

DOCUMENTO DE EVALUACIÓN INTEGRAL A PRESTADORES

CAPÍTULO COMERCIAL SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.**

JULIO 2022

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO**

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

1. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

1.1 EVALUACIONES REALIZADAS

1.2 ASPECTOS COMERCIALES

1.2.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, la empresa se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, razón por la cual, aplica el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.

Una vez verificado el documento, se evidenció que tiene un único contrato para todas sus APS, el cual, se encuentra vigente y según lo informado por la empresa, no cuenta con concepto de legalidad de la CRA, toda vez que esta lo solicitó en el año 2018, sin embargo, dicha entidad remitió ajustes los cuales fueron realizados por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y enviados a la CRA el día 07 de abril de 2022; hasta el momento se encuentra en espera de respuesta.

Imagen 1. Publicidad del CCU en página web



Fuente: Página web EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Según información reportada al SUI, la fecha de expedición del CCU fue el 14 de diciembre de 1996 y la fecha de actualización corresponde al 28 de diciembre de 2018.

Imagen 2. Información CCU

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS General      

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla Generar reporte en form

Clasificación

Departamento

Empresa

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento VALLE

Empresa EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P

Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
VALLE	EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	1	2438	2022-01-28	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	s/n	1996-12-14	2018-12-28	NO	ND	ND	

Fuente: SUI, Consulta realizada en junio de 2021

Imagen 3. Contrato de condiciones uniformes reportado en SUI



EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES -CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS- CSP- PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI EICE ESP

DISPOSICIONES GENERALES	5
Cláusula 1. OBJETO.	5
Cláusula 2. PARTES.	5
Cláusula 3. SOLIDARIDAD.	5
Cláusula 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	5
Cláusula 5. VIGENCIA.	6
CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
Cláusula 6. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	6
Cláusula 7. PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.	6
Cláusula 8. PUBLICIDAD.	6
Cláusula 9. SOLICITUD DE SERVICIO.	7
Cláusula 10. PERFECCIONAMIENTO.	9
DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES	9
Cláusula 11. OBLIGACIONES DE EMCALI.	9
Cláusula 12. OBLIGACIONES DEL SUScriptor Y/O USUARIO.	15
Cláusula 13. DERECHOS DE EMCALI.	18
Cláusula 14. DERECHOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO.	19

Página 1 de 73

Fuente: SUI, Consulta realizada en abril de 2022

1.2.2 SUSCRIPTORES

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

Tabla 1. Suscriptores totales Acueducto año 2021

CIUDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Cali	638.630	639.552	640.658	642.404	644.848	645.502	646.152	647.827	648.904	649.852	650.902	651.737
Candelaria	875	874	875	876	878	874	874	881	886	887	890	888
Palmira	893	896	897	896	898	899	901	900	905	904	903	907
Yumbo	21.613	21.649	21.672	21.688	21.681	21.731	21.804	21.890	21.993	22.278	22.535	22.583
TOTAL USUARIOS	662.011	662.972	664.102	665.864	668.305	669.006	669.731	671.498	672.688	673.921	675.230	676.115

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 2. Suscriptores totales Acueducto año 2022

Ciudad	Ene
Cali	652.492
Candelaria	889
Palmira	911
Yumbo	22.575
TOTAL USUARIOS	676.867

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 3. Suscriptores totales Alcantarillado año 2021

CIUDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Cali	637.907	638.337	638.519	641.117	643.655	644.083	644.763	645.686	647.235	648.328	648.377	649.357
Yumbo	145	143	142	140	142	139	142	192	191	194	185	190
TOTAL USUARIOS	638.052	638.480	638.661	641.257	643.797	644.222	644.905	645.878	647.426	648.522	648.562	649.547

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 4. Suscriptores totales Alcantarillado año 2022

CIUDAD	Ene
Cali	650.381
Yumbo	190
TOTAL USUARIOS	650.571

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

La empresa informó un total de suscriptores para el año 2021 de 676.115 para el servicio de acueducto con corte a 31 de diciembre, donde el 96,4% se ubica en la ciudad de Cali.

Para la vigencia 2022, la empresa remitió los datos presentados en las tablas con un total de suscriptores de acueducto de 676.867, donde se observa que el 96% de los suscriptores corresponden a usuarios de la ciudad de Cali.

Para el servicio de alcantarillado, informó un total de 649.547 suscriptores en la vigencia 2021 y 650.571 en la vigencia 2022, donde el 99,97% de éstos se concentra en Cali.

La variación del año 2021 al 2022 se dio en un aumento de 752 suscriptores para el servicio de acueducto y de 1024 para el servicio de alcantarillado, lo que representa menos del 0,001% del total de suscriptores.

EMCALI E.I.C.E. E.S.P., reportó la siguiente información al SUI:

Tabla 5. Suscriptores totales Acueducto año 2021

CIUDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Dic
Cali	638.624	639.552	640.657	642.403	644.847	645.501	646.151	647.827	648.903	649.854	651.736
Candelaria	873	873	874	874	876	872	872	879	885	885	886
Palmira	891	894	894	894	896	897	897	898	903	902	905
Yumbo	21.617	21.648	21.671	21.687	21.681	21.731	21.806	21.890	21.994	22.276	22.584
Total general	662.005	662.967	664.096	665.858	668.300	669.001	669.726	671.494	672.685	673.917	676.111

Fuente: SUI

Tabla 6. Suscriptores totales Acueducto año 2022

CIUDAD	Ene
Cali	652.490
Candelaria	888
Palmira	907
Yumbo	22.578
TOTAL USUARIOS	676.863

Fuente: SUI

La información reportada por el prestador para el servicio de acueducto al SUI, presenta diferencias menores en relación con la entregada por la empresa en el marco de la visita, no obstante, se puede observar que para la vigencia 2021, no hay datos reportados para el mes de noviembre, lo que debe ser explicado por la empresa, indicando las razones para el no reporte de la información.

En ese sentido, la empresa debe revisar la información reportada en el SUI y realizar el cargue de la faltante, 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 omitir el reporte.

Tabla 7. Suscriptores totales Alcantarillado año 2021

CIUDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Cali	637.909	638.338	638.519	641.117	643.658	644.085	644.766	645.688	647.237	648.330	648.379	649.358
Yotoco					1							
Yumbo	144	143	142	140	140	139	141	192	191	194	185	191
Total general	638.053	638.481	638.661	641.257	643.799	644.224	644.907	645.880	647.428	648.524	648.564	649.549

Fuente: SUI

Tabla 8. Suscriptores totales Alcantarillado año 2022

CIUDAD	Ene
Cali	650.384
Yumbo	189
TOTAL USUARIOS	650.573

Fuente: SUI

Comparando la información de suscriptores para el servicio de alcantarillado, de lo entregado por la empresa y lo reportado por ésta al SUI, se observan diferencias menores. Sin embargo, en SUI el prestador reportó la APS Yotoco para el mes de mayo, por lo tanto, esta información debe ser aclarada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

A continuación, se presentarán estos datos desagregados por municipio:

1.2.2.1 Cali

Tabla 9. Suscriptores Cali Acueducto año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	592.638	593.507	594.545	596.201	598.648	599.237	599.873	601.547	602.572	603.490	604.522	605.306
Estrato 1	91.692	91.832	92.059	92.160	93.455	93.351	93.332	93.872	93.759	93.767	93.917	94.146
Estrato 2	152.654	152.909	153.187	153.397	153.888	154.180	154.340	154.723	154.761	155.120	155.158	155.431
Estrato 3	183.786	183.957	184.122	184.475	184.729	184.947	185.030	185.357	186.184	186.030	186.045	186.253
Estrato 4	85.929	85.978	86.104	86.678	87.278	87.460	87.676	88.158	88.263	88.671	89.409	89.420
Estrato 5	59.273	59.458	59.608	60.040	59.819	59.820	60.015	59.947	60.140	60.367	60.456	60.509
Estrato 6	19.304	19.373	19.465	19.451	19.479	19.479	19.480	19.490	19.465	19.535	19.537	19.547
Total No Residencial	45.992	46.045	46.113	46.203	46.200	46.265	46.279	46.280	46.332	46.362	46.380	46.431
Comercial	42.794	42.856	42.928	43.007	43.004	43.071	43.081	43.079	43.127	43.156	43.171	43.222
Industrial	1.485	1.476	1.474	1.474	1.475	1.473	1.476	1.472	1.474	1.476	1.476	1.476
Oficial	1.105	1.105	1.106	1.115	1.114	1.114	1.115	1.120	1.121	1.120	1.123	1.123
Especial	607	607	604	606	606	606	606	608	609	609	609	609
Agua en Bloque	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	638.630	639.552	640.658	642.404	644.848	645.502	646.152	647.827	648.904	649.852	650.902	651.737

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 10. Suscriptores Cali Alcantarillado año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	591.837	592.310	592.407	594.905	597.454	597.831	598.505	599.437	600.911	601.970	602.001	602.950
Estrato 1	90.159	90.115	90.073	90.591	91.697	91.620	91.752	92.253	91.928	92.061	92.166	92.371
Estrato 2	152.453	152.606	152.759	153.035	153.662	153.751	153.961	154.268	154.302	154.844	154.912	155.127
Estrato 3	183.761	183.847	184.064	184.417	184.676	184.781	184.937	185.135	186.077	185.979	185.983	186.114
Estrato 4	85.759	85.761	85.629	86.339	87.114	87.390	87.371	87.498	88.058	88.234	87.985	88.325
Estrato 5	59.344	59.562	59.450	60.055	59.829	59.813	60.010	59.804	60.085	60.353	60.456	60.502
Estrato 6	20.361	20.419	20.432	20.468	20.476	20.476	20.474	20.479	20.461	20.499	20.499	20.511
Total No Residencial	46.070	46.027	46.112	46.212	46.201	46.252	46.258	46.249	46.324	46.358	46.376	46.407
Comercial	42.858	42.827	42.918	43.004	42.993	43.046	43.051	43.040	43.112	43.142	43.151	43.184
Industrial	1.485	1.478	1.476	1.477	1.477	1.475	1.475	1.474	1.476	1.478	1.482	1.479
Oficial	1.105	1.101	1.099	1.110	1.110	1.110	1.111	1.112	1.112	1.114	1.119	1.120
Especial	622	621	619	621	621	621	621	623	624	624	624	624
	637.907	638.337	638.519	641.117	643.655	644.083	644.763	645.686	647.235	648.328	648.377	649.357

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2021, la empresa contaba con un total de 651.737 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 diciembre de 2021, de los cuales el 29% corresponde al estrato 3, seguido del estrato 2 y el 1 respectivamente, el 93% de los mismos se concentran en el uso residencial.

En cuanto al servicio de alcantarillado, la empresa cuenta con un total de 649.357 suscriptores en la ciudad de Cali, donde el estrato de mayor participación es el 3 con un 29%, seguido del 2 y el 1 respectivamente. El uso residencial ocupa el 93% de participación en este servicio.

Tabla 11. Suscriptores Cali Acueducto año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	606.036
Estrato 1	94.239
Estrato 2	155.590
Estrato 3	186.353
Estrato 4	89.755
Estrato 5	60.523
Estrato 6	19.576
Total No Residencial	46.456
Comercial	43.249
Industrial	1.478

ESTRATO	Ene
Oficial	1.119
Especial	609
Agua en Bloque	1
TOTAL CALI	652.492

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 12. Suscriptores Cali Alcantarillado año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	603.925
Estrato 1	92.582
Estrato 2	155.338
Estrato 3	186.291
Estrato 4	88.536
Estrato 5	60.648
Estrato 6	20.530
Total No Residencial	46.456
Comercial	43.239
Industrial	1.477
Oficial	1.116
Especial	624
TOTAL CALI	650.381

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2022, la empresa informó tener un total de 652.492 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 de enero, de los cuales el 29% corresponde al estrato 3, seguido del estrato 2 y el 1 respectivamente.

Para el servicio de alcantarillado, la empresa informó un total de 650.381 suscriptores en Cali, donde el estrato de mayor participación es el 3 con un 29%, seguido del 2 y el 1 respectivamente.

Como se observa en la Tabla 11. Suscriptores Cali Acueducto año 2022 y Tabla 12. Suscriptores Cali Alcantarillado año 2022, la variación de aumento de suscriptores de un año al otro mencionada anteriormente, se dio en la ciudad de Cali con 755 suscriptores para el servicio de acueducto, y de 1024 en el servicio de alcantarillado.

1.2.2.2 Candelaria

Tabla 13. Suscriptores Candelaria Acueducto año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	635	634	634	635	637	633	633	640	642	642	642	641
Estrato 1	628	627	627	628	630	626	626	633	635	635	635	634
Estrato 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Estrato 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total No Residencial	240	240	241	241	241	241	241	241	244	245	248	247
Comercial	225	225	226	226	226	226	226	226	226	226	229	228
Industrial	12	12	12	12	12	12	12	12	16	16	16	16
Oficial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Agua en Bloque	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
	875	874	875	876	878	874	874	881	886	887	890	888

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2021, la empresa contaba con un total de 888 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 diciembre del mismo año, de los cuales el 71% corresponde al estrato 1 y el 28% se

distribuye en el uso no residencial, siendo el comercial el que ocupa el 26% del total de suscriptores informados por la empresa.

Tabla 14. Suscriptores Candelaria Acueducto año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	642
Estrato 1	635
Estrato 2	5
Estrato 4	1
Estrato 5	1
Total No Residencial	247
Comercial	228
Industrial	16
Oficial	1
Agua en Bloque	2
TOTAL CANDELARIA	889

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2022, la empresa informó tener un total de 889 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 de enero, el 72% de estos se concentra en el uso residencial, donde el estrato 1 ocupa el 99%, el uso no residencial ocupa el 28% del total de suscriptores.

Cabe resaltar que la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., no presta el servicio de alcantarillado en el municipio de Candelaria.

1.2.2.3 Palmira

Tabla 15. Suscriptores Palmira Acueducto año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	719	722	723	722	723	724	726	725	728	728	726	729
Estrato 1	487	489	491	489	491	492	494	491	491	493	491	493
Estrato 2	230	231	230	231	230	230	230	232	234	232	232	233
Estrato 3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Total No Residencial	174	174	174	174	175	175	175	175	177	176	177	178
Comercial	154	154	154	154	155	155	155	155	157	156	157	158
Industrial	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Oficial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agua en Bloque	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	893	896	897	896	898	899	901	900	905	904	903	907

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2021, el prestador informó haber tenido un total de 907 suscriptores de acueducto en este municipio, de los cuales el 80% se concentra en el uso residencial, el 54% de ellos corresponde al estrato 1, el 26% al estrato 2, el 20% restante del total de suscriptores corresponden a los usos comercial e industrial.

Tabla 16. Suscriptores Palmira Acueducto año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	733
Estrato 1	496
Estrato 2	234
Estrato 3	3
Total No Residencial	178
Comercial	158

ESTRATO	Ene
Industrial	14
Oficial	4
Agua en Bloque	2
TOTAL PALMIRA	911

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2022, la empresa indicó tener 911 suscriptores para el servicio de acueducto en el municipio de Palmira, el 80% de ellos se ubica en el uso residencial, de los cuales, el 54% corresponde al estrato 1, el 26% al estrato 2 y el 20% se ubica en el uso no residencial.

Cabe resaltar que la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., no presta el servicio de alcantarillado en el municipio de Palmira.

1.2.2.4 Yumbo

Tabla 17. Suscriptores Yumbo Acueducto año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	19.119	19.146	19.164	19.173	19.168	19.217	19.287	19.372	19.479	19.755	20.017	20.062
Estrato 1	2.403	2.401	2.404	2.409	2.411	2.416	2.525	2.459	2.466	2.473	2.481	2.488
Estrato 2	11.314	11.340	11.351	11.358	11.349	11.386	11.236	11.239	11.269	11.282	11.291	11.313
Estrato 3	3.853	3.856	3.859	3.856	3.857	3.863	3.875	4.024	4.091	4.102	4.093	4.109
Estrato 4	1.548	1.548	1.549	1.549	1.550	1.551	1.650	1.649	1.652	1.897	2.151	2.151
Estrato 5												
Estrato 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total No Residencial	2.494	2.503	2.508	2.515	2.513	2.514	2.517	2.518	2.514	2.523	2.518	2.521
Comercial	2.066	2.067	2.073	2.081	2.078	2.079	2.083	2.084	2.081	2.089	2.086	2.087
Industrial	322	328	327	326	328	328	324	327	326	327	324	326
Oficial	74	76	76	76	76	76	78	76	76	76	77	77
Especial	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Agua en Bloque	1	1	1	1				1				
	21.613	21.649	21.672	21.688	21.681	21.731	21.804	21.890	21.993	22.278	22.535	22.583

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 18. Suscriptores Yumbo Alcantarillado año 2021

ESTRATO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	69	68	66	65	66	65	67	117	117	119	112	116
Estrato 1	15	15	14	14	15	15	16	42	41	41	41	41
Estrato 2	42	42	41	41	41	40	41	64	65	67	61	64
Estrato 3	9	8	8	7	7	7	7	8	8	8	7	8
Estrato 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Estrato 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total No Residencial	76	75	76	75	76	74	75	75	74	75	73	74
Comercial	56	54	55	54	55	53	55	54	53	53	54	54
Industrial	14	15	15	15	15	15	14	15	15	16	13	14
Oficial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Especial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	145	143	142	140	142	139	142	192	191	194	185	190

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2021, la empresa indicó tener 22.583 suscriptores para el servicio de acueducto en el municipio de Yumbo, el 89% de ellos se ubica en el uso residencial, de los cuales, el 50% corresponde al estrato 2, el 18% al estrato 3 y el 11% al estrato 1. El 11% se ubica en el uso no residencial, donde los comerciales hacen parte del 9% del total de suscriptores.

Para alcantarillado la empresa indicó tener un total de 190 suscriptores¹, donde los porcentajes de participación corresponden a, 61% son suscriptores de uso residencial, el estrato 2 cuenta con un porcentaje de participación del 34% seguido del estrato 1 con el 22% del total de suscriptores y el 39% se ubica en uso no residencial.

Tabla 19. Suscriptores Yumbo Acueducto año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	20.054
Estrato 1	2.488
Estrato 2	11.320
Estrato 3	4.093
Estrato 4	2.152
Estrato 5	
Estrato 6	1
Total No Residencial	2.521
Comercial	2.091
Industrial	322
Oficial	77
Especial	31
Agua en Bloque	
	22.575

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 20. Suscriptores Yumbo Alcantarillado año 2022

ESTRATO	Ene
Total Residencial	115
Estrato 1	41
Estrato 2	63
Estrato 3	8
Estrato 4	2
Estrato 5	1
Total No Residencial	75
Comercial	56
Industrial	14
Oficial	5
Especial	
	190

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

En lo relacionado con la vigencia 2022, la empresa informó tener a 31 de enero un total de 22.575 suscriptores para el servicio de acueducto, el 89% se ubica en uso residencial, el 50% de ellos corresponde al estrato 2, seguido por el 3 con un 18%, el uso no residencial abarca el 11% del total de suscriptores informados.

En cuanto al servicio de alcantarillado, el uso residencial abarca el 61%, el 33% corresponde al estrato 3, seguido del estrato 2 con el 33%. El uso no residencial ocupa el 39%, donde el 29% hacen parte del uso comercial.

La variación que se da de la vigencia 2021 a la 2022, es una leve disminución en el número de suscriptores de 8 en el servicio de acueducto, para el servicio de alcantarillado no hubo diferencias.

¹ Esta cifra difiere de la entregada por el área técnica en la misma visita (136 suscriptores).

1.2.3 MICROMEDICIÓN

1.2.4 INDICADOR DE MICROMEDICIÓN

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición calculado por la SSPD a partir de la información suministrada por el prestador en visita y conforme lo indicado en la Resolución CRA 906 de 2019:

Tabla 21. Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2021	676.115	661.233	97,80%
2022	676.867	659.272	97,40%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Tabla 22. Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
2021	676.115	644.663	95,34%
2022	676.867	632.663	93,46%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

La empresa dentro de la información entregada, no remitió los datos de micromedición nominal para la vigencia 2022.

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

Tabla 23. Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2021	676.477	668.946	98,88%
2022	678.753	671.230	98,89%

Fuente: SUI

Tabla 24. Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
2021	676.477	34.387	0,05%
2022	678.753	619.375	91,25%

Fuente: SUI

De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los dos indicadores.

Llama la atención que, dentro de los datos reportados por EMCALI E.I.C.E. E.S.P. al SUI, para la vigencia 2021, periodo diciembre, el dato que arroja de suscriptores con medición efectiva o medidores leídos fue de 34.387. Se observó que, para dicho periodo, la empresa reporta 592.001 suscriptores de la APS Cali con el estado del medidor en "Buen Estado", sin embargo, la determinación del consumo fue "Medición por promedio".

En consecuencia, se puede concluir que la empresa para las vigencias 2021 y 2022 ha contado con un indicador por encima de 95% en relación con la micromedición nominal, encontrando de esta manera, que cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a la micromedición efectiva este indicador se observa por debajo del 95% para las vigencias 2021 y 2022, según datos reportados en SUI.

1.2.5 LABORATORIO DE MEDIDORES

La empresa cuenta con laboratorio propio para la revisión y calibración de los medidores, el cual se ubica en la planta de acueducto de la Calle 13.

Durante la visita fue entregado por la empresa, el certificado emitido por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, que tiene vigencia hasta el 18 de noviembre de 2025.

Imagen 4. Laboratorio de medidores





Fuente: Visita - EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

1.2.6 SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO

Para el verificar la facturación de la empresa en relación con consumos promedios y las razones por las cuales se dio dicha metodología de facturación, esta Superintendencia realizó el análisis de la información cargada al SUI por el prestador EMCALI E.I.C.E. E.S.P. al maestro de facturación para las vigencias 2021 y 2022.

En dicha verificación, encontramos que a 19.974 suscriptores del servicio de acueducto reportados con el medidor en “buen estado”, se les realizó facturación por promedio por más de un periodo consecutivo.

Respecto de lo anterior, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es clara en indicar lo siguiente:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. *La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

A su turno, el artículo 9 ibídem determina que:

“ARTÍCULO 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan esta ley, a:

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley (...)”

De acuerdo con la norma trascrita, EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presuntamente no ha realizado la facturación por diferencia de lecturas a los 19.974 usuarios del servicio de acueducto, aun cuando la condición del medidor la reportó al SUI como “buen estado”.

Cabe resaltar que la información que las empresas cargan al SUI, una vez certificada, se considera oficial para todos los efectos previstos en la Ley.

El archivo con los 19.974 suscriptores facturados por promedio, hace parte de los anexos del presente Informe de Vigilancia Especial, Detallada o Concreta.

1.2.7 FACTURACIÓN Y RECAUDO

La empresa presentó la siguiente información frente a la facturación y recaudo:

Tabla 25. Facturación y recaudo año 2021

AÑO 2021 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	17.444.634	16.341.685	\$ 24.564.740.678	\$ 24.200.424.819	\$ 14.150.737.433	\$ 16.446.707.743	58%	68%
Estrato 2	27.918.310	25.927.360	\$ 52.482.618.369	\$ 60.445.048.065	\$ 35.508.681.003	\$ 47.398.236.819	68%	78%
Estrato 3	28.715.806	28.047.604	\$ 94.125.655.080	\$ 86.655.613.568	\$ 67.313.850.993	\$ 70.017.392.328	72%	81%
Estrato 4	12.193.144	11.953.104	\$ 40.757.522.927	\$ 37.411.690.531	\$ 28.746.120.896	\$ 30.192.714.952	71%	81%
Estrato 5	9.285.016	9.270.243	\$ 42.886.267.004	\$ 41.392.741.418	\$ 30.193.660.211	\$ 33.324.451.968	70%	81%
Estrato 6	4.400.609	4.596.127	\$ 19.386.230.195	\$ 20.851.946.951	\$ 13.544.020.612	\$ 16.645.761.673	70%	80%
Industrial	4.227.171	1.777.614	\$ 13.626.429.322	\$ 10.812.965.280	\$ 9.835.530.938	\$ 9.361.982.076	72%	87%
Comercial	10.183.624	9.002.655	\$ 46.614.555.066	\$ 44.770.861.995	\$ 33.974.996.286	\$ 36.772.819.087	73%	82%
Oficial	3.745.009	3.632.809	\$ 10.036.006.855	\$ 10.919.513.366	\$ 5.352.800.192	\$ 6.436.021.782	53%	59%
Especial	1.701.613	1.748.161	\$ 4.445.600.639	\$ 5.684.123.497	\$ 2.595.740.812	\$ 3.855.130.606	58%	68%
Provisional							ND	ND
Venta Agua En Bloque	2.186.798		\$ 2.636.378.144				0%	ND
Total general	122.001.735	112.297.362	\$ 351.562.004.278	\$ 343.144.929.490	\$ 241.216.139.376	\$ 270.451.219.034	66%	76%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la vigencia 2021, la empresa indicó haber facturado un total de 112.001.735 m³, para el servicio de acueducto, que se representa en \$351.562.004.278 y 112.297.362 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$343.144.929.490. El recaudo para los dos servicios asciende a \$511.667.358.410, lo que corresponde a un 74% del total de la facturación para ambos servicios.

Una vez analizada la información, se observa que la empresa cuenta con un indicador de recaudo del 74% para la vigencia 2021 frente a los servicios de acueducto y alcantarillado el cual se clasifica como Riesgo Medio de acuerdo con la Resolución CRA 906 de 2019. Adicionalmente se evidenció una diferencia significativa en el total de facturación presentada en visita frente a la reportada al Sistema Único de Información (SUI), en donde se reportan \$31.611.940.772 menos facturación para ambos servicios frente a la información entregada en visita. El recaudo indicado en el cuadro anterior corresponde al reportado por la empresa en el SUI, debido a que la empresa no remitió la información de acuerdo a lo solicitado por esta Superintendencia.

Tabla 26. Facturación y recaudo año 2022

AÑO 2022 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	1.442.409	1.347.745	\$ 2.077.010.609	\$ 2.033.291.357	\$ 1.749.144.029	\$ 1.849.861.060	84%	91%
Estrato 2	2.297.159	2.126.673	\$ 4.404.449.552	\$ 5.049.709.631	\$ 4.108.405.252	\$ 4.923.367.843	93%	97%
Estrato 3	2.380.844	2.322.711	\$ 8.314.318.016	\$ 7.307.517.088	\$ 7.731.208.613	\$ 7.132.312.753	93%	98%
Estrato 4	1.050.061	1.019.552	\$ 3.689.686.185	\$ 3.246.360.626	\$ 3.535.031.694	\$ 3.227.890.179	96%	99%
Estrato 5	784.687	783.337	\$ 3.682.806.899	\$ 3.562.960.788	\$ 3.741.951.285	\$ 3.655.666.979	102%	103%
Estrato 6	365.216	381.908	\$ 1.655.194.584	\$ 1.762.344.049	\$ 1.682.338.717	\$ 1.795.659.673	102%	102%
Industrial	326.338	144.745	\$ 1.038.233.691	\$ 883.217.446	\$ 1.043.037.368	\$ 936.410.763	100%	106%
Comercial	982.084	872.326	\$ 4.423.681.410	\$ 4.339.130.886	\$ 4.063.975.690	\$ 4.000.908.849	92%	92%
Oficial	342.439	332.202	\$ 884.578.410	\$ 979.079.043	\$ 615.192.221	\$ 688.290.570	70%	70%
Especial	137.078	144.505	\$ 361.452.777	\$ 476.001.975	\$ 310.175.717	\$ 419.769.700	86%	88%
Provisional							ND	ND
Venta Agua En Bloque	181.882		\$ 328.716.242				0%	ND
Total general	10.290.198	9.475.705	\$ 30.860.128.375	\$ 29.639.612.889	\$ 28.580.460.586	\$ 28.630.138.369	92%	95%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

En cuanto a la vigencia 2022 a corte del 31 de enero, la empresa indicó haber facturado un total de 10.290.198 m³, para el servicio de acueducto, que representa \$30.860.128.375; 9.475.705 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$29.639.612.889. El recaudo para los dos servicios asciende a \$28.630.138.369, lo que corresponde a un 95% del total de la facturación para ambos servicios.

El indicador de recaudo para lo corrido de esta vigencia en algunos estratos pasa del 100%, lo que supone un recaudo de valores correspondientes a cartera y no de recaudo corriente. Para esta vigencia, el indicador de eficiencia de recaudo se clasifica como Riesgo Bajo, conforme a lo señalado en la Resolución 906 de 2019.

A continuación, se presentará la información desagregada por municipio:

1.1.1.1 Cali

Tabla 27. Facturación y recaudo año 2021

CALI 2021 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	16.803.541	16.335.244	\$ 23.426.444.579	\$ 24.191.964.188	\$ 13.453.352.304	\$ 16.444.853.192	57%	68%
Estrato 2	26.005.592	25.921.130	\$ 48.220.252.806	\$ 60.433.665.937	\$ 32.604.920.551	\$ 47.394.227.078	68%	78%
Estrato 3	28.062.066	28.046.870	\$ 92.277.203.029	\$ 86.653.542.640	\$ 65.994.720.104	\$ 70.016.063.727	72%	81%
Estrato 4	12.030.222	11.952.996	\$ 40.206.766.833	\$ 37.411.294.136	\$ 28.353.770.508	\$ 30.192.365.630	71%	81%
Estrato 5	9.284.866	9.270.166	\$ 42.885.599.391	\$ 41.392.357.110	\$ 30.193.168.357	\$ 33.324.116.065	70%	81%
Estrato 6	4.400.325	4.596.127	\$ 19.384.627.706	\$ 20.851.946.951	\$ 13.542.805.637	\$ 16.645.761.673	70%	80%
Industrial	1.788.531	1.766.561	\$ 5.993.347.252	\$ 10.772.738.661	\$ 4.607.965.880	\$ 9.330.435.584	77%	87%
Comercial	8.990.688	8.982.884	\$ 41.832.793.288	\$ 44.685.532.987	\$ 30.504.919.161	\$ 36.704.340.122	73%	82%
Oficial	3.665.836	3.632.296	\$ 9.830.650.201	\$ 10.917.908.571	\$ 5.211.319.230	\$ 6.434.939.195	53%	59%
Especial	1.555.467	1.748.161	\$ 4.183.037.669	\$ 5.684.083.496	\$ 2.502.548.963	\$ 3.854.825.355	60%	68%
Provisional							ND	ND
Venta Agua En Bloque	12.987		\$ 13.949.791				0%	ND
Total general	112.600.121	112.252.434	\$ 328.254.672.545	\$ 342.995.034.678	\$ 226.969.490.695	\$ 270.341.927.621	67%	76%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El municipio presentó un dato de 112.600.121 m³, para el servicio de acueducto, que representa \$328.254.672.545; 112.252.434 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$342.995.034.678.

\$342.995.034.678. El recaudo para los dos servicios asciende a \$497.311.418.316, lo que corresponde a un 72% del total de la facturación para ambos servicios.

Tabla 28. Facturación y recaudo año 2022

CALI 2022 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	1.384.761	1.347.246	\$ 1.970.379.104	\$ 2.032.283.151	\$ 1.661.135.220	\$ 1.848.963.864	84%	91%
Estrato 2	2.133.038	2.126.123	\$ 4.036.036.551	\$ 5.048.658.709	\$ 3.762.740.449	\$ 4.922.793.929	93%	98%
Estrato 3	2.323.610	2.322.604	\$ 8.150.570.156	\$ 7.307.224.704	\$ 7.573.856.012	\$ 7.131.956.159	93%	98%
Estrato 4	1.033.030	1.019.544	\$ 3.629.481.793	\$ 3.246.328.926	\$ 3.475.920.874	\$ 3.227.858.479	96%	99%
Estrato 5	784.670	783.330	\$ 3.682.734.539	\$ 3.562.925.407	\$ 3.741.896.305	\$ 3.655.631.598	102%	103%
Estrato 6	365.207	381.908	\$ 1.655.110.451	\$ 1.762.344.049	\$ 1.682.254.584	\$ 1.795.659.673	102%	102%
Industrial	153.161	143.689	\$ 501.662.386	\$ 879.400.945	\$ 518.869.841	\$ 932.588.746	103%	106%
Comercial	870.157	870.220	\$ 3.974.232.003	\$ 4.330.157.540	\$ 3.619.361.539	\$ 3.992.183.310	91%	92%
Oficial	333.768	332.140	\$ 860.742.422	\$ 978.892.292	\$ 591.918.899	\$ 688.187.855	69%	70%
Especial	130.403	144.505	\$ 345.394.327	\$ 476.001.975	\$ 285.208.257	\$ 419.769.700	83%	88%
Provisional							ND	ND
Venta Agua En Bloque	1.121		\$ 1.847.789				0%	ND
Total general	9.512.926	9.471.310	28.808.191.521	29.624.217.698	26.913.161.980	28.615.593.313	92%	95%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El municipio de Cali presentó un dato de 9.512.926 m³, para el servicio de acueducto, que representa \$28.808.191.521; 9.471.310 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$29.624.217.698. El recaudo para los dos servicios asciende a \$55.528.755.293, lo que corresponde a un 93% del total de la facturación para ambos servicios para la vigencia a 31 de enero de 2022.

1.1.1.2 Candelaria

Tabla 29. Facturación y recaudo año 2021

CANDELARIA 2021 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	131.576		\$ 334.158.665		\$ 186.641.141		56%	
Estrato 2	1.926		\$ 6.668.972		\$ 3.724.318		56%	
Estrato 3								
Estrato 4	221		\$ 617.354		\$ 368.771		60%	
Estrato 5	150		\$ 667.613		\$ 491.854		74%	
Estrato 6								
Industrial	5.489		\$ 18.424.561		\$ 11.365.283		62%	
Comercial	89.874		\$ 359.172.458		\$ 248.920.520		69%	
Oficial	347		\$ 914.442		\$ 782.029		86%	
Especial	81.258		\$ 105.176.697				0%	
Provisional							ND	
Venta Agua En Bloque	901.847		\$ 1.217.090.746				0%	
Total general	1.212.688	-	2.042.891.508	-	452.293.916	-	58%	

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El municipio de Candelaria presentó un dato de 1.212.688 m³ facturados, lo que representa un total de \$ 2.042.891.508. El recaudo fue de \$452.293.916, lo que corresponde al 58% para la vigencia 2021. La empresa reportó en visita para el Uso Especial una facturación de \$105.176.697 correspondientes a 81.258 m³ facturados en el mes de agosto del 2021, dicha información no se encuentra reportada en el SUI.

Tabla 30. Facturación y recaudo año 2022

CANDELARIA 2022	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	11.388		\$ 29.151.202		\$ 22.531.500		77%	
Estrato 2	166		\$ 395.775		\$ 158.462		40%	
Estrato 3								
Estrato 4	13		\$ 39.446		\$ 39.446		100%	
Estrato 5	17		\$ 72.360		\$ 54.980		76%	
Estrato 6								
Industrial	874		\$ 2.861.794		\$ 3.011.812		105%	
Comercial	10.824		\$ 41.065.582		\$ 47.180.873		115%	
Oficial	25		\$ 67.363		\$ 60.341		90%	
Especial								
Provisional								ND
Venta Agua En Bloque	84.702		\$ 167.074.811				0%	
Total general	108.009	-	240.728.333	-	73.037.414	-	86%	

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Para la presente vigencia a 31 de enero de 2022, presentó un dato de 108.009 m³ facturados, lo que representa un total de \$240.728.333. El recaudo es de \$73.037.414, que corresponde al 86%.

1.1.1.3 Palmira

Tabla 31. Facturación y recaudo año 2021

PALMIRA 2021	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	97.926		\$ 202.400.784		\$ 129.933.486		64%	
Estrato 2	58.477		\$ 163.449.452		\$ 107.435.497		66%	
Estrato 3	539		\$ 1.514.436		\$ 1.084.797		72%	
Estrato 4								
Estrato 5								
Estrato 6								
Industrial	36.687		\$ 115.621.592		\$ 99.817.762		86%	
Comercial	94.916		\$ 376.316.964		\$ 264.605.102		70%	
Oficial	3.534		\$ 8.878.645		\$ 2.504.521		28%	
Especial								
Provisional								
Venta Agua En Bloque	1.106.763		\$ 1.155.071.135				0%	
Total general	1.398.841	-	2.023.253.007	-	605.381.165	-	64%	

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El municipio de Palmira presentó un dato de 1.398.841 m³ facturados, lo que representa un total de \$2.023.253.007. El recaudo fue de \$605.381.165, lo que corresponde al 64% para la vigencia 2021.

Tabla 32. Facturación y recaudo año 2022

PALMIRA 2022 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	8.225		\$ 16.062.487		\$ 14.140.454		88%	
Estrato 2	4.682		\$ 13.330.807		\$ 12.038.269		90%	
Estrato 3	76		\$ 211.887		\$ 183.094		86%	
Estrato 4								
Estrato 5								
Estrato 6								
Industrial	3.311		\$ 10.290.461		\$ 2.486.339		24%	
Comercial	8.253		\$ 32.495.540		\$ 39.576.011		122%	
Oficial	348		\$ 880.969		\$ 18.025		2%	
Especial								
Provisional								
Venta Agua En Bloque	96.059		\$ 159.793.642				0%	
Total general	120.954	-	233.065.793	-	68.442.192	-	69%	

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

En cuanto a la presente vigencia a 31 de enero de 2022, el municipio de Palmira presentó un dato de 120.954 m³ facturados, lo que representa un total de \$233.065.793. El recaudo es de \$68.442.192, y que corresponde al 69%.

1.1.1.4 Yumbo

Tabla 33. Facturación y recaudo año 2021

YUMBO 2021 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	411.591	6.441	\$ 601.736.650	\$ 8.460.631	\$ 380.810.502	\$ 1.854.551	63%	22%
Estrato 2	1.852.315	6.230	\$ 4.092.247.139	\$ 11.382.127	\$ 2.792.600.637	\$ 4.009.741	68%	35%
Estrato 3	653.202	734	\$ 1.846.937.615	\$ 2.070.928	\$ 1.318.046.092	\$ 1.328.601	71%	64%
Estrato 4	162.701	108	\$ 550.138.740	\$ 396.395	\$ 391.981.617	\$ 349.322	71%	88%
Estrato 5	284	77	\$ 1.602.489	\$ 384.308	\$ 1.214.975	\$ 335.903	76%	78%
Estrato 6								
Industrial	2.396.464	11.053	\$ 7.499.035.917	\$ 40.226.619	\$ 5.116.382.013	\$ 31.523.037	68%	78%
Comercial	1.008.146	19.771	\$ 4.046.272.356	\$ 85.329.008	\$ 2.956.551.503	\$ 68.478.965	73%	80%
Oficial	75.293	513	\$ 195.563.567	\$ 1.604.795	\$ 138.194.412	\$ 1.082.587	71%	67%
Especial	64.888	-	\$ 157.386.273	\$ 40.001	\$ 93.191.849	\$ 305.251	59%	763%
Provisional								
Venta Agua En Bloque	165.201		\$ 250.266.472				0%	ND
Total general	6.790.084	44.928	19.241.187.218	149.894.812	13.188.973.600	109.267.958	69%	142%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

El municipio de Yumbo para el año 2021 facturó un total de 6.790.084 m³, para el servicio de acueducto, que representa \$19.241.187.218; 44.928 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$149.894.812. El recaudo para los dos servicios asciende a \$13.298.241.558, lo que corresponde a un 69% para el servicio de acueducto y 142% para el servicio de alcantarillado del total de la facturación.

Se observa que en para el uso "Especial" la empresa facturó 157.386.273 pero no presentó m³ facturados, de acuerdo el reporte del SUI la empresa recaudó en el mes de noviembre \$305.251, esto arrojando un porcentaje de recaudo de 763%, lo que supone recaudo de valores correspondientes a cartera y no de recaudo corriente.

Tabla 34. Facturación y recaudo año 2022

YUMBO 2022 USO/ESTRATO	M3 Facturados		\$ Facturación		\$ Recaudo		% de Recaudo	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	38.035	499	\$ 61.417.816	\$ 1.008.206	\$ 51.336.855	\$ 897.196	84%	89%
Estrato 2	159.273	550	\$ 354.686.419	\$ 1.050.922	\$ 333.468.072	\$ 573.914	94%	55%
Estrato 3	57.158	107	\$ 163.535.973	\$ 292.384	\$ 157.169.507	\$ 356.594	96%	122%
Estrato 4	17.019	8	\$ 60.164.946	\$ 31.700	\$ 59.071.374	\$ 31.700	98%	100%
Estrato 5		7		\$ 35.381		\$ 35.381		100%
Estrato 6	9		\$ 84.133		\$ 84.133		100%	
Industrial	168.992	1.056	\$ 523.419.050	\$ 3.816.501	\$ 518.669.376	\$ 3.822.017	99%	100%
Comercial	92.851	2.106	\$ 375.888.285	\$ 8.973.346	\$ 357.857.267	\$ 8.725.539	95%	97%
Oficial	8.298	62	\$ 22.887.656	\$ 186.751	\$ 23.194.956	\$ 102.715	101%	55%
Especial	6.675		\$ 16.058.450		\$ 24.967.460		155%	
Provisional								
Venta Agua En Bloque								
Total general	548.309	4.395	1.578.142.728	15.395.191	1.525.819.000	14.545.056	103%	90%

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

En lo relacionado con la presente vigencia a 31 de enero de 2022, el municipio de Yumbo presentó un dato de 548.309 m³, para el servicio de acueducto, que representa \$1.578.142.728; 4.395 m³, para el servicio de alcantarillado, lo que representa un total de \$15.395.191. El recaudo para los dos servicios asciende a \$1.540.364.056, lo que corresponde a un 103% para el servicio de acueducto y 90% para el servicio de alcantarillado del total de la facturación.

El indicador de recaudo para esta vigencia en los usos "Oficial" y "Especial" pasa del 100%, lo que supone recaudo de valores correspondientes a cartera y no de recaudo corriente.

1.1.2 FACTURAS

Teniendo en cuenta que el modelo de condiciones uniformes del prestador se ajusta a lo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016, los requisitos de la factura que expide son evaluados conforme a lo establecido en el anexo 01 de dicha Resolución:

Tabla 35. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	No se observa
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	No se observa
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No se observa
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	No se observa
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI

Requisitos	¿Cumple?
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	Se observa valor pero no el factor.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Solo se observó fecha de vencimiento y valor, no se observa fecha de suspensión del servicio.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SI

Fuente: EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Imagen 5. Factura de prestación del servicio

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. No. 890.399.003-4
C.C. 890.399.003-4
AV 15 OESTE 19-360 BL 19 APTO 402
CALI

Esta es tu factura
CONTRATO: 32735
TOTAL A PAGAR: \$170,512
FECHA DE VENCIMIENTO: Julio 16 - 2020
FECHA DE EXPEDICIÓN: Julio 05 - 2020

No. Pago Electrónico: 240853637

ACUEDUCTO
Código: AV 15 OESTE 19-360 BL 19 APTO 402
Uso: Residencial
Categoría: 3
No. Medidor: 07_57350
Lectura Actual: 1.279
Lectura Anterior: 1.290
Diferencia: 11
Consumo del mes en M3: 11

ALCANTARILLADO
Código: AV 15 OESTE 19-360 BL 19 APTO 402
Uso: Residencial
Categoría: 3
Verificación: 11 M3
Consumo del mes en M3: 11

ENERGÍA
Código: AV 15 OESTE 19-360 BL 19 APTO 402
Uso: Residencial
Categoría: 3
Consumo de energía activa
No. Medidor: 9270405
Lectura Actual: 14.035
Lectura Anterior: 163
Diferencia: 149
Consumo Actual: 163 kWh

TOTAL A PAGAR ESTE MES
Por valor de: \$24.000,00
Por valor de: \$146.512,00
Interés de mora: 0,50 %
TOTAL A PAGAR: \$170,512

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. No. 890.399.003-4
C.C. 890.399.003-4
AV 15 OESTE 19-360 BL 19 APTO 402
CALI

ASEO INTEGRAL CIUDAD LIMPIA - BOGOTÁ NIT: 830.048.122-9 TELEFONO: 110
Tipo: Residencial
Periodo Facturación: MAY 20 a JUN 19
Unidades Residenciales: 1
Presencia de Barrios: 1

ALUMBRADO PUBLICO (AP)
Tipo: Residencial
Periodo Facturación: MAY 20 a JUN 19
Unidades Residenciales: 1

DETALLE DE OTROS COBROS / ALIANZAS EMCALI (Incluidos en la facturación del mes)

Servicio	Descripción	Tasa	Valor	Saldo	Servicio	Descripción	Tasa	Valor	Saldo
Energía	F. Facturación DE Cosech-19	2020-07-02	0,00	\$4.356,77	Energía	Interés Dilatado Cosech-19 (57%)	2020-07-02	0,00	\$4.356,77
Acueducto	Diferido Cosech-19	2020-05-30	0,24	\$3.860,38	Acueducto	Interés Dilatado Cosech-19 (57%)	2020-07-02	0,00	\$3.860,38
Alcantarillado	Diferido Cosech-19	2020-05-30	0,24	\$3.990,36	Alcantarillado	Interés Dilatado Cosech-19 (57%)	2020-07-02	0,00	\$3.990,36

EMCALI, con la tarifa más baja de energía entre las grandes empresas. Nuestra opción tarifaria es la mejor del sector, pues no congelamos sino que bajamos el valor de la tarifa.

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P. No. 890.399.003-4
C.C. 890.399.003-4
Av. Central 402

TOTAL A PAGAR \$ 170,512

CONTRATO: 32735
FECHA DE VENCIMIENTO: Julio 16 - 2020
Estado de Cuenta No: 291035333
FECHA DE EXPEDICIÓN: Julio 05 - 2020

VIGILADA POR SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Calle 80 No. 100-100
Tel: 8000 913036
www.superservicios.gov.co

De acuerdo con lo evidenciado, no se observa en qué parte de la factura la empresa relaciona los numerales 7, 8, 9 y 10, y para los numerales 13 y 14 se evidencian requisitos incompletos, por lo tanto, la empresa no cumple con los requisitos indicados en la mencionada Resolución.

3. HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos Comerciales	Calidad de información reportada al SUI -		La información reportada por el prestador para el servicio de

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Resolución No. SSPD 39945 de marzo de 2017.	SUI/ Información remitida por la empresa	<p>acueducto al SUI, presenta diferencias menores en relación con la entregada por la empresa en el marco de la visita, no obstante, se puede observar que para la vigencia 2021, no hay datos reportados para el mes de noviembre.</p> <p>Comparando la información de suscriptores para el servicio de alcantarillado, de lo entregado por la empresa y lo reportado por ésta al SUI, se observan diferencias menores. Sin embargo, en SUI, el prestador reportó la APS Yotoco para el mes de mayo, por lo tanto, esta información debe ser aclarada por EMCALI E.I.C.E. E.S.P..</p> <p>La empresa reporta 592.001 suscriptores de la APS Cali con el estado del medidor en “Buen Estado”, sin embargo la determinación del consumo fue “Medición por promedio”.</p> <p>Se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI para el cálculo de micromedición.</p> <p>Se pudo evidenciar una diferencia significativa en el total de facturación presentada en visita frente a la reportada al Sistema Único de Información (SUI), en donde se reportan \$31.611.940.772 menos facturación para ambos servicios frente a la información entregada en visita.</p>
	Artículo 146 de la Ley 142, facturación de consumos por promedio.	SUI	EMCALI E.I.C.E. E.S.P. presuntamente no realizó la facturación por diferencia de lecturas a 19.974 suscriptores del servicio de acueducto, aun cuando la condición del medidor la reportó al SUI como “buen estado”.
	Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016	Información remitida por la empresa	De acuerdo con lo evidenciado, no se observa en qué parte de la factura la empresa relaciona los numerales 7, 8, 9 y 10, para los numerales 13 y 14 se

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
---	---	---

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			evidencian requisitos incompletos, por lo tanto, el prestador no cumple con lo establecido en la mencionada Resolución.

4. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

4.1. RESPONSABLE GENERAL

Director

Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Coordinador

Johanna Milena Cortés Quiroga

Asesores

Juan Felipe Rojas – Asesor DTGAA

4.2. EQUIPO DE EVALUACIÓN.

Adriana Milena Barreto Sierra

Jenny Paola Escobar Guerrero

5. ANEXOS

Se anexan dos archivos en formato Excel:

Anexo Comercial Suscriptores Facturados por Promedio.