde se define que el año base corresponde al 2016.

Al respecto, el prestador ha venido manifestado en posteriores mesas de trabajo (2022 y 2023), estar recopilando información con anteriores Agentes Especiales, con el fin de poder reiterar

dicho concepto ante la CRA, buscando validar la particularidad que presentan frente al año base de información para el cálculo de los costos económicos de referencia en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

5.8.2. Estado Reporte SURICATA

Imagen 64. Módulo Consulta



The screenshot shows the 'Detalle' view of a study in the SURICATA system. It includes a search filter for 'Tipo' with options 'Actualización', 'Modificación', and 'Certificado'. The search results table is as follows:

| ID Empresa | Número del estudio tarifario | Nombre Empresa | Tipo | Estado del estudio tarifario | Vigente | Fecha de certificación E.SP. | Acciones |
|------------|------------------------------|--|---------|------------------------------|---------|------------------------------|----------|
| 2184 | 818 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVELE S.P | Inicial | Certificado | SI | 27/12/2021 | [Icono] |

Fuente: SURICATA

Como se observa, el estudio tarifario se encuentra en estado Certificado desde el pasado 27 de diciembre del 2021, y no ha sido sujeto de modificación y/o actualización desde su implementación.

5.8.3. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

De acuerdo con el principio de publicidad de las tarifas, dispuesto en la Parte 8, Título 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, comunicar el valor de las tarifas aprobadas a la SSPD y a la CRA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación, asimismo, deben poner a disposición, los documentos y estudios que sirvieron de fundamento para el cálculo de estas.

Posteriormente, una vez aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva del prestador o quien haga sus veces, se deben publicar en un periódico que circule en el municipio en el cual se preste el servicio o en uno de circulación nacional. Adicionalmente, se deberá realizar una audiencia con los vocales de control inscritos, garantizando así la información a los usuarios.

Ahora bien, con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa citada, el prestador remitió a esta SSPD, copia del acto administrativo y anexo técnico del estudio de costos para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por medio del radicado 20215293607692 del 19/11/2021.



Superservicios

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



No obstante, son ausentes los soportes relacionados con la divulgación con usuarios, desde la implementación del estudio de costos hasta la fecha, motivo por el cual, durante la visita de inspección y vigilancia comprendida entre el 30 de julio y 2 de agosto de 2024, informada mediante radicado SSPD 20244242844551 del 29/07/2024, se requirió al prestador para que presentara:

“6.1. Información de los cambios presentados en las tarifas de acueducto y alcantarillado desde la implementación del Estudio de costos, hasta la fecha, según el componente modificado y/o actualizado, normatividad aplicada precisando el artículo, párrafo, numeral o inciso que lo soporta, copia del Acto administrativo de aprobación, número de Radicado de la SSPD por medio del cual informó a esta Superintendencia la modificación y los Costos de referencia ajustados (diligenciar datos en el documento de Excel adjunto).

6.2. Copia del acuerdo municipal por medio del cual el concejo municipal aprueba los porcentajes de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado, copia legible de la publicación de tarifas en medio de comunicación masivo (divulgación a suscriptores) y soporte de Audiencia con Vocales.

6.3. Avance de la Ejecución de Proyectos de inversión en Acueducto y Alcantarillado, de acuerdo al Plan de Obras e inversiones resultante, registrado en el último Estudios de costos” (Cursiva y subrayado fuera de texto original)

Al respecto, mediante Radicado 20245293352822 del 01/08/2024, en carpeta compartida en Drive, el prestador remitió los siguientes documentos, en relación a los aspectos tarifarios:

- Subcarpeta: *6 Componente Tarifario-20240801T191425Z-001*
 - *6.1. Costo de referencia y tarifas aplicadas Emprevel (Modificaciones)*
 - *2.1. Estudio de costos Acueducto y Alcantarillado Emprevel (Versión Final)*
 - *2.2. Radicado SSPD Adopción Tarifas Ac y Alc*
 - *2.3. Radicado CRA Adopción Tarifas Ac y Alc*
 - *2.4. Publicación de tarifas Vanguardia*
 - *2.5. Resolución de adopción Tarifas Ac y Alc*
 - *2.6. Acuerdo de Subsidios*
 - *2.7. Soporte Audiencia Publica Tarifas Ac y Alc*
 - *2.6.1. Acuerdo de Subsidios 012 de 2017*
 - *Gmail – Resolución de aprobación y Estudio de costos y tarifas de Acueducto y Alcantarillado de EMPREVEL ESP a CRA*
 - *Gmail – Resolución de aprobación y Estudio de costos y tarifas de Acueducto y Alcantarillado de EMPREVEL ESP Envió a la SSPD*
 - *Ejecución de Inversiones AA Emprevel ESP (Integrado)*
- Subcarpeta: *SEGUNDA ENTREGA COMPROMISOS – 6 ASPECTOS TARIFARIOS*

○ 6.2 *Publicación tarifas*

Ahora bien, validado el contenido de los soportes descritos, no es posible determinar que los suscriptores fueron informados de las tarifas resultantes del estudio de costos aprobado en noviembre de 2021, puesto que el documento denominado “2.4. *Publicación de tarifas Vanguardia*”, contiene información de los Indicadores para la gestión del control social, mas no de las tarifas que serían aplicadas por parte del prestador en la APS de Vélez.

Acto seguido, se revisaron datos del documento “6.2. *Publicación de tarifas*”, cuya publicación fecha del 27/03/2023, y describe las tarifas que serían aplicadas desde marzo de 2023 a septiembre de 2023, sin embargo, no es claro el periodo de acumulación de IPC, tomado en cuenta para realizar la indexación de las tarifas y, por ende, la forma en que se distribuyó el porcentaje de indexación durante cada uno de los meses descritos.

Por otra parte, el documento “2.7. *Soporte Audiencia Publica Tarifas Ac y Alc*”, contiene un pantallazo de una transmisión en vivo vía Facebook, pero la imagen no da mayor soporte al requerimiento hecho por esta SSPD.

5.8.4. Tarifas aplicadas

En su calidad de entidad tarifaria local, el Agente Especial de EMPREVEL E.S.P., aprobó mediante Resolución No. 033 de 2021, los siguientes costos de referencia:

Tabla 69. Costos de Referencia, \$ dic 2016.

| ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
|--|-------------|-------------------|--|-------------|-------------------|
| Cargo Fijo - CMA | \$ 3.750,80 | \$/suscriptor/mes | Cargo Fijo - CMA | \$ 4.452,13 | \$/suscriptor/mes |
| Cargo por Consumo | \$ 2.433,92 | \$/m3 | Cargo por Consumo | \$ 2.191,54 | \$/m3 |
| Costo Medio de Operación - CMO | \$ 893,06 | \$/m3 | Costo Medio de Operación - CMO | \$ 549,69 | \$/m3 |
| Costo Medio de Inversión - CMI | \$ 1.540,86 | \$/m3 | Costo Medio de Inversión - CMI | \$ 1.615,71 | \$/m3 |
| Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT | \$ 0 | \$/m3 | Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT | \$ 26,14 | \$/m3 |

Fuente: Estudio Tarifario – SURICATA

En concordancia, todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado están habilitadas para aplicar variaciones por actualización del Índice de Precios al Consumidor (IPC), en los términos definidos en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, así mismo, el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, dispone tanto los porcentajes máximos de subsidios para los estratos 1, 2 y 3, como los de aportes solidarios a cargo de los usuarios de estratos 5 y 6, comerciales e industriales:

Imagen 65. Tarifas Actualizadas a \$ de octubre de 2021 – Servicio de Acueducto

| Estrato/Uso | Niveles de subsidio y sobreprecios | Cargo Fijo (\$/Usuario) | Tarifa por Consumo Básico (\$/m3) | Tarifa por Consumo Complementario y Suntuario (\$/m3) |
|---------------|------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---|
| Residencial 1 | -70% | 1.330,08 | 863,10 | 2.877,00 |
| Residencial 2 | -40% | 2.660,17 | 1.726,20 | 2.877,00 |
| Residencial 3 | -15% | 3.768,57 | 2.445,45 | 2.877,00 |
| Residencial 4 | 0% | 4.433,61 | 2.877,00 | 2.877,00 |
| Residencial 5 | 50% | 6.650,42 | 4.315,50 | 4.315,50 |
| Residencial 6 | 60% | 7.093,78 | 4.603,20 | 4.603,20 |
| Comercial | 50% | 6.650,42 | 4.315,50 | 4.315,50 |
| Industrial | 30% | 5.763,69 | 3.740,10 | 3.740,10 |
| Oficial | 0% | 4.433,61 | 2.877,00 | 2.877,00 |

Fuente: Estudio de Costos (PDF)

Imagen 66. Tarifas Actualizadas a \$ de octubre de 2021 – Servicio de Alcantarillado

| Estrato/Uso | Niveles de subsidio y sobreprecios | Cargo Fijo (\$/Usuario) | Tarifa por vertimiento Básico (\$/m3) | Tarifa por vertimiento Complementario y Suntuario (\$/m3) |
|---------------|------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|---|
| Residencial 1 | -70% | 1.578,78 | 777,15 | 2.590,49 |
| Residencial 2 | -40% | 3.157,57 | 1.554,29 | 2.590,49 |
| Residencial 3 | -15% | 4.473,22 | 2.201,92 | 2.590,49 |
| Residencial 4 | 0% | 5.262,61 | 2.590,49 | 2.590,49 |
| Residencial 5 | 50% | 7.893,92 | 3.885,74 | 3.885,74 |
| Residencial 6 | 60% | 8.420,18 | 4.144,78 | 4.144,78 |
| Comercial | 50% | 7.893,92 | 3.885,74 | 3.885,74 |
| Industrial | 30% | 6.841,39 | 3.367,64 | 3.367,64 |
| Oficial | 0% | 5.262,61 | 2.590,49 | 2.590,49 |

Fuente: Estudio de Costos (PDF)

Por consiguiente, esta SSPD procedió a validar el periodo de acumulación y el porcentaje de indexación, según publicaciones del Departamento Nacional de Estadística (DANE), sobre los “Índices para el cálculo de los factores de actualización de tarifas - Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo”.

$$\text{Costo de Referencia}_1 = \text{Costo de Referencia}_0 * FA_1$$

| | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| IPC 0 - dic/2016 93.11 | IPC 1 - oct/2021 110.06 | FA ₁ 1,18 |
|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|

Tabla 70. Tarifas Actualizadas – Cálculos SSPD

| Estrato Uso | Actualización \$ dic 2018 | | | | | Acueducto | | Actualización \$ oct 2021 | | | | |
|-------------------|---------------------------|---------|---------|-------|----------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|---------|-------|----------------|----|
| | CF | CMO | CMI | CMT | CC | Subsidios Contribuciones | CF | CMO | CMI | CMT | CC | |
| | | | | | | | | | | | | CF |
| 1 | 1125,24 | 267,92 | 462,26 | 0,00 | 730,18 | 70% | 1330,08 | 316,69 | 546,41 | 0,00 | 863,10 | |
| 2 | 2250,48 | 535,84 | 924,52 | 0,00 | 1460,35 | 40% | 2660,16 | 633,38 | 1092,82 | 0,00 | 1726,20 | |
| 3 | 3188,18 | 759,10 | 1309,73 | 0,00 | 2068,83 | 15% | 3768,57 | 897,29 | 1548,16 | 0,00 | 2445,45 | |
| 4 | 3750,80 | 893,06 | 1540,86 | 0,00 | 2433,92 | 0% | 4433,61 | 1055,64 | 1821,36 | 0,00 | 2877,00 | |
| 5 | 5626,20 | 1339,59 | 2311,29 | 0,00 | 3650,88 | 50% | 6650,41 | 1583,45 | 2732,04 | 0,00 | 4315,50 | |
| 6 | 6001,28 | 1428,90 | 2465,38 | 0,00 | 3894,27 | 60% | 7093,77 | 1689,02 | 2914,18 | 0,00 | 4603,20 | |
| Comercial | 5626,20 | 1339,59 | 2311,29 | 0,00 | 3650,88 | 50% | 6650,41 | 1583,45 | 2732,04 | 0,00 | 4315,50 | |
| Industrial | 4876,04 | 1160,98 | 2003,12 | 0,00 | 3164,10 | 30% | 5763,69 | 1372,33 | 2367,77 | 0,00 | 3740,10 | |
| Oficial | 3750,80 | 893,06 | 1540,86 | 0,00 | 2433,92 | 0% | 4433,61 | 1055,64 | 1821,36 | 0,00 | 2877,00 | |
| | Alcantarillado | | | | | | CF | CMO | CMI | CMT | CV | |
| 1 | 1335,64 | 164,91 | 484,71 | 7,84 | 657,46 | 70% | 1578,78 | 194,93 | 572,95 | 7,84 | 775,72 | |
| 2 | 2671,28 | 329,81 | 969,43 | 15,68 | 1314,92 | 40% | 3157,57 | 389,85 | 1145,90 | 15,68 | 1551,44 | |
| 3 | 3784,31 | 467,24 | 1373,35 | 22,22 | 1862,81 | 15% | 4473,22 | 552,29 | 1623,36 | 22,22 | 2197,88 | |
| 4 | 4452,13 | 549,69 | 1615,71 | 26,14 | 2191,54 | 0% | 5262,61 | 649,76 | 1909,84 | 26,14 | 2585,74 | |
| 5 | 6678,20 | 824,54 | 2423,57 | 39,21 | 3287,31 | 50% | 7893,91 | 974,64 | 2864,76 | 39,21 | 3878,60 | |
| 6 | 7123,41 | 879,50 | 2585,14 | 41,82 | 3506,46 | 60% | 8420,17 | 1039,61 | 3055,74 | 41,82 | 4137,18 | |
| Comercial | 6678,20 | 824,54 | 2423,57 | 39,21 | 3287,31 | 50% | 7893,91 | 974,64 | 2864,76 | 39,21 | 3878,60 | |
| Industrial | 5787,77 | 714,60 | 2100,42 | 33,98 | 2849,00 | 30% | 6841,39 | 844,68 | 2482,79 | 33,98 | 3361,46 | |
| Oficial | 4452,13 | 549,69 | 1615,71 | 26,14 | 2191,54 | 0% | 5262,61 | 649,76 | 1909,84 | 26,14 | 2585,74 | |

Fuente: Elaboración propia

Cotejados los valores resultantes, se observa que las tarifas que corresponden al cargo fijo y cargo por consumo del servicio de acueducto, así como el cargo fijo de servicio de alcantarillado, que reporta el prestador, concuerdan con los cálculos realizados por esta SSPD, así como el periodo de acumulación es acorde con el porcentaje de indexación aplicado.

Caso contrario en el cargo por vertimientos del servicio de alcantarillado, donde se observa diferencia de \$ 4.75, entre el valor indicado por el prestador (\$ 2.590,49) y el valor obtenido por este despacho (\$ 2.585,74) en relación al costo de referencia, por ende, afecta las tarifas aplicadas a los suscriptores, bajo este concepto.

En relación a la aplicación de dichas tarifas, tenemos:

“ARTÍCULO QUINTO: *Teniendo en cuenta el impacto de la aplicación de la metodología tarifaria vigente, la Entidad tarifaria local aprueba la aplicación de una transición por 24 meses, con el fin de ajustar mensualmente la diferencia en proporciones iguales durante dichos periodos hasta alcanzar la tarifa meta resultante.”*

Tabla 71. Costo de Referencia servicio de Acueducto – Estrato 4

| AÑO | MES | TARIFAS APLICADAS | | | | VARIACIÓN MENSUAL | | | |
|------|--------------|-------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | CF | CMO | CMI | CMT | CF | CMO | CMI | CMT |
| 2021 | Diciembre | 4.340,00 | 499,71 | 177,19 | 1,10 | | | | |
| 2022 | Enero | 4.433,61 | 410,42 | 708,13 | 0,00 | 2,16% | -17,87% | 370,17% | -100,00% |
| 2022 | Febrero | 4.433,61 | 450,93 | 778,01 | 0,00 | 0,00% | 9,87% | 9,87% | 0,00% |
| 2022 | Marzo | 4.433,61 | 491,43 | 847,90 | 0,00 | 0,00% | 8,98% | 8,98% | 0,00% |
| 2022 | Abril | 4.433,61 | 531,94 | 917,78 | 0,00 | 0,00% | 8,24% | 8,24% | 0,00% |
| 2022 | Mayo | 4.433,61 | 572,44 | 987,66 | 0,00 | 0,00% | 7,61% | 7,61% | 0,00% |
| 2022 | Junio | 4.433,61 | 612,94 | 1.057,55 | 0,00 | 0,00% | 7,07% | 7,08% | 0,00% |
| 2022 | Julio | 4.433,61 | 653,45 | 1.127,43 | 0,00 | 0,00% | 6,61% | 6,61% | 0,00% |
| 2022 | Agosto | 4.433,61 | 693,95 | 1.197,32 | 0,00 | 0,00% | 6,20% | 6,20% | 0,00% |
| 2022 | Septiembre | 4.433,61 | 734,45 | 1.267,20 | 0,00 | 0,00% | 5,84% | 5,84% | 0,00% |
| 2022 | Octubre | 4.433,61 | 774,96 | 1.337,08 | 0,00 | 0,00% | 5,52% | 5,51% | 0,00% |
| 2022 | Noviembre | 4.433,61 | 815,46 | 1.406,97 | 0,00 | 0,00% | 5,23% | 5,23% | 0,00% |
| 2022 | Diciembre | 4.433,61 | 855,97 | 1.476,85 | 0,00 | 0,00% | 4,97% | 4,97% | 0,00% |
| 2023 | Enero | 4.433,61 | 896,47 | 1.546,74 | 0,00 | 0,00% | 4,73% | 4,73% | 0,00% |
| 2023 | Febrero | 4.433,61 | 820,20 | 1.415,14 | 0,00 | 0,00% | -8,51% | -8,51% | 0,00% |
| 2023 | Marzo | 4.532,53 | 877,38 | 1.513,80 | 0,00 | 2,23% | 6,97% | 6,97% | 0,00% |
| 2023 | Abril | 4.631,44 | 934,57 | 1.612,47 | 0,00 | 2,18% | 6,52% | 6,52% | 0,00% |
| 2023 | Mayo | 4.730,36 | 991,76 | 1.711,14 | 0,00 | 2,14% | 6,12% | 6,12% | 0,00% |
| 2023 | Junio | 4.829,27 | 1.048,94 | 1.809,81 | 0,00 | 2,09% | 5,77% | 5,77% | 0,00% |
| 2023 | Julio | 4.928,19 | 1.106,13 | 1.908,47 | 0,00 | 2,05% | 5,45% | 5,45% | 0,00% |
| 2023 | Agosto | 5.027,10 | 1.163,32 | 2.007,14 | 0,00 | 2,01% | 5,17% | 5,17% | 0,00% |
| 2023 | Septiembre | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 1,97% | 4,92% | 4,92% | 0,00% |
| 2023 | Octubre | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

| AÑO | MES | TARIFAS APLICADAS | | | | VARIACIÓN MENSUAL | | | |
|------|-----------|-------------------|----------|----------|------|-------------------|-------|-------|-------|
| | | CF | CMO | CMI | CMT | CF | CMO | CMI | CMT |
| 2023 | Noviembre | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2023 | Diciembre | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Enero | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Febrero | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Marzo | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Abril | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Mayo | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Junio | 5.126,02 | 1.220,50 | 2.105,81 | 0,00 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Como se observa, el cargo fijo para el servicio público de acueducto se mantuvo estable entre enero de 2022 y febrero 2023, posteriormente entre marzo y septiembre de 2023, el prestador aplicó gradualmente, indexación por acumulado del IPC, vale mencionar que no se cuenta con datos adicionales que permitan validar el periodo de acumulación, ni el porcentaje final de indexación aplicado para llegar a la tarifa techo.

En lo que respecta al Cargo por Consumo, la gradualidad inició en enero de 2022, hasta el corte de septiembre de 2023. Sin embargo, no hay claridad de la forma en que se aplicó la indexación por IPC, en el periodo de marzo de 2023.

Tabla 72. Costo de Referencia servicio de Alcantarillado – Estrato 4

| AÑO | MES | TARIFAS APLICADAS | | | | VARIACIÓN MENSUAL | | | |
|------|------------|-------------------|--------|----------|-------|-------------------|---------|---------|--------|
| | | CF | CMO | CMI | CMT | CF | CMO | CMI | CMT |
| 2021 | Diciembre | 2.090,00 | 411,67 | 82,55 | 18,89 | | | | |
| 2022 | Enero | 5.262,61 | 229,70 | 675,15 | 34,91 | 151,80% | -44,20% | 717,87% | 84,81% |
| 2022 | Febrero | 5.262,61 | 255,77 | 751,80 | 38,87 | 0,00% | 11,35% | 11,35% | 11,34% |
| 2022 | Marzo | 5.262,61 | 281,85 | 828,44 | 42,83 | 0,00% | 10,20% | 10,19% | 10,19% |
| 2022 | Abril | 5.262,61 | 307,93 | 905,09 | 46,79 | 0,00% | 9,25% | 9,25% | 9,25% |
| 2022 | Mayo | 5.262,61 | 334,00 | 981,74 | 50,76 | 0,00% | 8,47% | 8,47% | 8,48% |
| 2022 | Junio | 5.262,61 | 360,08 | 1.058,39 | 54,72 | 0,00% | 7,81% | 7,81% | 7,80% |
| 2022 | Julio | 5.262,61 | 386,16 | 1.135,03 | 58,68 | 0,00% | 7,24% | 7,24% | 7,24% |
| 2022 | Agosto | 5.262,61 | 412,23 | 1.211,68 | 62,65 | 0,00% | 6,75% | 6,75% | 6,77% |
| 2022 | Septiembre | 5.262,61 | 438,31 | 1.288,33 | 66,61 | 0,00% | 6,33% | 6,33% | 6,32% |
| 2022 | Octubre | 5.262,61 | 464,39 | 1.364,98 | 70,57 | 0,00% | 5,95% | 5,95% | 5,95% |
| 2022 | Noviembre | 5.262,61 | 464,39 | 1.364,98 | 70,57 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2022 | Diciembre | 5.262,61 | 516,54 | 1.518,27 | 78,50 | 0,00% | 11,23% | 11,23% | 11,24% |

| AÑO | MES | TARIFAS APLICADAS | | | | VARIACIÓN MENSUAL | | | |
|------|--------------|-------------------|---------------|-----------------|---------------|-------------------|--------------|--------------|----------------|
| | | CF | CMO | CMI | CMT | CF | CMO | CMI | CMT |
| 2023 | Enero | 5.262,61 | 542,62 | 1.594,92 | 82,46 | 0,00% | 5,05% | 5,05% | 5,04% |
| 2023 | Febrero | 5.262,61 | 497,78 | 1.463,11 | 23,67 | 0,00% | -8,26% | -8,26% | -71,30% |
| 2023 | Marzo | 5.380,02 | 533,98 | 1.569,54 | 114,16 | 2,23% | 7,27% | 7,27% | 382,30% |
| 2023 | Abril | 5.497,43 | 570,19 | 1.675,97 | 114,16 | 2,18% | 6,78% | 6,78% | 0,00% |
| 2023 | Mayo | 5.614,84 | 606,40 | 1.782,40 | 114,16 | 2,14% | 6,35% | 6,35% | 0,00% |
| 2023 | Junio | 5.732,25 | 642,61 | 1.888,82 | 114,16 | 2,09% | 5,97% | 5,97% | 0,00% |
| 2023 | Julio | 5.849,66 | 678,82 | 1.995,25 | 114,16 | 2,05% | 5,63% | 5,63% | 0,00% |
| 2023 | Agosto | 5.967,08 | 715,03 | 2.101,68 | 114,16 | 2,01% | 5,33% | 5,33% | 0,00% |
| 2023 | Septiembre | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 1,97% | 5,06% | 5,06% | 0,00% |
| 2023 | Octubre | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2023 | Noviembre | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2023 | Diciembre | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Enero | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Febrero | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Marzo | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Abril | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Mayo | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2024 | Junio | 6.084,49 | 751,23 | 2.208,10 | 114,16 | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Por su parte, el cargo fijo para el servicio público de alcantarillado se mantuvo estable entre enero de 2022 y febrero de 2023, posteriormente entre marzo y septiembre de 2023, se aplicó gradualmente la indexación por acumulado del IPC, de igual forma, no se cuenta con datos adicionales que permitan validar el periodo de acumulación, ni el porcentaje final de indexación aplicado, para llegar a la tarifa techo.

Seguidamente, el Cargo por Consumo, también presenta gradualidad en costos de referencia, desde enero de 2022, hasta septiembre de 2023, sumando la aplicación de la indexación por IPC, en el periodo de marzo de 2023.

Es de recordar, que la metodología tarifaria permite recalcular el valor del CMT, siempre y cuando se generen variaciones en los valores de las tasas de uso del agua o en los valores de las tarifas mínimas o de la carga contaminante de los parámetros por parte de la autoridad ambiental de acuerdo a los lineamientos del párrafo 2 de los artículos 2.1.1.1.4.5.1. y 2.1.1.1.4.5.2. de la Resolución 943 de 2021, en consecuencia, al aplicar el acumulado por IPC en este componente, resulta incorrecto y deriva en presuntos cobros no autorizados.

5.8.5. Información sobre inversiones

En el marco de la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, le corresponde a la empresa EMPREVEL E.S.P., proyectar un plan de inversiones a diez (10) años (Alternativa 1), contados a partir de la vigencia de la fórmula tarifaria establecida en la mencionada resolución, para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto o alcantarillado.

Tabla 73. POIR 2022-2031. Valores en millones a \$ de dic 2020

| Acueducto | Totales (10 años) |
|---|------------------------------|
| Construcción nueva conducción desde Pozo Verde a PTAP | 8.532,0 |
| Construcción de un nuevo tanque | 562,3 |
| Ampliación redes de distribución | 397,9 |
| Conexiones nuevos usuarios acueducto | 232,5 |
| Obras Q Ecológico La Batanera y La Peña | 2,0 |
| Completar micro medición | 3,4 |
| Cambio de micro medidores | 248,4 |
| Macro medidores a la salida de planta | 13,0 |
| Sectorización y control presiones | 842,0 |
| Reposición redes | 834,0 |
| <i>Estudios e interventorías</i> | 148,8 |
| Total POIR acueducto | 11.816,3 |
| Alcantarillado | |
| Ampliación de redes | 3.252,4 |
| Conexiones nuevos usuarios alcantarillado | 880,0 |
| Reposición de redes | 1.195,6 |
| <i>Estudios e interventorías</i> | 390,3 |
| Total POIR alcantarillado | 5.718,3 |
| Total POIR EMPREVEL E.S.P. | 17.534,6 |

Fuente: Radicado 20245293580042

Ahora bien, el prestador proyectó para los cortes 2022, 2023 y 2024, obras e inversiones alrededor de los \$ 1.477 millones, para el servicio público de acueducto, de los cuales el 90%, forma parte de los recursos provenientes vía tarifa y distribuidos en seis grandes proyectos:

Tabla 74. POIR Acueducto \$ dic 2020

| Acueducto | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Ampliación redes de distribución | 38,2 | 38,6 | 38,9 |
| Obras Q Ecológico La Batanera y La Peña | 2,0 | - | - |

| Acueducto | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|-------|-------|------|
| Macro medidores a la salida de planta | 13,0 | - | - |
| Sectorización y control presiones | 421,0 | 421,0 | - |
| Reposición redes | 83,4 | 83,4 | 83,4 |
| <i>Estudios e interventorías</i> | 55,1 | 55,2 | 4,7 |

Fuente: Radicado 20245293580042

Por su parte, el servicio público de alcantarillado, en el mismo periodo, totaliza \$ 1.658 millones, de los cuales el 85%, proviene del recaudo del componente del CMI de las tarifas, distribuidos en tres grandes proyectos.

Tabla 75. POIR Alcantarillado \$ dic 2020

| Alcantarillado | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Ampliación de redes | 307,6 | 311,5 | 315,4 |
| Reposición de redes | 119,6 | 119,6 | 119,6 |
| <i>Estudios e interventorías</i> | 36,9 | 37,4 | 37,9 |

Fuente: Radicado 20245293580042

5.9. Indicador Único Sectorial (IUS)

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

A EMPREVEL 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 (08) dimensiones²² que compone dicho cálculo, según la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 76. Consolidado Resultados IUS 2020-2023

| Año de Evaluación del IUS | CS. | EP. | EO. | GE. | SF. | GYT. | SA. | GT. | IUS | Nivel de Riesgo |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------------------|
| 2020 | 8,16 | 2,50 | 11,86 | 12,50 | 3,75 | 0,00 | 10,00 | 8,75 | 57,52 | Riesgo Medio Alto |
| 2021 | 10,73 | 12,50 | 11,49 | 10,00 | 1,37 | 0,00 | 10,00 | 10,90 | 66,99 | Riesgo Medio |
| 2022 | 5,75 | 2,50 | 0,00 | 0,00 | 4,96 | 6,25 | 2,50 | 8,75 | 30,71 | Riesgo Medio Alto |
| 2023 | 10,86 | 12,50 | 11,89 | 12,50 | 4,30 | 0,00 | 10,00 | 2,50 | 64,55 | Riesgo Medio |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

²² 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

El histórico anual, muestra un nivel de *Riesgo Medio Alto* en el 2020 y 2022 para el área de prestación (APS) de Vélez. Si bien los resultados mejoraron para el año en vigencia 2023, logrando el nivel de Riesgo Medio, se evidencia que la dimensión Suficiencia Financiera (SF) Gobierno y Transparencia (GYT) y Gestión Tarifaria (GT), presenta los menores resultados.

Tabla 77. Dimensiones con riesgo IUS 2023

| Dimensión | Resultado IUS |
|--------------------------------|---------------|
| SF - Sostenibilidad Financiera | 4,30 |
| GYT - Gobierno y Transparencia | 0,00 |
| GT - Gestión Tarifaria | 2,50 |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

- **Sostenibilidad Financiera – SF:** los indicadores que denotan riesgo son el *SF 1.1 de liquidez – L* cuyo resultado para la APS Vélez fue de 2,45 como valor no normalizado y debe oscilar entre 1,1 y 1,5 para asegurar la capacidad de solvencia frente a las deudas exigibles a la fecha de cierre de la vigencia; el indicador *SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG* arrojó como resultado no normalizado 0,77, lo que significa que el recaudo en el periodo de evaluación fue menor que los costos operativos y gastos administrativos indicando que la capacidad de erogación no es suficiente. Finalmente, la *SF 1.4 Relación de Endeudamiento – RDP* que para pequeños prestadores el indicador ideal debe oscilar entre 0,8 a 1,5 como resultado no normalizado, en este caso el prestador obtuvo un indicador de 0,3, debido a que el pasivo total fue mucho menor que el patrimonio total.
- **Dimensión Gobierno y Transparencia - GYT:** para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no actualizó en el SUI su Plan de Gestión y Resultados – PGR mediante el reporte del Tablero de Planeación, antes del 30 de julio del año 2023 conforme los lineamientos 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 - GT:** acorde con la segmentación IUS, al prestador le son aplicables los indicadores:
 - GT.1.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU
 - GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON
 - GT.1.6. Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC
 - GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL

En esta Dimensión *GT*, se destaca el resultado por la aplicación de los costos de referencia (por cargo fijo y cargo por consumo, respectivamente) resultantes de aplicar la metodología tarifaria para el servicio público domiciliario de acueducto, con un resultado normalizado de 100 para el indicador Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU.



Superservicios

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



El incumplimiento en los indicadores *CMCON* y *CMMIC*, se debió al no reporte de la relación entre el número de días de prestación del servicio de acueducto con respecto a los días totales del año tarifario p evaluado para el caso de *CMCON* y al no reporte de Porcentaje de micromedición real en el año tarifario p evaluado para el caso de *CMMIC*.

Finalmente, se observa que la Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado no pertenecen al estándar de medición entre 0% y 5%. Por lo tanto, su calificación para este indicador es de 0, esto quiere decir que hay diferencias entre los costos de referencia aprobados y las tarifas aplicadas para el servicio de alcantarillado superiores al 5%.

Por lo anterior, el resultado final de la dimensión es de 2,5 puntos de los 12,5 posibles.

5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

EMPREVEL E.S.P. se destaca por haber reducido su nivel de riesgo, pasando de *Medio Alto* en la vigencia 2022 a *Medio* en la vigencia 2023. No obstante, en el marco de la actualización del PGR, el prestador debió certificar con información el Tablero de Acciones de Mejora del período 2023, toda vez que su nivel de riesgo para la vigencia 2022 fue *Medio Alto*. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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

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

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

Lo anterior, a su vez, incumple lo determinado en la Resolución 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 Regulador.

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 78. 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 del año 2023 y 2024 dentro de los plazos establecidos, como se observa a continuación:

Imagen 67. Trámites RUPS del prestador

| Resultados de la consulta | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|--|---------------|-------------|--------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|---|
| # | Id Empresa | Empresa | Motivo | Estado | Quien Revisa | No. de imprimible | Fecha de imprimible | Número de Radicado ORFEO | Fecha de Radicado ORFEO | Acciones |
| 22 | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | | 202322184419736 | 16/02/2023 | | |    |
| 23 | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | | 202332184420994 | 09/03/2023 | | |    |
| 24 | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | | 202332184422142 | 31/03/2023 | | |    |
| 25 | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | | 202422184431984 | 22/02/2024 | | |    |
| 26 | 2184 | EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | | 202432184432963 | 20/03/2024 | | |    |

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

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

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

Tabla 79. Estado de cargue de información al SUI

| Año | ID | Empresa | Número de reportes pendientes | Número de reportes radicados | Porcentaje de cargue |
|------|------|--|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| 2023 | 2184 | Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez EMPREVEL E.S.P. | 29 | 436 | 93% |
| 2024 | | | 77 | 182 | 70% |

| Tópico | 2023 | | | | 2024 | | | |
|-----------------------------|-------------|-----------------------|-----------|------------|-------------|-----------------------|-----------|------------|
| | Certificado | Certificado No Aplica | Pendiente | Total | Certificado | Certificado No Aplica | Pendiente | Total |
| Administrativo | 10 | | 2 | 12 | 1 | | 1 | 2 |
| Administrativo y Financiero | 4 | 6 | | 10 | | 4 | | 4 |
| Comercial y de Gestión | 117 | 9 | 8 | 134 | 52 | | 28 | 80 |
| Generalidades-Riesgos | 2 | | | 2 | 1 | | 1 | 2 |
| NSC | 1 | | | 1 | | | | |
| Nuevos Marcos Normativos | 5 | | | 5 | 1 | | 1 | 2 |
| Riesgos Acueducto | 15 | | | 15 | 9 | | 1 | 10 |
| Riesgos Alcantarillado | 15 | | | 15 | 9 | | 1 | 10 |
| Técnico operativo | 59 | 12 | 8 | 79 | 3 | 6 | 26 | 35 |
| Total General | 228 | 27 | 18 | 273 | 76 | 10 | 59 | 145 |

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

5.12. Acciones de la SSPD

La SSPD ha adelantado las siguientes acciones en las vigencias bajo análisis respecto a EMPREVEL E.S.P.

| Radicado salida | Fecha | Asunto |
|-----------------|-----------------------|--|
| 20234240596331 | 09 de febrero de 2023 | Respuesta a radicado SSPD No. 20225294297712 del 24 de octubre de 2022. Propuesta de acciones Programa de Gestión |
| 20234240975851 | 03 de marzo de 2023 | Programa de Gestión. Reiteración vigilancia al estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Vélez – Santander, a cargo de EMPREVEL E.S.P. |
| 20234241277671 | 31 de marzo de 2023 | Mesa de trabajo presencial. Programa de Gestión. |
| 20234242054021 | 14 de junio de 2023 | Requerimiento de información Programa de Gestión |

6. HALLAZGOS

| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|----------------|--|---|--|------------------------|
| Administrativo | Control interno | NIA 265.6 El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos. (estados financieros) | De manera recurrente por parte de la Contraloría General de Santander fue evidenciado la ausencia de conciliación de saldos de las cuentas de los activos y pasivos, sin que a la fecha se haya subsanado | No cumple |
| | | Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): Artículo 73 establece la obligación de garantizar sistemas de información que permitan el control, seguimiento y transparencia en la gestión presupuestal. | El software utilizado para el manejo presupuestal no permite una adecuada interpretación y control frente a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos. Al revisar los documentos presentados para la ejecución presupuestal de ingresos correspondiente a la vigencia 2024 (Resolución 041 de 2023) se detectó que los rubros presupuestales no coinciden con los códigos aprobados en la resolución indicada. | No cumple |
| Financiero | Marco conceptual para la presentación de la información financiera | Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, normas para la presentación de estados financieros y revelaciones. | Dentro de la nota a los estados financieros vigencias 2022-2023 Impactos por la transición al nuevo marco de regulación no se observa revelación clara que permita establecer la racionalidad de las cifras. | No cumple |



Superservicios

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



| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|-------------|---|--|---|--|
| | | | Las notas a los estados financieros no guardan coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos | |
| Comerciales | Calidad de información reportada al SUI | Resolución No. SSPD 48765 del 14 de diciembre de 2010. | Información remitida por la empresa / SUI | De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, se observan diferencias entre los datos suministrados y los reportados en el SUI con respecto a PQRs micromedición y el CCU. |
| | Cobertura de micromedición | Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 | Información remitida por la empresa / SUI | No cumple con la cobertura de micromedición del 95% establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 |
| | Requisitos mínimos de las facturas | Cumplimiento de lo establecido en el CCU | Información remitida por la empresa | No cumple con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce requisitos no cumplió con 4 de ellos. |
| | Debido proceso de cambio de medidores | Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008 | Información remitida por la empresa | La empresa no realiza el debido proceso en relación al cambio de los medidores a sus usuarios |

| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---------------------|--|---|---|--|
| Técnicos | Continuidad en el sistema | Resolución 2115 de 2007 - CCU | Información suministrada por EMPREVEL E.S.P – Visita SSPD - SUI. | El cálculo del indicador de continuidad para el municipio de Vélez, se clasifica para la vigencia de estudio como No Satisfactorio por estar debajo de los 18 h/día. El prestador informa que la continuidad depende de la oferta hídrica del municipio, la cual en algunos meses del año es limitada. |
| | Calidad del agua | Resolución 2115 de 2007 | Información suministrada por EMPREVEL E.S.P – Visita SSPD - SUI. | Se evidenciaron muestras con incumplimientos de valores máximos permisibles para parámetros como coliformes totales, cloro, color aparente y turbiedad para el año 2023. |
| | Presiones en el sistema | CCU – Resolución 330 de 2017 | Información suministrada por EMPREVEL E.S.P – Visita SSPD - SUI | No cumple con la presión mínima establecida en el contrato de condiciones uniformes para los sectores común en los meses de agosto y octubre de 2023 y supermercado en los meses de enero y octubre de 2023. |
| Aspectos Tarifarios | Reporte de información de variaciones tarifarias | Resolución SSPD 20211000313835 del 14-07-2021 | Sistema Único de Información “SUI” – Formato “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas” Ac-AI | El prestador incumple con el principio de reportar información clara, oportuna, y verificable, en relación a las variaciones tarifarias. |



Superservicios

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



| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---------|---------------------------------------|--|--|---|
| | Actualización y/o variación tarifaria | Resolución CRA 943 de 2021 Artículo 2.1.1.1.2.4. Indexación. | Reporte de tarifas aplicadas, Radicado 20245293352822 del 01/08/2024 | No cumplen con la correcta aplicación de indexación en los costos de referencia, teniendo en cuenta que el CMT se exceptúan de dicha actualización, derivando en presuntos cobros no autorizados. |

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

- La empresa ha emprendido acciones con el SENA con el fin de certificar a los funcionarios en competencias laborales.

8.2. Aspectos Financieros

- Al cotejar la información suministrada en SUI frente a la suministrada en visita, se observa que la mayoría de los saldos coinciden. Sin embargo, existen cifras dentro de los estados financieros que carecen de razonabilidad.
- Se observan partidas pendientes por conciliar, la empresa deberá establecer acciones concretas con tiempos y metas que permitan establecer un avance frente a la mitigación de los hallazgos que de manera recurrente ha evidenciado la Contraloría General de Santander.
- EMPREVEL E.S.P. presuntamente presentaría superavit presupuestal para las vigencias 2023 y 2024. Sin embargo, carece de controles lo cual genera incertidumbre frente a la realidad financiera y presupuestal de la misma.
- La empresa deberá realizar la reversión del cargue de la información financiera en PDF para la vigencia 2023.
- La Contraloría General de Santander identificó deficiencias presupuestales los cuales igualmente fueron evidenciados por parte de esta Superintendencia en el presente informe.

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

8.3. Aspectos Técnicos Operativos

- Las PTAP de Vélez, no cuenta con el permiso de vertimiento de los residuos generados del proceso de potabilización. En la visita no se evidenció tratamiento de los lodos previo a vertimiento.
- El cálculo del indicador de continuidad para el municipio de Vélez, se clasifica para la vigencia de estudio como No Satisfactorio por estar debajo de los 18 h/día.
- El porcentaje de pérdidas de agua para las vigencias evaluadas es superior al estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001, donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es del 30%. Es de precisar que este valor es indicativo puesto que la Resolución CRA 151 de 2001 no se encuentra vigente a la fecha.
- En cuanto al Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), se evidencia que el indicador obtuvo resultados superiores a los 6 m³/suscriptor/mes, valor estándar definido en la Resolución CRA 825 de 2017.
- Si bien existen sectores con niveles por debajo de la presión mínima establecida en el contrato de condiciones uniformes, el prestador debe tener en cuenta las presiones máximas, pues al no controlar las mismas, se ocasionan rotura de presiones.
- Una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad de agua del prestador para su área de prestación de acuerdo con lo reportado en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia 2023, se evidenciaron muestras con incumplimientos de valores máximos permisibles para parámetros como coliformes totales, cloro, color aparente y turbiedad.
- Se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Vélez para los meses de marzo y noviembre de 2023, incumpliendo los parámetros de E Coli, Coliformes Totales, Turbiedad y Color.

8.4. Aspectos Comerciales

- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA y con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142. No obstante, no se encuentra firmado ni corresponde al cargado en el RUPS.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 4 requisitos de contenido mínimos de la factura, por lo que ha omitido información relevante para el usuario, con la cual no podría tener la certeza en la legalidad de los cobros realizados y por ende lo podría cohibir de ejercer los derechos que la ley le concede en caso de inconformismo.

- El prestador tiene reportes pendientes de cargue como se mencionó en los apartados de suscriptores, facturación, recaudo y PQR, además, la información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI, y se observaron diferencias que deben ser revisadas.
- La empresa no cumple con la cobertura de micromedición del 95% para el municipio de Vélez, tal como lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa no realiza el debido proceso para el cambio de medidores de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

8.5. Aspectos Tarifarios

- Si bien, el Estudio tarifario se encuentra Certificado ante el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios SUI – SURICATA., a la fecha, no se ha subsanado la novedad que se presenta frente a la definición del año base de información para el cálculo tarifario.
- La divulgación a usuarios sobre variaciones tarifarias por aplicación del acumulado del IPC, incumple con el debido reporte de información ante la SSPD tanto en los formatos de “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas” para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, como en la claridad de información registrada en las publicaciones.
- El documento (archivo Excel) presentado por el prestador, no permite validar que en efecto se esté dando la ejecución del Plan de Obras e Inversiones proyectado para el periodo 2022-2031, por ende, se desconoce el avance de las obras e inversiones proyectadas para el APS de Vélez, durante el corte 2022-2024.

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: Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializada GGP DTGAA
Oswaldo Samaniego Aguilar – Profesional Universitario GGP DTGAA
Silvia Ruiz Gómez – Profesional Especializada GGP DTGAA
Mario Botto – Profesional Especializado GGP DTGAA



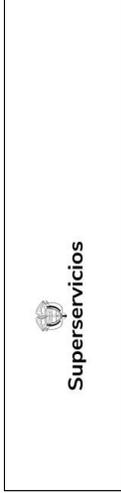
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
Nicolas Páez - Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS

N/A



CONTROL DE ASISTENCIA



| | |
|---|-----------------------------|
| LUGAR: Sesión Virtual: meet.google.com/bw-xfba-xha | Fecha: 23/12/2024 |
| ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores | Hora Inicio: 8:00 am |
| TEMAS A TRATAR: Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ EMPREVEL E.S.P. | Hora Fin: 9:25 am |

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de 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 | | |
| Emirgen Mesa Hernández | Líder Facturación | (7) 7563102 | Emprvel E.S.P | X | | factemprevelesp@gmail.com | EmirgenMesa |
| Mónica Alejandra Ariza Velasco | Tesorería | 3102636022 | Emprevel E.S.P | X | | tesoreñaemprevelesp@gmail.com | MAAV |
| Maria Eugenia Salazar Rueda | Contadora | 3114956869 | Emprevel E.S.P | X | | contadoremprevelesp@gmail.com | |
| Sandra Liliana Pinzon Nieves | OCI | 3202118093 | Emprevel E.S.P | X | | emprevevel.controlinterno@gmail.com | |
| Jorge Andres Lopez Vargas | Agente Especial | 3144593312 | Emprevel E.S.P | X | | | |
| Silvia Lucia Rojas López | Líder Operativa de AC y AL | 3138321219 | EMPREVEL E.S.P. | X | | plapemprevelesp@gmail.com | Silvia Rojas |
| Mery Constanza Rojas Fierro | Profesional especializado | | superintendencia de ser | X | | merojas@superservicios.gov.co | merojas |
| Silvia Milena Ruiz Gómez | Profesional especializado | 6913005 ext. 2422 | SSPD | X | | sruiz@superservicios.gov.co | SMRG |
| Viviana Hernández Duque | Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores | 6913005 ext. 2248 | SSPD | X | | vhermandez@superservicios.gov.co | VHD |
| Oswaldo Samaniego Aguilar | Profesional Universitario DTGAA GGP | 6913005 ext. 5051 | SSPD | X | | osamaniego@superservicios.gov.co | O.S.A. |
| Mario Andrés Botto Rojas | Profesional especializado | 6913005 ext. 2422 | SSPD | X | | mbotto@superservicios.gov.co | MB |

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Previo al inicio de la mesa de trabajo programada, se verificó el certificado de entrega de la invitación remitida al correo de la empresa con radicado SSPD No. 202444245829731 del 16 de diciembre de 2024, en el cual se observó que la comunicación fue recibida por el destinatario: agenteespecial.emprevel@gmail.com accediendo al contenido el día 2024/12/16 del 2024 a las 08:23:46, tal como se observa en el documento adjunto.

Se realiza la presentación de los asistentes. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma. Asimismo, se revisó las observaciones realizadas por el prestador en la presente reunión, lo que dio lugar a la modificación de lo siguiente frente a cada componente:

Componente Administrativo: Se deja en firme el hallazgo aclarando nuevamente que la Contraloría General de Santander plasmó en su informe como hallazgos para la vigencia auditada 2023: 2. Falencia reiterativa respecto a "Saldos pendientes de depurar del activo", cuentas bancarias por depurar por la existencia de convenios por liquidar de vigencias anteriores. 3. Reiterativas falencias respecto a "saldos pendientes de depurar del pasivo" cuentas por pagar pretoma. (página 33 del informe de vigilancia)

Componente Financiero: Se modifica el hallazgo y el informe, ya que una vez verificada la ejecución presupuestal de ingresos para la vigencia 2024 se observa que coincide los valores de la sumatoria de ingresos corrientes por agrupación de códigos, sin embargo, el desglose de los códigos de rubros presupuestales debería corresponder a las unidades de negocio (por servicios) y a la resolución que adopta el presupuesto. El hallazgo se replantea así: "El software utilizado para el manejo presupuestal no permite una adecuada interpretación y control frente a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos lo cual genera debilidad frente al SCI". Hallazgo administrativo.

Componente Técnico: Se modifica el hallazgo respecto a presiones del servicio así: "No cumple con la presión mínima establecida en el contrato de condiciones uniformes para los sectores común en los meses de agosto y octubre de 2023 y supermercado en los meses de enero y octubre de 2023". De igual manera, respecto al hallazgo de continuidad se incluye la justificación del prestador así: "El prestador informa que la continuidad depende de la oferta hídrica del municipio, la cual en algunos meses del año es limitada".

Componente Comercial: Se deja en firme los hallazgos presentados teniendo en cuenta que la empresa no presentó ninguna observación.

Componente Tarifario: Se deja en firme los hallazgos presentados teniendo en cuenta que la empresa no presentó ninguna observación.

COMPROMISOS

| ACTIVIDAD | FECHA | RESPONSABLE | FIRMA |
|-----------|-------|-------------|-------|
| N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P. (EMPREVEL E.S.P.) y acuse de recibo radicado SSPD N.º 20244245829731

Próxima Reunión: N/A

Silvia Milena Ruiz Gomez (Presentando y anotando)

| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---|---|--|--|------------------------|
| Administrativo | Control interno | N/A 265.6 El objetivo del auditor es comunicar a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección de la entidad y a la dirección de Santander las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos (estados financieros) | De manera recurrente por parte de la Contraloría General de Santander la evidencia de ausencia de conciliación de saldos de las cuentas de los libros y párrafos en que se refleja se haya subsanado | No cumplido |
| Marco conceptual para la presentación de información financiera | Marco conceptual para la presentación de información financiera | Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera Resolución 4141 de 2014 normas para la presentación de estados financieros y revelaciones. | Dentro de la nota a los estados financieros vigencias 2022-2023 impactos por la transición al marco conceptual de 2014 se observa revelación clara que permita establecer la racionalidad de las cifras. | No cumple |

8:26 | SOCIALIZACION EIVÉLEZ - SANTANDER

Personas: 14

Colaboradores:

- Viviana Hernandez ... (Tu)
- ANDRES LOPEZ
- ASESOR JURIDICO EMP...
- Facturación Emprevel E...
- Liliana Pinzon
- Maria Eugenia Salazar R...
- Mario Andrés Boto Rojas
- Mery Constanza Rojas F...
- Oswaldo Samaniego Ag...
- Silvia Milena Ruiz Gomez

Silvia Milena Ruiz Gomez (Presentando y anotando)

8:27 | SOCIALIZACION EL VÉLEZ - SANTANDER

Damara Guallero ya puede unirse a esta reunión

Personas

Añadir personas

Mery Constanza Rojas...

Oswaldo Samaniego...

Silvia Milena Ruiz Gomez

TESORERIA

Liliana Pinzon

Maria Eugenia Salazar R...

Mario Andres Botto Rojas

Mery Constanza Rojas F...

Oswaldo Samaniego Ag...

Silvia Milena Ruiz Gomez

Silvia Milena Ruiz Gomez

Silvia Milena Ruiz Gomez

TESORERIA

Todos los invitados se han unido

13

lunes, 23 de diciembre de 2024

Viviana Hernandez Duque

4 más

TESORERIA

Liliana Pinzon

| Aspecto | Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---|--|--|--|------------------------|
| Administrativo | N/A. 265.6 El objetivo del auditor es comunicar a los accionistas del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos (estados financieros) | De manera recurrente por parte de la Contraloría General de Santander evidencio la ausencia de conciliación de saldos de las cuentas de los activos y pasivos, sin que a la fecha se haya subsanado | No cumplido | |
| Marco conceptual para la presentación de información financiera | Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, legislación de estados financieros y revelaciones. | Dentro de la nota a los estados financieros vigencias 2022-2023 Impactos por la transición al nuevo marco de coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos. | Las notas a los estados financieros no guardan coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos. | No cumple |

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

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

Resumen del mensaje

| | |
|-----------------------------|---|
| Id mensaje: | 925649 |
| Remitente: | superservicios@superservicios.gov.co |
| Cuenta Remitente: | correocertificadonotificaciones@4-72.com.co |
| Destinatario: | agenteespecial.emprevel@gmail.com - agenteespecial.emprevel |
| Asunto: | Notificacion electronica radicado salida No 20244245829731 |
| Fecha envío: | 2024-12-16 08:15 |
| Documentos Adjuntos: | Si |
| Estado actual: | Lectura del mensaje |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|---|---|---|
| Estampa de tiempo al envío de la notificacion El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | Fecha: 2024/12/16 Hora: 08:16:27 | Tiempo de firmado: Dec 16 13:16:27 2024 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias. | Fecha: 2024/12/16 Hora: 08:16:28 | Dec 16 08:16:28 cl-t205-282cl postfix/smtp [19274]: 796A512487AC: to=<agenteespecial.emprevel@gmail.com & gt;, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.2.0.27]:25, delay=1.4, delays=0.12/0/0.48/0.81, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1734354988 98e67ed59e1d1-2f2a243a57dsi5810995a91.91 - gsmtpp) |
| El destinatario abrio la notificacion | Fecha: 2024/12/16 Hora: 08:23:46 | Dirección IP: 74.125.210.169 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggpht.com GoogleImageProxy) |
| Lectura del mensaje | Fecha: 2024/12/16 Hora: 08:26:03 | Dirección IP: 191.95.37.85 Colombia - Cordoba - Momil |

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 20244245829731

📄 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 */
```

16/12
/2024

Notificación de salida documento No. 20244245829731

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

| | |
|----------------------|---|
| Asunto del radicado: | Remisión resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ EMPREVEL E.S.P. |
| Radicado origen: | 20245293580042,20245293352822 |
| Fecha de radicado: | 16/12/2024 7:48:40 |

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

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

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

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

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

INFORMACIÓN GENERAL:

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

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984.6

CANALES DE ATENCIÓN:

Plataforma de trámites y servicios [TERESUELVO](#)

Línea de atención (601) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Consulta del [estado de trámites](#)

[Puntos de Atención Superservicios](#)

DIRECCIONES TERRITORIALES:

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

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

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

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

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

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

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

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

Adjuntos

| Nombre | Suma de Verificación (SHA-256) |
|--------------------|--|
| 20244245829731.pdf | cfd43aa4e785328ac44de1e3c4d3fc9ea8303097f94cfaf8b349a131ace30417 |

Descargas

Archivo: 20244245829731.pdf **desde:** 191.95.37.85 **el día:** 2024-12-16 08:26:08

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.

