

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.
- 1.2 SIGLA: EMPOMER E.S.P.
- 1.3 NIT: 900011419 - 4
- 1.4 ID (SUI - RUPS): 1668
- 1.5 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto y alcantarillado en el municipio de Mercaderes, Cauca.
- 1.6 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Mercaderes, departamento de Cauca, con las siguientes actividades por servicio:
 - Acueducto: captación, almacenamiento, aducción, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.
- 1.7 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:
 - Acueducto: la fecha de inicio de operación fue el 20/10/1995 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
 - Alcantarillado: la fecha de inicio de operación fue el 20/10/1995 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023
- 2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección
- 2.3 Motivo de la acción: Especial Detallada Concreta
- 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: instalaciones de EMPOMER E.S.P. ubicada en la Calle 2 Carrera 3 Barrio Santa Teresita, municipio de Mercaderes, Cauca.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1 Criterios evaluados: cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones vigente.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones.
- Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.
- Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

3.2 Marco temporal de evaluación: para el aspecto financiero se analizarán las vigencias 2021 y 2022 y para los aspectos técnico-operativos, comercial y tarifario la vigencia 2022 y los meses de enero a julio de 2023.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días del 11 al 12 de septiembre de 2023, la cual fue anunciada a través del radicado SSPD No. 20234253252921 del 5 de septiembre de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI).

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicado SSPD No. 20234253252921 del 5 de septiembre de 2023, con el cual se programó visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Radicado SSPD No. 20224253291521 del 22 de julio de 2022, respecto a alerta de calidad de agua en la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Mercaderes, Cauca.
- Radicado SSPD No. 20224255561481 del 30 de noviembre del 2022, con el cual se reiteró los radicados SSPD 20224253291521, 20224250722891 y 20224250173001 del 22 de junio, 25 de febrero y del 14 de enero de 2022, respectivamente, sobre la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Mercaderes, Cauca.
- Radicado SSPD No. 20234253441441 del 5 de septiembre de 2023, en relación a requerimiento enviado por el Senador Robert Daza Guevara.
- Radicado SSPD No. 20234251066241 del 9 de marzo de 2023, sobre alerta calidad de agua suministrada.

Al respecto, y una vez revisado el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, se observó que el prestador no ha dado respuesta a ninguno de los requerimientos realizados.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: la información consolidada de los antecedentes y requerimientos efectuados al prestador se encuentra discriminada en los numerales 4.2 y 5.8.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Descripción General de la Empresa

5.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y la regulación económica vigente de EMPOMER E.S.P.

El presente informe de vigilancia especial - Evaluación Integral de la prestación de los servicios antes mencionados, incorpora el análisis de los años 2021, 2022 y lo corrido del 2023 a corte de julio, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20234253252921 del 5 de septiembre de 2023, los últimos reportes de información al SUI y la documentación suministrada en la visita de inspección realizada entre el 11 y 12 de septiembre de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición patrimonial y naturaleza jurídica

EMPOMER E.S.P. fue constituida por medio del Acuerdo municipal N° 025 del 15 de octubre de 1995, como una empresa industrial y comercial del estado perteneciente al orden municipal, es una entidad de derecho público con autonomía administrativa y patrimonio independientes, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

El patrimonio de la empresa está constituido por:

- Los bienes o valores negociados por INSFOPAL, EMPOCAUCA y EMPOMER E.S.P. en la planta de acueducto y alcantarillado de Mercaderes, Cauca.
- Por las tasas y tarifas que cobre por los servicios que presta.
- Por los fondos y reservas de carácter permanente.
- Los recursos de capital y los créditos.
- Los bienes y dineros que en el presupuesto municipal, departamental y nacional se apropien.
- Auxilios y donaciones que se obtengan de entidades y autoridades oficiales y públicas.
- Los demás bienes que como persona jurídica adquieran a cualquier título.

Por otra parte, según la información de la última actualización del 22 de junio de 2023 en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

Ítem	Prestador
ID	1668

Ítem	Prestador
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.
SIGLA	EMPOMER E.S.P.
NIT	900011419-4
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	22/06/2023 (Certificada)
TIPO DE PRESTADOR	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio Mercaderes, Cauca. Alcantarillado: urbano del municipio Mercaderes, Cauca.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	20/10/1995
FECHA INICIO DE OPERACIONES	20/10/1995
REPRESENTANTE LEGAL	JONATHAN DAVID LÓPEZ MEJÍA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Gerente
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	09/07/2021
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Calle 2 carrera 3 Barrio Santa Teresita
TELÉFONO	3102797246
CORREO ELECTRÓNICO	gerencia@empomeresp.com.co

Fuente: SUI – RUPS con corte a octubre de 2023 y visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2 Aspectos administrativos – Financieros

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

5.2.1 Aspectos Administrativos

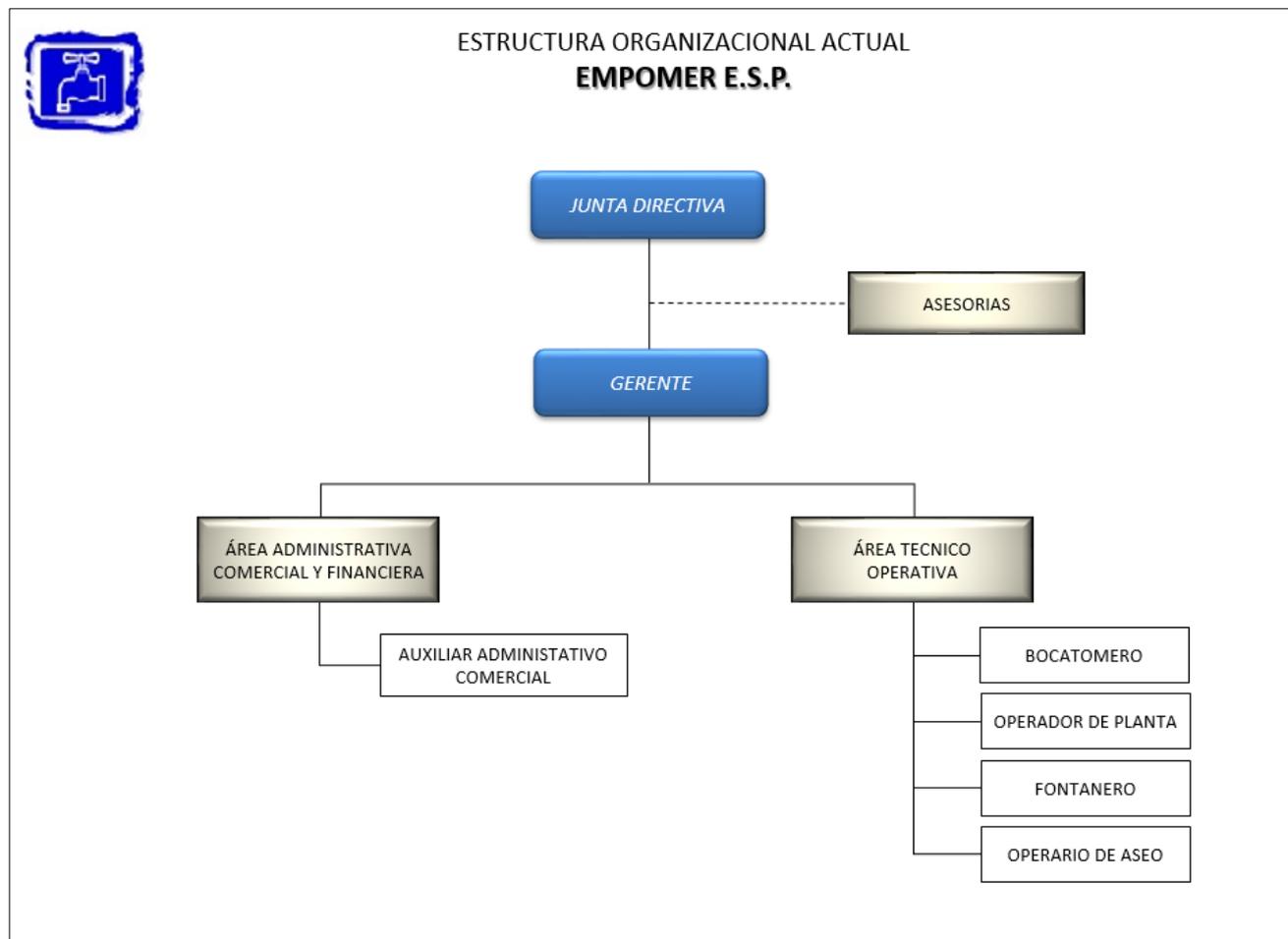
5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con los documentos entregados por parte de EMPOMER E.S.P., se evidenció que el máximo órgano de decisión es la junta directiva la cual está integrada por:

- El alcalde municipal, quien la preside.
- La Secretaría de Obras Públicas, quien a su vez hará las veces de secretaria de la Junta.
- Tres (3) representantes de los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado legalmente establecidos.

La junta directiva es quien está a cargo de los asesores y a su vez supervisa las acciones y decisiones de la gerencia; y la gerencia se encuentra a cargo del área administrativa, comercial, financiera y del área técnico – operativo, tal como se observa a continuación:

Imagen 1. Estructura Organizacional EMPOMER E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

Teniendo en cuenta la visita técnica realizada entre el 11 y 12 de septiembre de 2023 y lo consultado en el SUI, se evidenció que la representación legal de la empresa está a cargo del señor Jonathan David López Mejía y la junta directiva se encuentra conformada por:

- a) Fernando Albeiro Díaz Salamanca – Alcalde y presidente de la Junta Directiva.
- b) Carlos Oswaldo Díaz – Secretario.
- c) Gloria Marleny Erazo – Vocal.
- d) Jaime Solarte – Vocal.
- e) Jairo Jaramillo – Vocal.

5.2.1.3 Empleados

EMPOMER E.S.P. relacionó durante la visita, cinco (5) colaboradores en la parte administrativa y cinco (5) en la parte operativa para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en la siguiente tabla se detallan los nombres, cargos y dependencia:

Tabla 2. Datos generales de los empleados

Nombre y Apellidos	Cargo	Dependencia
Jonathan David López Mejía	Gerente	Administrativo
Lina Ximena González Valencia	Auxiliar Administrativa Financiera	Administrativo
Yazmín Stephani Moreno Lara	Auxiliar Administrativa Comercial	Administrativo
Fernando David Samboni Popayán	Contratista Administrativo	Administrativo
Mónica Andrea Rivera	Contadora	Administrativo
Alejandro Urbano Díaz	Operativo Planta	Operativo
Jorge Enrique Sánchez	Operario Fontanero	Operativo
Mesías Chacón Martínez	Operador Bocatoma	Operativo
Carlos Humberto Mosquera Rodríguez	Contratista Fontanero	Operativo
John Jairo Ortiz	Contratista Alcantarillado	Operativo

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a EMPOMER E.S.P. se identificó que el personal no cuenta con certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de aprendizaje (SENA) o entidades similares para las vigencias bajo análisis.

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

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

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

EMPOMER E.S.P. se encuentra clasificada como una empresa industrial y comercial del estado que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en literal *d* del parágrafo 1 de artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

*“**Artículo 6.** Modifícase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:*

“Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (..) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En

todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

- a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;
- f) Los productores de servicios marginales.” (Subrayado y cursiva fuera de texto original)

5.2.1.6 Control Interno

Se evidenció que EMPOMER E.S.P. no cuenta con un sistema de control interno implementado, por lo tanto, el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

Se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN) y se evidenció que EMPOMER E.S.P. se encuentra clasificada en la Resolución 414 de 2014, tal como se observa en la siguiente imagen.

Imagen 2. Reporte de clasificación de entidades sujetas a la Resolución 414 de 2014

	<p>MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</p>		<p>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</p>	
<p>EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 30 de septiembre de 2023</p>				
<p>En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES</p>				
No.	ID ENTIDAD	NIT	ENTIDAD	Ámbito
1646	923272854	900011419:4	Empresa Oficial de Servicios Públicos Domiciliarios de Mercaderes Cauca	No

Fuente: consulta en CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, entidades de la Resolución 414 de 2014.

Sin embargo, al revisar la clasificación que el prestador certificó en el SUI, se evidenció que se clasificó erróneamente bajo el Grupo 2 tal como se observa en la siguiente imagen:

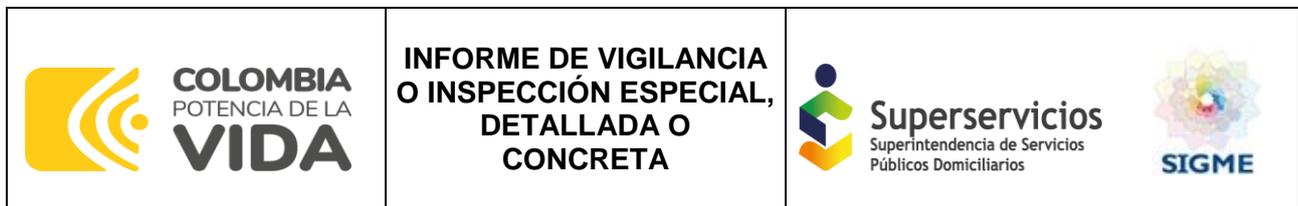


Imagen 3. Formulario Único de Clasificación – Certificación Grupo NIIF

Empresa: EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Formulario: Información General Fecha Radicación: 2019-08-28 09:27:55.0 Usuario: EMOFISER, EMOFISER		NIT: [company.nit] No Radicado: 201908282015468590 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3468590																																																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DATO1</th> <th>DATO2</th> <th>DATO3</th> <th>DATO4</th> <th>DATO5</th> <th>DATO6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6">a. INFORMACION GENERAL</td> </tr> <tr> <td>b. Razon Social :</td> <td>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c. NIT :</td> <td>900011419-4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>d. Clasificación de Grupo NIF :</td> <td>GRUPO II - 414/3022</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e. Moneda Funcional :</td> <td>pesos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>f. Fecha de Corte a :</td> <td>1 DE ENERO DE 2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>g. Tipo de Reporte :</td> <td>Individual</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>h. Adopción Anticipada :</td> <td>NO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6">i. INFORMACION DE CONTACTO</td> </tr> <tr> <td>m.</td> <td>NOMBRE</td> <td>TIPO DOCUMENTO</td> <td>NUMERO DOCUMENTO</td> <td>E-MAIL</td> <td>TELEFONOS</td> </tr> <tr> <td>n. Representante Legal :</td> <td>JOSE ALEJANDRO MORENO SANCHEZ</td> <td>CEDULA DE CIUDADANIA</td> <td>10294317</td> <td>empomer-esp@hotmail.com</td> <td>ND</td> </tr> </tbody> </table>						DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6	a. INFORMACION GENERAL						b. Razon Social :	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.					c. NIT :	900011419-4					d. Clasificación de Grupo NIF :	GRUPO II - 414/3022					e. Moneda Funcional :	pesos					f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015					g. Tipo de Reporte :	Individual					h. Adopción Anticipada :	NO					i. INFORMACION DE CONTACTO						m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS	n. Representante Legal :	JOSE ALEJANDRO MORENO SANCHEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	10294317	empomer-esp@hotmail.com	ND
DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6																																																																								
a. INFORMACION GENERAL																																																																													
b. Razon Social :	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.																																																																												
c. NIT :	900011419-4																																																																												
d. Clasificación de Grupo NIF :	GRUPO II - 414/3022																																																																												
e. Moneda Funcional :	pesos																																																																												
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015																																																																												
g. Tipo de Reporte :	Individual																																																																												
h. Adopción Anticipada :	NO																																																																												
i. INFORMACION DE CONTACTO																																																																													
m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS																																																																								
n. Representante Legal :	JOSE ALEJANDRO MORENO SANCHEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	10294317	empomer-esp@hotmail.com	ND																																																																								

Fuente: SUI – Fábrica de formularios con corte a octubre 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que el prestador no tiene homogeneidad de información sobre su clasificación entre entidades.

5.2.2.2 Reportes financieros NIF en SUI

EMPOMER E.S.P. ha realizado el reporte de la información *financiera Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual*, a pesar que se clasificó incorrectamente bajo Grupo 2 tal como se observa a continuación:

Imagen 4. Reporte Gobierno NIF – SUI EMPOMER E.S.P

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Grupo 2 2022 Individual		Pendiente	04/05/2023				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	12/07/2023				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	02/10/2023				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Pendiente	15/03/2023				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Pendiente	27/12/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	26/07/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	15/09/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Pendiente	01/03/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	01/03/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	01/03/2022				Ver	

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Grupo 2 2021 Individual		Pendiente	01/04/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Pendiente	01/04/2022				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual		Pendiente	26/11/2019				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	26/11/2019				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	26/11/2019				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	26/11/2019				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	26/11/2019				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	26/11/2019			Ver	Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	05/07/2021				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	05/07/2021				Ver	

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	05/07/2021				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Grupo 2 2020 Individual		Pendiente	05/07/2021				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Pendiente	05/07/2021				Ver	
1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Pendiente	05/07/2021				Ver	

Fuente: información financiera reportada Gobierno NIF SUI

Al momento de la elaboración de este informe, esta SSPD verificó que el prestador no ha presentado solicitud de reversión con el fin de corregir su clasificación en el SUI.

5.2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2022 - 2021

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita con corte de 31 de diciembre de 2022 comparativo con el año 2021, los cuales fueron suministrados en medio magnético y se encuentran firmados por el representante legal y la contadora de la empresa.

Es importante señalar que el análisis financiero se lleva a cabo de conformidad con la Resolución 414 de 2014, aunque en el SUI se encuentre clasificado de manera incorrecta en el Grupo 2, EMPOMER E.S.P. en sus notas de revelación aclara que se encuentra bajo la Resolución 414, por lo tanto, en las conclusiones de este informe se le solicita al prestador realizar la reversión y de esta manera realizar el cargue de la información financiera.

Ahora bien, respecto a la calidad de la información financiera de la empresa, se observó que no cumple con los lineamientos señalados en la Resolución 414 del 2014, ya que la información remitida por el prestador no cuenta con los criterios de presentación y el juego completo de los estados financieros, incumpliendo con lo establecido en las *Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos* como se aprecia a continuación:

- Los estados financieros de EMPOMER E.S.P. fueron entregados sin ninguna certificación de aprobación de los estados financieros de la empresa, incumpliendo de esa manera lo estipulado en el numeral 5 del capítulo VI. *Normas para la Presentación de Estados Financieros y Revelaciones*:

“5. Los estados financieros individuales de propósito general deben de estar acompañados de una certificación que consiste en un escrito que contenga la declaración expresa y breve de que: a) los saldos fueron tomados fielmente de los libros de contabilidad; b) la contabilidad se elaboró conforme al Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro al Público; c) se han verificado las afirmaciones contenidas en los estados financieros y la información presentada refleja en forma fidedigna la situación financiera, el resultado integral, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo de la empresa; y d) se dio cumplimiento al control interno en cuanto a la correcta preparación y presentación de los estados financieros libres de errores significativos. Dicha certificación debe estar firmada por el representante legal de la empresa y por el contador público con el número de tarjeta profesional. Adicionalmente, si la empresa tiene la obligación de tener revisor fiscal, los estados financieros deben estar dictaminados.” (Cursiva fuera del texto original)

5.2.2.4 Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2022

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente al 31 de diciembre de 2022 comparativa con el 2021; esta información se extrajo de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada entre el 11 y 12 de septiembre de 2023:

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 31 de diciembre 2022 - 2021, Representado en Pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	\$ 265.919.605	\$ 262.127.050	\$ 3.792.555	1%
Caja	\$ 10.107.597	\$ 3.672.597	\$ 6.435.000	175%
Bancos y corporaciones	\$ 9.897.083	\$ 14.606.635	-\$ 4.709.552	-32%
Efectivo de uso restringido	\$ 7.235.892	\$ -	\$ 7.235.892	0%
Cuentas por cobrar servicios públicos	\$ 279.817.403	\$ 252.825.018	\$ 26.992.385	11%
Otros deudores	\$ 21.900	\$ 21.900	\$ -	0%
Otros deudores	\$ 442.230	\$ -	\$ 442.230	0%
Avances y anticipos entregados	\$ -	\$ 900	-\$ 900	-100%
Deterioro Acumulado CXC	-\$ 41.602.500	-\$ 9.000.000	-\$ 32.602.500	362%
<u>LARGO PLAZO</u>	\$ 1.017.113.794	\$ 950.611.887	\$ 66.501.907	7%
Cuentas por cobrar servicios	\$ 82.816.974	\$ 16.315.067	\$ 66.501.907	408%
Otros deudores	\$ -	\$ 68.720.873	-\$ 68.720.873	-100%

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Cuentas por cobrar de difícil recaudación	\$ 68.720.873	\$ -	\$ 68.720.873	0%
Avances y anticipos entregados	\$ 865.575.947	\$ 865.575.947	\$ -	0%
ACTIVO FIJO	\$ 825.505.812	\$ 862.540.812	-\$ 37.035.000	-4%
Plantas de tratamiento	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ -	0%
Redes de distribución	\$ 1.081.094.212	\$ 1.081.094.212	\$ -	0%
Otro equipo médico y científico	\$ 25.000.000	\$ 25.000.000	\$ -	0%
Muebles y enseres de oficina	\$ 15.469.000	\$ 15.469.000	\$ -	0%
Equipo de comunicación y computación	\$ 7.611.000	\$ 7.611.000	\$ -	0%
Equipo de transporte, tracción y elevación	\$ 2.500.000	\$ 2.500.000	\$ -	0%
Depreciación acumulada	-\$ 321.168.400	-\$ 284.133.400	-\$ 37.035.000	13%
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 2.108.539.211	\$ 2.075.279.749	\$ 33.259.462	2%
PASIVO CORRIENTE	\$ 1.073.382.793	\$ 1.047.977.065	\$ 25.405.728	2%
Adquisiciones de bienes y servicios	\$ 30.612.989	\$ 46.193.195	-\$ 15.580.206	-34%
Recaudos por clasificar	\$ 703.170	\$ -	\$ 703.170	0%
Descuentos de nómina	\$ 24.052.041	\$ 20.773.498	\$ 3.278.543	16%
Retención en la fuente	\$ 13.390.170	\$ 12.969.484	\$ 420.686	3%
Impuestos, contribuciones y tasas	\$ -	\$ 8.796	-\$ 8.796	-100%
Otras cuentas por pagar	\$ 175.846.886	\$ 160.066.768	\$ 15.780.118	10%
Beneficios a los empleados	\$ 134.547.801	\$ 113.735.588	\$ 20.812.213	18%
Avances y anticipos recibidos	\$ 694.229.736	\$ 694.229.736	\$ -	0%
TOTAL DE PASIVOS	\$ 1.073.382.793	\$ 1.047.977.065	\$ 25.405.728	2%
PATRIMONIO	\$ 1.035.156.418	\$ 1.027.302.684	\$ 7.853.734	1%
Capital fiscal	\$ 1.124.227.124	\$ 1.124.227.124	\$ -	0%
Utilidades o excedentes acumulados	-\$ 96.924.440	-\$ 13.295.075	-\$ 83.629.365	629%
Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 7.853.734	-\$ 83.629.365	-\$ 75.775.631	91%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.035.156.418	\$ 1.027.302.684	\$ 7.853.734	1%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 2.108.539.211	\$ 2.075.279.749	\$ 33.259.462	2%

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.4.1 Activos

Durante el año 2022, EMPOMER E.S.P. mantuvo sus activos en un nivel constante, finalizando el periodo con un saldo de \$2.108.539.211, lo que representó una estabilidad en comparación con el ejercicio fiscal del año 2021. La declaración de que no hubo variedad en comparación con el año 2021 sugiere que la empresa mantuvo sus activos en un nivel continuo, esto puede ser tanto una señal de estabilidad financiera como de falta de crecimiento en el periodo mencionado.

Es importante señalar que los activos del prestador se encontraron clasificados en activos corrientes y no corrientes, lo que resaltó distintos aspectos de la situación financiera de la entidad. A continuación, se detalla cómo se evidenció esta clasificación en relación con cada concepto:

- **Efectivo y Equivalentes al Efectivo:** en el efectivo y sus equivalentes de EMPOMER E.S.P. se relacionaron las cuentas de caja, bancos y corporaciones. Al 31 de diciembre de 2022, finalizaron con un saldo de \$20.004.681, lo que representó un aumento de \$1.725.449 en comparación con el ejercicio fiscal de 2021.

Según la información revelada por el prestador, las cuentas bancarias están registradas a nombre de EMPOMER E.S.P. Además, al 31 de diciembre de 2022 todas las transacciones se conciliaron adecuadamente utilizando el aplicativo "PRECONT". El prestador proporcionó informes mensuales que detallaban los ingresos por servicios públicos, así como los gastos que incluyen pagos a proveedores, contratistas, nómina, impuestos, notas de crédito, entre otros.

Ahora bien, en cuanto a su monto se reflejó la liquidez de la empresa y la capacidad para el pago de las obligaciones financieras, por otra parte, el aumento en comparación con el 2021 da a entender un crecimiento en la posición de efectivo, lo que podría ser el resultado de mayores ingresos o una gestión eficiente de los recursos financieros. La descripción de cómo el prestador proporciona información mensualmente a través de boletines diarios es importante, ya que muestra un proceso de seguimiento y reporte riguroso de los ingresos y gastos de la empresa. Esto puede ser crucial para la gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones financiera.

A continuación, se detallan las cuentas bancarias que estuvieron activas al 31 de diciembre de 2022:

Tabla 4. Lista cuentas bancarias 31 diciembre 2022, Representando en Pesos

Número de cuenta	Banco	Tipo de cuenta	de Saldo	Uso de la cuenta
321160000576	Banco Agrario	Corriente	\$4.908.331	Recaudo
321160000600	Banco Agrario	Corriente	\$3.608.150	Subsidios
321160001533	Banco Agrario	Corriente	\$9.130	Convenio
321160001483	Banco Agrario	Corriente	\$311.598	Convenio
321160000121	Banco Agrario	Corriente	\$1	Convenio
321160000717	Banco Agrario	Corriente	\$ 941	Convenio
19500001215	Bancolombia	Corriente	\$ 973.715	Recaudo
19500001077	Bancolombia	Corriente	-\$ 79.896	Convenio
321160000139	Banco Agrario	Corriente	\$ 7.235.891	Convenio - Uso Restringido
421163000607	Banco Agrario	Ahorros	\$ 165.112	Recaudo

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

- **Cuentas por cobrar:** en relación a las cuentas por cobrar de EMPOMER E.S.P. que comprenden la prestación de los servicios públicos, al cierre del ejercicio fiscal de 2022 registraron un saldo de \$279.817.403. En comparación con la vigencia 2021 tuvo un aumento del 11% correspondiente a un saldo de \$26.992.385.

Según las notas de revelación, estas cuentas por cobrar se dividen en dos categorías: i) cuentas por cobrar a corto plazo asociadas a servicios públicos con mora menor a 360 días, y ii) cuentas por cobrar a largo plazo relacionadas con derechos derivados de servicios públicos con mora superior a 360 días.

Por otra parte, al finalizar el ejercicio 2022 y al realizar la conciliación de la cartera en el software financiero de la empresa, se encontró una diferencia con los valores generados por el sistema de facturación "INTEGRIN". El software financiero reflejó una cartera de \$362.634.377 resultado de las transacciones realizadas a lo largo del 2022; en esta cifra se incluye un monto de \$19.357.530 correspondiente a los subsidios pendientes al cierre de diciembre de 2022, la diferencia no conciliada es de \$187.461.275. Por esta razón, el prestador convocó a comité de sostenibilidad financiera para llevar a cabo una depuración de la cartera con el propósito de evitar un impacto negativo en los estados financieros.

Para este periodo, el prestador aplicó un deterioro del 30% a las cuentas por cobrar con un vencimiento mayor a 180 días, de acuerdo al método de análisis colectivo:

Tabla 5. Deterioro cuentas por cobrar a corte 31 de diciembre

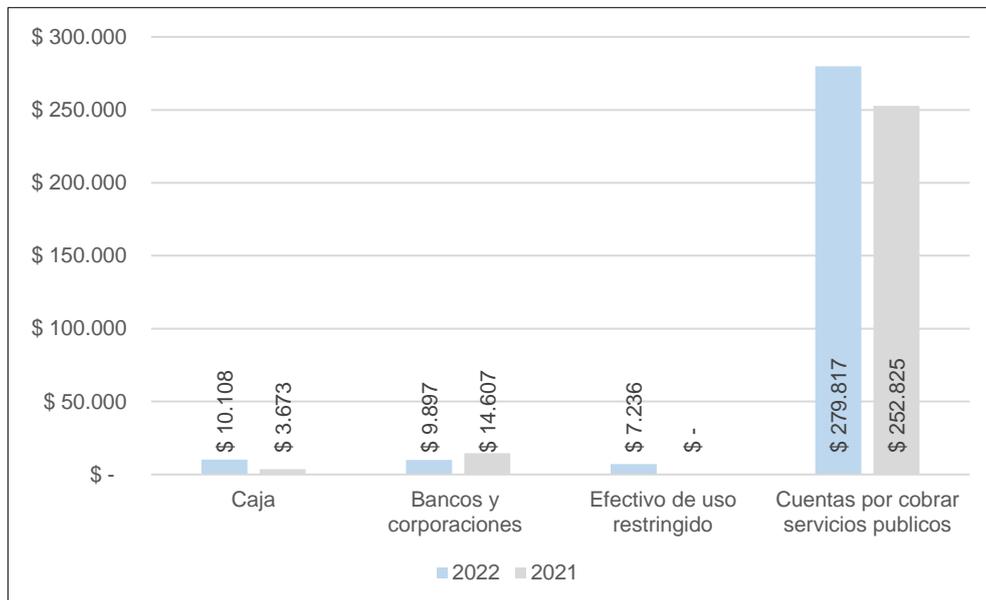
Servicio	Valor mayor a 180 días	Valor deterioro
Acueducto	\$72.948.388	\$21.884.516
Alcantarillado	\$14.504.963	\$4.351.489
Aseo	\$21.221.652	\$6.366.496

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

El saldo con el que finalizó su ejercicio fiscal 2022 el prestador, da a entender que este saldo representó los ingresos que la empresa espera recibir de sus clientes a futuro. Respecto al aumento del 11% en comparación con la vigencia 2021, podría indicar que se debe a un incremento en la facturación y posiblemente a una mayor morosidad por parte de sus suscriptores. Se demuestra un compromiso con la transparencia financiera y la adecuada gestión de los activos de los activos de la empresa.

A continuación, se representa gráficamente el movimiento de los activos corrientes de EMPOMER E.S.P.:

Gráfica 1. Activos corrientes EMPOMER E.S.P. Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

- Propiedad, Planta y Equipo (Activos Fijos):** al finalizar el año fiscal 2022, el valor de los activos de propiedad, planta y equipo registró un saldo de \$825.505.812. Esta cifra reflejó una disminución de \$37.035.000 en comparación con el ejercicio fiscal 2021. En este componente se relacionan: las plantas de tratamiento, redes de distribución, equipo médico y científico, muebles y enseres de oficina, equipos de comunicación y computación, equipo de transporte, tracción y elevación.

Por otra parte, se evidenció que el prestador llevó a cabo la depreciación acumulada de los activos como se aprecia a continuación:

Tabla 6. Depreciación acumulada activos fijos EMPOMER E.S.P.

Conceptos y Transacciones	Equipos de comunicación y computación	Equipos de transporte, tracción y elevación	Equipo médico y científico	Muebles, enseres y equipo de oficina	Total
Saldo inicial (01-ene)	\$7.611.000	\$2.500.000	\$25.000.000	\$15.469.000	\$50.580.000
+Entradas (DB):	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
-Salidas (CR):	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
=Subtotal (Saldo inicial + Entradas - Salidas)	\$7.611.000	\$2.500.000	\$25.000.000	\$15.469.000	\$50.580.000
Cambios Y Medición Posterior	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
= Saldo final (31-dic) (Subtotal + Cambios)	\$7.611.000	\$2.500.000	\$25.000.000	\$15.469.000	\$50.580.000
-Depreciación acumulada (da)	\$6.522.200	\$2.500.000	\$20.000.000	\$15.093.800	\$44.116.000
Saldo inicial de la Depreciación acumulada	\$4.522.200	\$2.000.000	\$17.500.000	\$13.093.800	\$37.116.000
+ Depreciación aplicada vigencia actual	\$2.000.000	\$500.000	\$2.500.000	\$2.000.000	\$7.000.000
= Valor en libros (Saldo final - DA - DE)	\$1.088.800	\$0	\$5.000.000	\$375.200	\$6.464.000
% DEPRECIACIÓN ACUMULADA (seguimiento)	85,7%	100%	80%	97,6%	87,2%
% DETERIORO ACUMULADO (seguimiento)	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Esta categoría refleja la inversión en activos físicos que se utilizan para la operación de la empresa, como instalaciones, maquinaria y equipo. En cuanto a la disminución podría ser por el resultado de varios factores como la venta de activos, la obsolescencia, o por la depreciación acumulada.

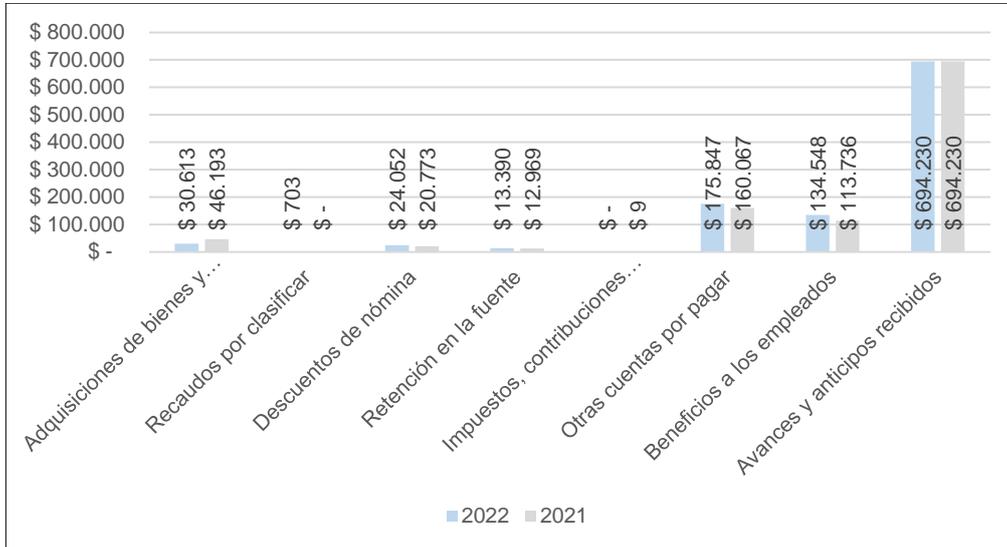
5.2.2.4.2 Pasivos

Al finalizar el año el 31 de diciembre de 2022, el prestador registró un total de pasivos por un monto de \$1.073.382.793. Esta cifra representa un incremento de \$25.405.728 en comparación con el ejercicio fiscal de 2021. Los pasivos del prestador abarcaron varias categorías que incluyeron adquisiciones de bienes y servicios, recursos a favor de terceros, descuentos de nómina, retención en la fuente, impuestos y contribuciones, otras cuentas por pagar, beneficios a los empleados, así como avances y anticipos recibidos.

EMPOMER E.S.P. tuvo un aumento en sus pasivos al finalizar el año 2022 en comparación con el año anterior. Este aumento pudo deberse a una variedad de factores y es importante evaluar la capacidad de la empresa para gestionar y cumplir con estas obligaciones financieras en su estrategia a largo plazo. La especificación de las diferentes categorías de pasivos proporciona una comprensión más detallada de la naturaleza de estas obligaciones.

A continuación, se representa gráficamente el movimiento de los pasivos de EMPOMER E.S.P.:

Gráfica 2. Pasivos EMPOMER E.S.P. Representado en miles de pesos



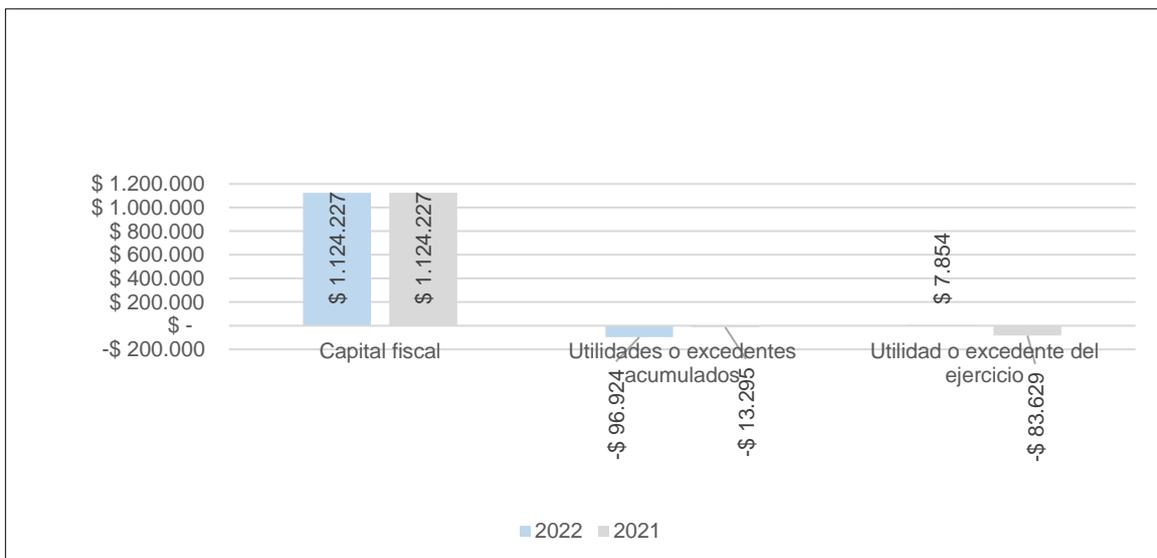
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.4.3 Patrimonio

Al cierre del ejercicio fiscal el 31 de diciembre de 2022, EMPOMER E.S.P. registró un saldo en su patrimonio de \$1.035.156.418. En comparación con el año 2021 presentan una estabilidad con un incremento de tan solo \$7.853.734. El patrimonio de la empresa está compuesto por el capital fiscal, las utilidades o excedentes acumulados y la utilidad o excedente del ejercicio.

EMPOMER E.S.P. ha mantenido una posición financiera estable con un pequeño aumento en su patrimonio en comparación con el año anterior. Este patrimonio es esencial para respaldar las operaciones continuas y futuras de la empresa y proporciona un margen de seguridad para afrontar contingencias financieras.

Gráfica 3. Patrimonio USP Mercaderes. Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022

A continuación, se presenta el estado del resultado integral correspondiente al 31 de diciembre del 2022 en comparación con el año 2021, esta información se extrajo de los archivos suministrados en formato Excel durante la visita de inspección y vigilancia realizada del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Tabla 7. Estado del resultado integral 31 de diciembre 2022, representado en pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<u>INGRESOS OPERACIONALES</u>	\$ 249.392.536	\$ 238.915.904	\$ 10.476.632	4%
Venta de Servicios	\$ 249.392.536	\$ 238.915.904	\$ 10.476.632	4%
Servicio de Acueducto	\$ 142.245.510	\$ 149.164.092	-\$ 6.918.582	-5%
Servicio de Alcantarillado	\$ 40.013.133	\$ 40.062.866	-\$ 49.733	-0,1%
Servicio de Aseo	\$ 56.315.817	\$ 55.933.414	\$ 382.403	1%
Otros servicios	\$ 21.934.844	\$ 17.871.826	\$ 4.063.018	22,7%
Devoluciones, rebajas y descuentos	\$ 11.116.768	\$ 24.116.294	-\$ 12.999.526	-54%
Subvenciones recursos transferidos por el gobierno	\$ 275.096.956	\$ 428.367.533	-\$ 153.270.577	-35,8%
<u>TOTAL INGRESOS</u>	\$ 524.489.492	\$ 667.283.437	-\$ 142.793.945	-21%
<u>COSTO DE VENTAS</u>	\$ 320.929.790	\$ 480.392.274	-\$ 159.462.484	-33,2%
Servicio de Acueducto	\$ 130.303.678	\$ 210.692.783	-\$ 80.389.105	-38%
Servicio de Alcantarillado	\$ 34.801.704	\$ 19.172.533	\$ 15.629.171	81,5%
Servicio de Aseo	\$ 155.824.408	\$ 250.526.958	-\$ 94.702.550	-38%
<u>UTILIDAD BRUTA</u>	\$ 203.559.702	\$ 186.891.163	\$ 16.668.539	8,9%
<u>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</u>	\$ 157.127.208	\$ 205.387.249	-\$ 48.260.041	-23%
Gastos de personal	\$ 113.944.860	\$ 137.903.483	-\$ 23.958.623	-17,4%
Generales	\$ 42.492.743	\$ 66.867.864	-\$ 24.375.121	-36%
Impuestos, tasa y contribuciones	\$ 689.605	\$ 615.902	\$ 73.703	12,0%
<u>PROVISIONES Y DEPRECIACIONES</u>	\$ 37.102.500	\$ 65.535.000	-\$ 28.432.500	-43%
Provisión para deudores	\$ 32.602.500	\$ 9.000.000	\$ 23.602.500	262,3%
Depreciaciones	\$ 4.500.000	\$ 56.535.000	-\$ 52.035.000	-92%
<u>RESULTADO OPERACIONAL</u>	\$ 9.329.994	-\$ 84.031.086	\$ 93.361.080	-111,1%
Otros ingresos	\$ 30.167	\$ 785.353	-\$ 755.186	-96%
Otros gastos	\$ 1.506.427	\$ 383.632	\$ 1.122.795	292,7%
Resultados antes de impuestos	\$ 7.853.734	-\$ 83.629.365	\$ 91.483.099	-109%

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

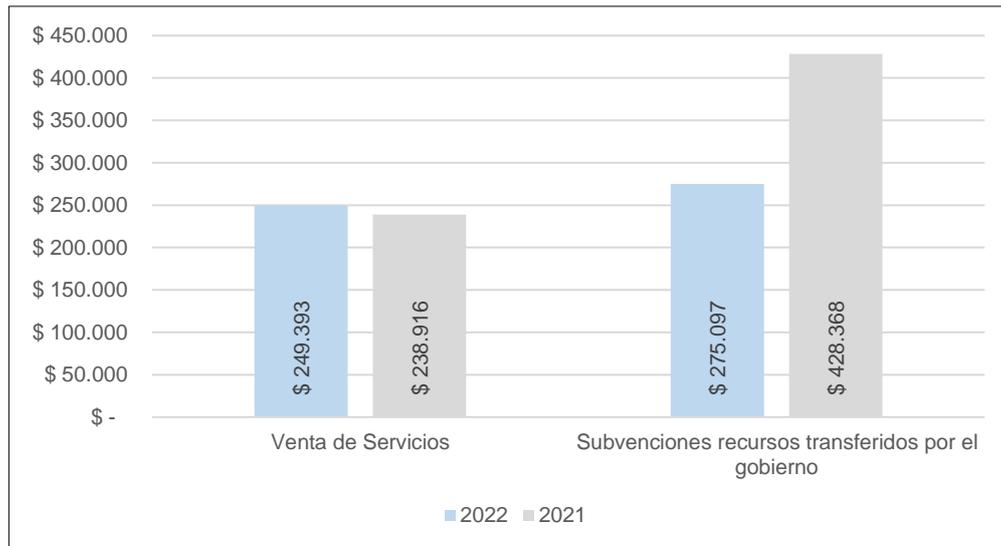
5.2.2.5.1 Ingresos

Los ingresos de EMPOMER E.S.P. al cierre del 31 de diciembre de 2022 obtuvieron un saldo de \$524.489.492. En comparación con el ejercicio fiscal de 2021 se registró una disminución del 21% equivalente a un saldo de \$142.793.945. Los ingresos se componen de subvenciones otorgadas por el gobierno y las ganancias provenientes de la venta de servicios públicos, donde el servicio público de acueducto representó el 27% del total de los ingresos equivalente a \$142.245.510, mientras que el servicio público de alcantarillado representó el 8% del total de los ingresos con un saldo de \$40.013.133.

En cuanto a la disminución del 21% de los ingresos puede ser atribuida a diversos factores, como cambios en la demanda de los servicios, ajustes en las tarifas, condiciones económicas adversas o cambios en la base de clientes. Esto destaca la necesidad de evaluar y ajustar la estrategia financiera de EMPOMER E.S.P. para asegurar la sostenibilidad y crecimiento a futuro.

El gráfico que se presenta a continuación refleja el comportamiento de los ingresos de la entidad:

Gráfica 4. Ingresos EMPOMER E.S.P. Representados en miles de pesos



Fuente: estados de resultados entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.5.2 Costos

Los costos relacionados con EMPOMER E.S.P. para el año 2022 finalizaron con un saldo de \$320.929.790. Comparativamente con el ejercicio fiscal de 2021 se registró una disminución del 33%, equivalente a un saldo de \$159.462.484. En este componente se relacionaron los costos generados para la prestación de servicios públicos, el servicio público de acueducto representó el 41% del total de los costos equivalente a \$130.303.678, mientras que el servicio público de alcantarillado participó con el 11% del total de los costos con un saldo de \$34.801.704.

La disminución del 33% puede deberse a medidas de eficiencia en la gestión, reducción de gastos operativos o cambios en las prácticas de adquisición y operación; esta disminución es un indicador positivo de eficiencia en la gestión financiera del prestador, lo que puede tener un impacto positivo en su rentabilidad y sostenibilidad a corto y largo plazo.

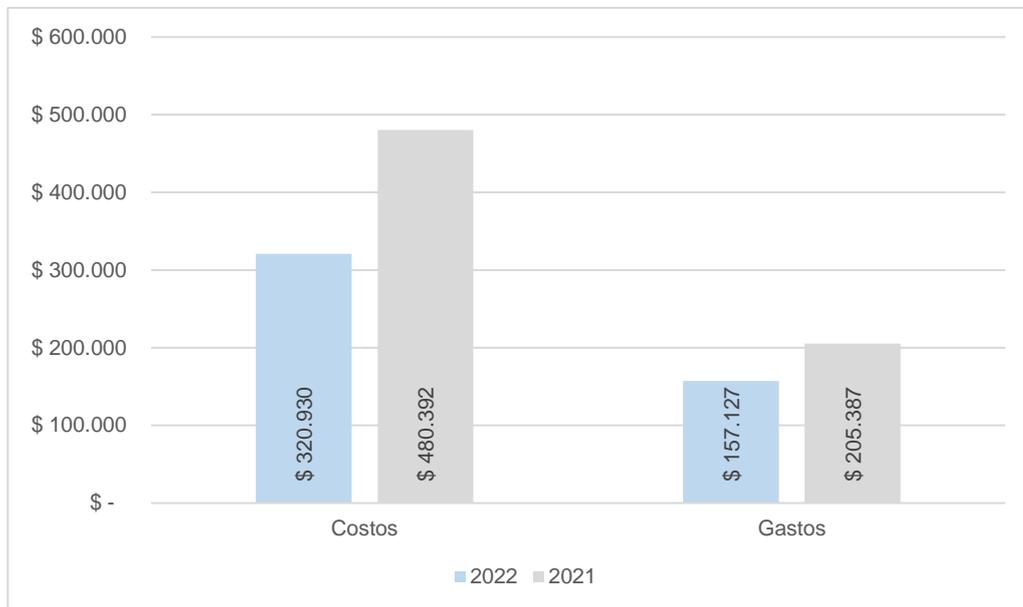
5.2.2.5.3 Gastos

En lo que respecta a los gastos al cierre del 31 de diciembre de 2022, se registró un saldo de \$157.127.208 representando el 30% del total de los ingresos. En comparación con el año 2021, se observó una disminución del 23% equivalente a un saldo de \$48.260.041. Los gastos se clasificaron en gastos de personal, gastos generales e impuestos, tasas y contribuciones.

Respecto a la disminución del 23% en comparación al 2021, podría ser el resultado de una administración eficiente de los recursos, la optimización de los gastos operativos o posiblemente cambios en la estructura de costos del prestador, por lo tanto, EMPOMER E.S.P. debe continuar evaluando su estructura de costos para mantener una gestión eficaz de los recursos y asegurar su sostenibilidad financiera largo plazo.

Se presenta gráficamente el comportamiento de los costos y gastos del prestador:

Gráfica 5. Costos y Gastos EMPOMER E.S.P, representados en miles de pesos



Fuente: estados de resultados entregados en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.6 Indicadores Financieros

A continuación, se evidencia el resultado del análisis de los indicadores financieros de EMPOMER E.S.P. a corte de 31 diciembre del 2022 comparativa con la vigencia 2021:

Tabla 8. Indicadores financieros EMPOMER E.S.P. 2022-2021

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
Indicadores de Rentabilidad	Margen Bruto	39%	28%	El hecho de que el margen bruto haya aumentado del 28% en 2021 al 39% en 2022, indica que el prestador mejoro su rentabilidad en términos de cuánto dinero ingresa por cada venta. Una mayor margen bruta da a entender que EMPOMER E.S.P. logro reducir los costos de los bienes vendidos o aumentó el precio de venta de los servicios públicos, lo que daría una señal positiva para el prestador.
	Margen Operacional	1%	-13%	La mejora en los márgenes operacionales y de utilidad neta del 2022 en comparación con el 2021 es una señal positiva. Muestra que la empresa logro una rentabilidad operativa y financiera mejorada en el año 2022 en comparación con el año anterior, lo que sugiere una posible recuperación o mejora en
	Margen Neto de Utilidad	1%	-13%	

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
Indicadores de Liquidez				su desempeño financiero y operativo. Sin embargo, es importante continuar monitoreando y analizando otros aspectos del negocio para comprender completamente la situación financiera de la empresa.
	Razón corriente	0,24	0,25	Los resultados de estos indicadores sugieren que la empresa enfrentó desafíos financieros significativos en ambas vigencias. La baja razón corriente, el capital de trabajo negativo y la prueba ácida negativa indican una falta de liquidez y una posible dificultad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Es importante abordar estos problemas de liquidez y considerar estrategias para mejorar la situación financiera de la empresa.
	Capital de trabajo	-\$814.699.080	-\$ 785.850.015	
	Prueba ácida	-0,02	-0,02	
Indicadores de Actividad	Ciclo de Cuentas por Cobrar	195	138	Los indicadores sugieren que la empresa puede estar enfrentando desafíos en la gestión de cuentas por cobrar, ya que el ciclo de cuentas por cobrar ha aumentado y la rotación de cartera ha disminuido en 2022 en comparación con el 2021. Además, el cubrimiento de costos y gastos muestra que la empresa tuvo dificultades para generar beneficios significativos después de cubrir sus costos operativos en 2022. Estos resultados pueden requerir una revisión y acciones para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad de la empresa.
	Rotación de cartera	1,87	2,6	
	Cubrimiento de costos y gastos	1,0	1,1	
Indicadores de Endeudamiento	Apalancamiento financiero	104%	102%	Los indicadores sugieren que la empresa experimentó un ligero aumento en su apalancamiento financiero, lo que significa que dependió un poco más de la deuda para financiar sus operaciones en 2022 en comparación con 2021. La concentración del pasivo en el corto plazo fue del 100% en ambos años, lo que sugiere una necesidad de administrar cuidadosamente las obligaciones financieras a corto plazo. El nivel de endeudamiento se incrementó ligeramente, pero sigue siendo
	Concentración del pasivo en el corto plazo	100%	100%	
	Nivel de Endeudamiento	2,04	2,02	
	Apalancamiento	51%	50%	

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
DUPONT				moderado. Es importante monitorear y administrar de cerca la deuda para mantener una estructura de capital saludable y garantizar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.
	Rotación de activos	0,25	0,32	Los indicadores sugieren que la empresa mejoro su rentabilidad en 2022 en comparación con 2021, tanto en términos de retorno sobre el patrimonio (ROE) como en retorno sobre los activos (ROA), a pesar de una disminución en la rotación de activos. Estas mejoras en la rentabilidad son una señal positiva para los accionistas y muestran una mayor eficiencia en la generación de ganancias.
	ROE	0,20	0,18	
	ROA	0,10	0,09	

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.2.2.7 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Imagen 5. Contribuciones

CONTRIBUCION ADICIONAL F.E.	2,644,000.00
CONTRIBUCION ESPECIAL	8,634,464.00
MULTA	18,899,952.56
PREFIRMEZAS CONTRIBUCIONES	3,266,000.00
SALDOS A FAVOR DE CONTRIBUYENTES	6,682.00

Fuente: Contribuciones SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha de elaboración del presente informe cuenta con obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD que suman un total de \$11.278.454, lo cual es la suma de la contribución adicional y la contribución especial, incumpliendo el pago de las mismas.

5.3 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 dentro de la información aportada por EMPOMER E.S.P. en la visita de inspección realizada los días 11 y 12 de septiembre de 2023.

5.3.1 Área de prestación

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, el área de prestación corresponde al casco urbano y rural del municipio de Mercaderes, Cauca.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. En la visita de inspección se identificó que el sistema de acueducto cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de tipo convencional compuesta por unidades de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección, el sistema se construyó en el año 1970, entrando en operación en 1973.

5.3.2.1 Fuentes de abastecimiento

La fuente de abastecimiento es el río Hato Viejo, subzona hidrográfica río Guachicono, única fuente de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio, en las coordenadas Este 998234.1 y Norte 681283.8.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento en el SUI, se evidenció que el prestador reportó información al respecto para el río Hato Viejo, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla, lo cual coincide con lo evidenciado durante la visita.

Tabla 9. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Fecha Certificación
2013	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Río Hato Viejo	28/8/2014 08:31

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD¹, consulta realizada el 26/09/2023.

5.3.2.2 Concesión de Agua

Mediante la Resolución No. 8344 del 28 de diciembre de 2015, la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC) otorgó permiso de concesión de agua al municipio de Mercaderes por un término de 30 años, para captar un caudal de 30 l/s del río Hato Viejo para uso doméstico y consumo humano, la cual se encuentra vigente hasta el 2045.

5.3.2.3 Captación y Red de Aducción

El sistema de captación es en forma de represa, la cual cuenta con un dique transversal para aumentar y dirigir el agua a una rejilla lateral de 2 metros de largo por un metro de alto, desde allí el agua es transportada a los desarenadores donde se retiran los sólidos, en momentos de sequía se deben colocar sacos de arena para dirigir el agua a la rejilla y así garantizar la captación.

La red de aducción es de 15 km de los cuales 600 metros son en tubería de hierro carbon y diámetro 12", el tramo restante es en tubería de PVC de 8". Desde los desarenadores el agua llega por efectos de la gravedad hasta la PTAP.

¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Adicionalmente, se evidenciaron fugas derivadas de la instalación de ventosas, las cuales, acorde con lo manifestado por el prestador, se utilizan para liberar presión en la tubería y evitar colapsos de la misma.

Imagen 6. Captación Hato Viejo



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró la siguiente información, la cual concuerda con lo evidenciado en visita, así:

Tabla 10. Captaciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre	Fecha Certificación
2013	Anual	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Certificado	Hato Viejo	5/07/2021 7:08:29 a. m

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD², consulta realizada el 26/09/2023.

Respecto al formulario *Registro de Aducciones de Agua*, se encontró que la información coincide con la información reportada para la vigencia 2013, sin embargo, durante la visita se observa que se hizo un cambio de redes de conducción las cuales no se han actualizado en el SUI

Tabla 11. Aducciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Fecha Certificación
2013	Anual	ACU-T-1028	28. Registro de Aducciones de Agua	Certificado	28/08/2014 8:34:34 a. m.

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD², consulta realizada el 26/09/2023.

5.3.2.4 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El sistema de acueducto cuenta con una planta de tratamiento tipo convencional con una capacidad de diseño de 15 l/s, construida en 1970 provista por cerramiento perimetral y la supervisión de un técnico que realizan labores de mantenimiento e inspección de la misma.

² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

A continuación, se realiza la una descripción general de cada uno de los elementos que compone la planta:

Imagen 7. PTAP



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, la planta se encuentra en buenas condiciones, sin embargo, no se presentaron soportes de mantenimiento.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de sistemas de potabilización*, se encontró el reporte de información para una PTAP, lo cual coincide con lo evidenciado durante la visita, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 12. Sistemas de potabilización – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2013	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Certificada	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD², consulta realizada el 26/09/2023

A continuación, se describen cada uno de los procesos que conforman el sistema de tratamiento:

- Cámara de quietamiento y mezcla rápida: el sistema de tratamiento cuenta con una cámara de quietamiento con pantalla difusora para el paso del agua hacia un canal de mezcla rápida (canaleta Parshall), donde son adicionados los insumos químicos (sulfato de aluminio tipo A, cloro granulado tipo A al 70%).
- Floculación: el sistema cuenta con un floculador hidráulico de tabiques de concreto reforzado de flujo horizontal.
- Sedimentador: la planta cuenta con dos (2) unidades de sedimentación de alta tasa de tipo ascendente, con paneles de sedimentación tipo colmena.
- Filtración: la PTAP cuenta con una batería de filtración de dos (2) unidades, con lecho filtrante compuesto por arena y gravilla (gravilla de 1/2 y 3/4, arenisca y arena).

Imagen 8. Estado actual PTAP



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

- **Desinfección:** dentro del proceso de desinfección se utiliza como insumo químico cloro granulado tipo A al 70%. Los cálculos de dosificación de químicos se basaban en un esquema fijo establecido por el prestador. Por otro lado, se cuenta con dos (2) bombas dosificadoras de operación eléctrica para cloro y sulfato de aluminio. La dosificación se adelanta desde la caseta del laboratorio con la ayuda de electrobombas.
- **Compra de insumos:** la empresa aportó factura electrónica para la compra de los insumos químicos sulfato de aluminio tipo A, para el municipio de Mercaderes.

Imagen 9. Caseta dosificación insumos



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.3.2.5 Almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con un tanque elevado ubicado sobre una estructura de pórticos de 15 metros de altura y con una capacidad de 400 m³, construido en el año 1970. El tanque se encuentra localizado a 60 metros de la PTAP, al cual llega el agua por bombeo para comenzar la fase de distribución.

Imagen 10. Tanque de almacenamiento



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.3.2.6 Macromedición

Según lo evidenciado en la visita, el sistema cuenta con un instrumento de medición. El macromedidor está ubicado a la entrada de la PTAP, es de tipo ultrasónico, se encontró operativo y arrojaba una medición de 21.41 L/s.

Imagen 11. Macromedidor



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

En relación con lo anterior, presenta incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017:

“En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse mínimo en los siguientes puntos:

En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.

En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.

En la salida de las plantas de tratamiento.

En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.

En la salida de los tanques de almacenamiento.” (Cursiva fuera de texto original)

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

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

Al respecto, el prestador no cumple con lo establecido en la precitada resolución debido a que no posee mecanismos de macromedición en operación en los siguientes puntos: *i)* la entrada y salida del sistema de bombeo, *ii)* en la salida de la planta de tratamiento, *iii)* en la red de abastecimiento, *iv)* en la entrada a los sectores hidráulicos y *v)* en la salida de los tanques de almacenamiento, este último no permite conocer la totalidad del caudal de salida de todo el sistema.

5.3.2.7 Distribución

El prestador no aportó información respecto a catastro, manuales de operación y mantenimiento de las redes de distribución del sistema de acueducto.

Durante la visita se pudo evidenciar que para el área de prestación se tienen tres (3) sectores hidráulicos como se evidencia en la tabla 13 del presente documento, para ello tiene un sistema de válvulas que le permiten direccionar el agua según sea el sector y la programación, adicionalmente, en la tabla 14 se describen los barrios para cada sector.

Tabla 13. Sectores hidráulicos

SECTOR 1	SECTOR 2	SECTOR 3
Barrios		
JUAN MONTÓN	SANTA TERESITA	SAN NICOLÁS
JUAN XXIII	SALIDA NORTE	SOCAVÓN
PROGRESO	PUERTO LIMÓN	VILLA PAZ
COLINA	PRADOS DEL NORTE	PORVENIR
BOSQUE	CENTRO	
MODELO		
FUNDAMIPAZ		

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Adicionalmente, el prestador distribuye agua en la zona rural y durante la visita se pudo evidenciar que en las veredas La Monjita, Hato Viejo, Curacas, Sombrerillos, Marquillos y Guacimos se entrega agua no apta para consumo humano, ya que estas veredas se encuentran conectadas a la red antes de la planta de tratamiento y cuenta con aproximadamente 300 usuarios.

No obstante, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, que señala:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. *Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”* (Cursiva fuera de texto original)

En este sentido, el prestador incumple la normativa señalada, al no contar con un catastro de redes y de accesorios como hidrantes y válvulas actualizado.

5.3.2.8 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador informó no tener manuales de operación para el sistema de acueducto. En ese sentido, al no contar con manuales de operación que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, estaría incumpliendo con lo establecido en la Resolución 330 de 2017.

5.3.2.9 Laboratorio y dotación básica

El prestador no dispone con un laboratorio para el control de proceso y red para monitorear la calidad del agua distribuida a sus usuarios.

5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con la información aportada por la empresa durante la visita, el área de prestación del servicio público de acueducto es del 100% del perímetro urbano, desconociendo la metodología utilizada por el prestador para el cálculo de este indicador, sin embargo, se pudo evidenciar que todos los barrios de la cabecera municipal de Mercaderes cuentan con acceso al agua, y para la zona rural presta en las veredas la monjita, hato viejo, curacas, sombrerillos, marquillos y guacimos.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

Una vez analizada la información suministrada por el prestador respecto a este indicador, se tiene los horarios de suministro de agua por barrio que en promedio es de 16 horas semanales, es decir, aproximadamente 3 horas cada día.

Tabla 14. Horas de suministro por sector hidráulico

SECTOR 1		SECTOR 2		SECTOR 3	
Lunes, Viernes	Horas	Martes, Jueves y Domingo	Horas	Miércoles, Sábado	Horas
JUAN MONTON	8	SANTA TERESITA	6	SAN NICOLAS	8
JUAN XXIII	8	SALIDA NORTE	6	SOCAVÓN	8
PROGRESO	8	PUERTO LIMON	6	VILLA PAZ	8
COLINA	8	PRADOS DEL NORTE	6	PORVENIR	8
BOSQUE	8	CENTRO	6		
MODELO	8				
FUNDAMIPAZ	8				

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Con base en los criterios normativos establecidos en la Resolución 2115 de 2007 y teniendo en cuenta que todos los sectores mencionados en la tabla anterior reciben el suministro de agua bajo



distintos números de hora al día y por tanto el nivel de continuidad es de 3 horas/día, se determina el servicio como INSUFICIENTE.

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en su anexo técnico numeral 1 continuidad del servicio, literal d define lo siguiente:

“La persona prestadora prestara el servicio durante 24 horas diarias, todos los días de la semana, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor (...)” (Sic. Cursiva fuera de texto original)

5.3.2.10.3 Presiones en la red de distribución

El prestador informó que no realiza seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto, debido a la falta de dispositivos para tal fin, por tanto, no aportó soportes documentales al respecto.

Ahora bien, en el CCU se establecieron valores mínimos de 20 psi para las presiones del sistema.

En ese sentido, al no contar con instrumentos de medición de presiones, el prestador no puede garantizar la prestación del servicio público de acueducto acorde con los niveles de presión establecidos en los artículos 61y 62 de la Resolución 330 de 2017.

Se verificó el reporte al SUI de los formatos de *medición de presión sectores hidráulicos* y se observa que este formato no se encuentra habilitado debido a que este depende del cargue de otros formatos.

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

El prestador hizo entrega del documento Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) para el periodo 2016 - 2019. Así como copia de la Resolución No. 10863 del 15 de mayo de 2017, por medio de la cual se aprueba y adopta el PUEAA. No aporta soportes de la ejecución del mismo, ni del seguimiento por parte de la autoridad ambiental.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador cuenta con un programa de reducción de pérdidas aprobado mediante Resolución 10863 del 15 de mayo de 2017 por parte de la CRC, no obstante, se identificó que en el documento denominado *PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)* se menciona el desarrollo de acciones para reducir las pérdidas del sistema de acueducto, sin embargo, no se cuenta con un documento que soporte la implementación y seguimiento al mismo.

5.3.2.11 Estimación Oferta vs Demanda

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

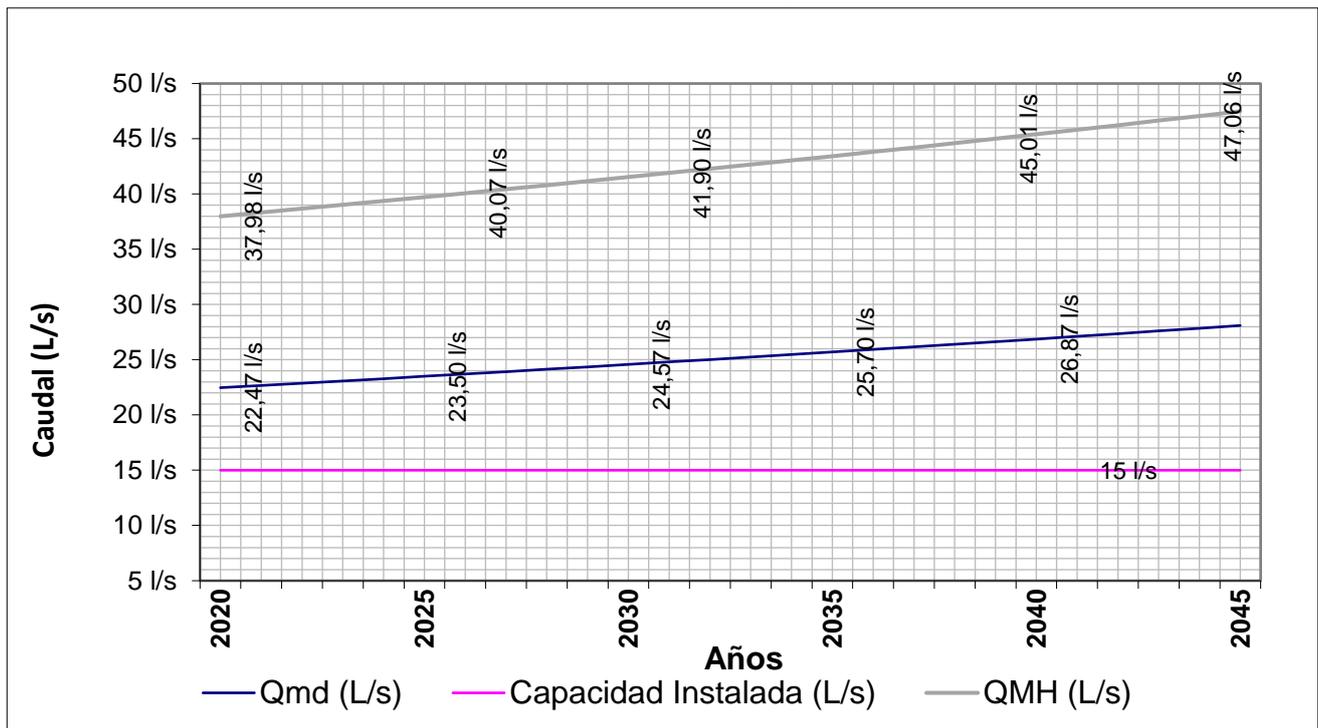
A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales de acuerdo con la metodología propuesta en la Resolución 330 de 2017. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total municipal de 2,77%, estimada a partir de la población reportada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) entre los años 2018 y 2020. Los datos de entrada son:

Tabla 15. Datos de entrada cálculo de oferta

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial I/Hab/día	Capacidad PTAP I/s
2020	Mercaderes	1330	5972	2,77	130	30

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Gráfica 6. Estimación de oferta y demanda



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC máximo establecido (30%) en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 derogada por el artículo 121 de la Resolución CRA 688 de 2014, toda vez que el prestador no cuenta con el cálculo del indicador ni instrumentos que lo permitan, así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Mercaderes, Cauca, no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población, teniendo en cuenta que el caudal medio diario está por encima de la capacidad instalada y el crecimiento poblacional del municipio.

Adicionalmente, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Asimismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 8 numerales 4 *Cuantificación de la demanda y/o necesidades* y 5 *Diagnostico y evaluación del sistema* existente de la Resolución MVCT 330 de 2017 y demás normas concordantes.

En todo caso, se aclara que el cálculo de proyección de la demanda es un estimado y puede que no represente la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

5.3.2.12 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección.

5.3.2.12.1 Mapa de Riesgo

Consultada la base de datos de mapas de riesgos actualizada al año 2022 que reposa en la entidad se encuentra:

Tabla 16. Mapas de riesgo

Sistemas de abastecimiento	mapa de riesgo	Plan de reducción de riesgo o Plan correctivo
Río Hato Viejo	En elaboración*	Sin información

Fuente: SSPD 2022 * Información aportada por la Autoridad Sanitaria

Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) para el área de prestación, tanto para las actividades de control a cargo del prestador, como las de vigilancia a cargo de la autoridad sanitaria.

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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se tiene lo siguiente:

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población menor a 10.000 habitantes es de cinco (5). En este sentido, al verificar las actas de concertación actualizadas el 20 de enero de 2023, se observa un total de once (11) puntos concertados y según observación del acta solo hay nueve (9) materializados en el municipio de Mercaderes; durante la vista solo se visitaron siete (7), a continuación, se muestra la distribución y características de estos:

Tabla 17. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Dirección	Observaciones	Registro fotográfico
4500	PTAP	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico, al momento de la visita no salía agua por el grifo.	
4501	Barrio salida Norte	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico y su respectivo candado.	
4503	Barrio Progreso	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico y su respectivo candado.	

Código del punto	Dirección	Observaciones	Registro fotográfico
4504	Barrio Progreso	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico.	
4506	Barrio Puerto Limón	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico y su respectivo candado.	
4508	Barrio Juan Montón	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico y su respectivo candado. Se observa que se encuentra en mal estado.	
N/A	N/A	Caja en concreto y ladrillo, puerta metálica, tubería en PVC y grifo metálico.	

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

El prestador presentó el acta final de recibo de conformidad de los puntos de muestreo suscrito entre las partes el 24 de enero de 2023, por lo tanto, el prestador cumple al contar con la actualización para la vigencia 2023 de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual indica:

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

En relación a lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador se encuentra en estado de incumplimiento debido a que no ha realizado el reporte al SUI de la información relacionada con los formatos relacionados en la siguiente tabla:

Tabla 18. Formatos pendientes de cargue en SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2010 - 2022	Anual	130	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2011 - 2022	Anual	185	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2012 - 2022	Anual	186	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2010 - 2022	Anual	199	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 1 (PDF o TIFF)	Pendiente	Cargue Masivo
2010 - 2012	Anual	384	ACTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA CONCERTACIÓN DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	Pendiente	Cargue Masivo
2014 - 2022	Anual	ACU-T-1055	55. ACTUALIZACIÓN DE PUNTOS DE MUESTREO DE AGUA EN RED DE DISTRIBUCIÓN	Pendiente	Formularios
2019 - 2023	Bimestral	1230	CALIDAD AGUA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS - RANGO 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021 - 2023	Bimestral	1076	CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS - RANGO 1	Pendiente	Cargue Masivo
2022 - 2023	Bimestral	1082	CARACTERÍSTICAS ESPECIALES- RANGO 1	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD³, consulta realizada el 09/09/2023.

³ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

5.3.2.12.3 Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para el año 2022, así como los consultados con corte al 28 de septiembre de 2023, se tienen los siguientes resultados del IRCA:

Tabla 19. IRCA Vigilancia 2022 y lo corrido de 2023 con corte a junio (Resultados preliminares)

Año	Persona Prestadora	Fecha de toma	Numero de Muestras	IRCA	Nivel de Riesgo
2022	EMPOMER E.S.P.	Abril	5	47.36	ALTO
		Junio	2	29.8	MEDIO
		Julio	4	30.43	MEDIO
		Agosto	4	24.83	MEDIO
		Septiembre	4	9.35	BAJO
2023		NR	NR	NR	NR

Fuente: NR: No Reporta SIVICAP <https://sivilab.ins.gov.co/SIVILAB/ReportesCG/ReportesSIVICAP>

De acuerdo con lo anterior, se observó que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

5.3.2.12.4 Control de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

El prestador no adelantó muestras de control para el año 2022 y los meses de enero a agosto de 2023 incumpliendo con las frecuencias y parámetros determinados en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007 para el análisis físico, químico y microbiológico de agua para consumo humano.

En consecuencia, se encuentra que el prestador no ha realizado el reporte correspondiente de las muestras de control, así como la información complementaria para el seguimiento de la calidad del agua en el SUI.

5.3.2.13 Tasas ambientales por uso de agua y retributiva

El prestador no entregó copia de las facturas emitidas por la autoridad ambiental y comprobantes de pago por concepto de tasa de uso y retributiva para los años 2022 y 2023, informado que se desconoce si esto se realiza.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio público de Alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador EMPOMER E.S.P., el servicio público domiciliario de alcantarillado se presta en el 100% del casco urbano y en el área rural dispersa del municipio no cuentan con redes de alcantarillado, por consiguiente, se utilizan mecanismos de solución individual como los pozos sépticos, letrinas, entre otros.

En este sentido, durante la visita de inspección se evidenció que la cadena técnica de valor del servicio brindado en el casco urbano municipal consta de: recolección, tratamiento, conducción de residuos líquidos y disposición final.

5.3.3.1 Recolección y conducción

Respecto a este componente se tiene lo siguiente:

Tabla 20. Redes pluviales y sanitarias.

Sistema	Características	Registro fotográfico
1. (Casco urbano)	<p>Durante la visita se evidenció que la zona urbana cuenta con redes pluviales y sanitarias en estado operativo. No obstante, el prestador no suministró información detallada de características hidráulicas.</p> <p>Al respecto, el prestador manifestó que no contaba con soportes documentales asociados con información técnica integral de las redes de alcantarillado.</p>	

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.3.3.2 Tratamiento

Respecto a este componente y con base en lo evidenciado en la visita, no se cuenta con una planta de tratamiento, solo tiene una estructura a la cual llegan las aguas lluvias y residuales y, posteriormente, son vertidas sin ningún tipo de tratamiento a la fuente superficial denominada La Chorrera o Guaico Grande.

Imagen 12. Estructura de tratamiento PTAR





Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.3.3.3 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador EMPOMER E.S.P. no aportó copia digital del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alcantarillado. Adicionalmente, no se evidenció un registro de los mantenimientos realizados, observando algunos daños aledaños al vertimiento, sumado a lo anterior, el prestador no cuenta con el manual de operaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).

5.3.3.4 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Al respecto, el prestador entregó copia del documento PSMV, no obstante, se precisa que dicho instrumento ambiental no se encuentra debidamente aprobado por la autoridad ambiental del Cauca, adicionalmente, hizo entrega de un informe que tiene como objetivo la evaluación Ambiental de los vertimientos de la cabecera municipal de Mercaderes, mediante un modelo de simulación de calidad del agua, dónde se evalúa el impacto ambiental que tienen las actuales descargas del alcantarillado municipal sobre los cuerpos receptores, simulando diferentes escenarios en la operación en la PTAR existente en el casco urbano como anexo al PSMV de Mercaderes que establece el Decreto 3930 del 2010.

5.3.4 Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA)

El municipio de Mercaderes no cuenta con un Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, sin embargo, el prestador entregó una certificación en la que se plasma el contrato 231 – 2023 que tiene como objeto la elaboración de estudios y diseños de optimización de las redes de alcantarillado sanitario y construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales para la cabecera municipal de Mercaderes.

5.3.5 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2022 y 2023 el prestador no reportó el PEC correspondiente para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. De igual manera, el prestador entregó documento en medio digital correspondiente al PEC elaborado en la vigencia 2016.

EMPOMER E.S.P. debe tener en cuenta que de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, el cargue actualizado de los PEC se debe adelantar a más tardar el día 19 de julio de cada año.

5.4 Aspectos Comerciales

La principal de EMPOMER E.S.P. se encuentra ubicada en la Calle 2 Carrera 3 Barrio Santa Teresita, con un horario de atención al público de martes a viernes de 08:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:30 p.m. y sábados en jornada continua de 08:00 a.m. a 02:00 p.m.

Imagen 13. Oficina administrativa



Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

El prestador maneja un software de información comercial denominado “INTEGRIN”, el cual se encuentra funcionando desde el año 2010, el mismo maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: registro, modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, preliquidación, liquidación, impresión de copias de factura, ingreso de pagos, abonos y PQR.

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

EMPOMER E.S.P. entregó copia del CCU No. 001 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con fecha del 13 de enero de 2017, el mismo no cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA, ni se encuentra firmado por el representante legal.

Imagen 14. CCU acueducto y alcantarillado

<div style="text-align: center;">  <p>EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE MERCADERES EMPOMER E.S.P.</p> </div> <p style="text-align: center;">RESOLUCION No. 001 DE 2017. (Enero 13).</p> <p>"Por la cual se actualiza y adopta el contrato de condiciones uniformes CCU para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado en la zona de cobertura de LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE MERCADERES EMPOMER E.S.P. y se dictan otras disposiciones sobre el particular".</p> <p>El Gerente de LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE MERCADERES EMPOMER E.S.P., en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, en los estatutos y</p> <p style="text-align: center;">CONSIDERANDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que mediante Resolución CRA 7 de 1996 se estableció el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual fue posteriormente incluido como Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y adoptado mediante los artículos 2.6.1.1, 2.6.1.2, 3.4.1.1 y 3.4.1.2 del mismo acto administrativo. • Que los mismos artículos establecen que las condiciones uniformes que ofrezca cualquier prestador que se adecuen al modelo establecido se entienden ajustadas a la Ley 142 de 1994, y las normas que la desarrollen. • Que de conformidad con la Resolución CRA 375 de 2006 "Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular". • Que la Resolución CRA N° 400 de 2006 del 22 de Diciembre de 2006 corrigió unos yerros y aclaró las Resoluciones CRA No. 375 y 376 de 2006. • Que el Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", modificó aspectos sobre la atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos. • Que teniendo en cuenta que las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos se fundamentan en la Constitución y la Ley y que, en consecuencia, hacen parte del régimen o estatuto jurídico aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios considerado de orden público, la estricta observancia de las mismas es obligatoria para las partes. 	<div style="text-align: center;">  <p>EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE MERCADERES EMPOMER E.S.P.</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 2. Las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble 3. Las características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición exigidos por la persona prestadora, así como los casos en los cuales es imposible reparar dichos instrumentos. 4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último. <p>Parágrafo 1. La persona prestadora podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.</p> <p>Parágrafo 2. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de la persona prestadora.</p> <p>CLÁUSULA 50.-VIGENCIA. Las cláusulas que hagan referencia a la micromedición, empezarán a regir a partir del momento en que se hayan instalado los medidores en los inmuebles de los usuarios y/o suscriptores. Las demás cláusulas de esta resolución rigen a partir de su publicación en la cartelera de LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE MERCADERES EMPOMER E.S.P.</p> <p>En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de Representante Legal de la persona prestadora, el día Trece (13) de Enero de Dos Mil Diez y Siete (2017).</p> <p>ARTICULO 2°. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su publicación en la cartelera de EMPOMER E.S.P.</p> <p style="text-align: center;">PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.</p> <p style="text-align: center;">HAROLD ROMERO VELASCO. Representante Legal.</p>
---	--

Fuente: CCU de entregado en visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por la empresa en visita y lo reportado en el RUPS mediante las actualizaciones periódicas, encontrando mala calidad de la información reportada, ya que a la fecha de expedición no es consistente.

Imagen 15. CCU acueducto y alcantarillado reporte 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	001	01/12/2016		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	01/12/2016		NO		
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	001	01/12/2016		NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	01/12/2016		NO		

Fuente: reporte de información SUI4 consulta septiembre de 2023.

Por otra parte, el prestador informó que no cuenta con publicación o socialización del CCU, ni copia del mismo en la oficina y su cartelera; sobre el particular, se debe recordar lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 que establece;

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

⁴ Consulta estado de solicitudes RUPS 2023.

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

A su vez, vale la pena mencionar que la cláusula 10 del CCU señala:

Imagen 16. Clausula 10 CCU acueducto y alcantarillado

CLÁUSULA 10.- PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.
3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).

Parágrafo 1. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo 2. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Fuente: entregado durante visita de inspección 11 al 12 de septiembre de 2023.

Por lo expuesto, se evidenció que EMPOMER E.S.P. se encuentra incumpliendo con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y la cláusula 10 del CCU, frente al deber de informar a los suscriptores de las condiciones uniformes.

5.4.2 Suscriptores

EMPOMER E.S.P. entregó archivo en formato Excel con la información de los suscriptores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para julio de 2023, los datos de suscriptores se muestran en la Tabla y Tabla , respectivamente:

Tabla 21. Suscriptores servicio de acueducto

Estrato/Us	Julio de 2023	
Estrato 1	558	24,8%
Estrato 2	1.014	45,0%
Estrato 3	467	20,7%
Comercial	66	2,9%
Oficial	32	1,4%
Industrial	4	0,2%
Especial	112	5,0%
Total	2.253	100%

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

EMPOMER E.S.P. a corte de julio de 2023 contó con 2.253 suscriptores para el servicio público de acueducto, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con el 45%, seguido del estrato 1, 3, uso especial, uso comercial y finalmente los usos oficial e industrial.

Tabla 22. Suscriptores servicio de alcantarillado

Estrato/Uso	Julio de 2023	
Estrato 1	231	17,5%
Estrato 2	633	48,1%
Estrato 3	365	27,7%
Comercial	58	4,4%
Oficial	30	2,3%
Industrial	0	0,0%
Especial	0	0,0%
Total	1.317	100%

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

La Empresa a corte de julio de 2023 contó con 1.317 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con el 78.1%, seguido del estrato 3, uso comercial, estrato 1 y finalmente el uso oficial y el estrato 4.

5.4.2.1 Resumen de suscriptores

Tabla 23. Resumen suscriptores en el marzo 2023

Estrato/Uso	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	558	231
Estrato 2	1.014	633
Estrato 3	467	365
Comercial	66	58
Oficial	32	30
Industrial	4	0
Especial	112	0
Total	2.253	1.317

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar al SUI la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte en SUI, en el cual se evidenció que EMPOMER E.S.P. no tiene reportada la información relacionada con los suscriptores de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2022 y 2023.

5.4.3 Micromedición

Durante la visita de inspección, EMPOMER E.S.P. indicó que ningún suscriptor cuenta con micromedición, manifestó que en algún momento se instalaron algunos medidores en años anteriores, no obstante, no cuenta con información y desconoce el número de micromedidores instalados y su estado, por lo cual, no realiza la lectura de ningún micromedidor, así las cosas, su cobro es por tarifa plena.

Al respecto, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que señala:

“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. (...)” y la Resolución MVCT 0330 de 201712 en su artículo 75 establece que *“es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto”*. (Cursiva fuera del texto original)

Conforme a lo anterior, se observa un incumplimiento a la legislación vigente.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita, el prestador entregó 18.354 y 27.534 copias de facturas para las vigencias 2022 y lo corrido de 2023 a corte de agosto, respectivamente.

A continuación, se presenta el modelo de factura utilizado por la empresa:

Imagen 17. Factura del servicio

 EMPOMER EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES, CAUCA, "EMPOMER E.S.P." Municipio: MERCADERES(CAU) - NIT. 900011419-4		Vigencia SUPERSERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	FACTURA No. 13787																																																																							
Código del Suscriptor: 1000-0346-5100-1 Cód. Interno: 1247 Nombre: LA AMISTAD		# Conexión: 100003465 Dirección: LA AMISTAD																																																																								
Uso: Residencial Estrato/Categoría: BAJO-BAJO Barrio:																																																																										
Período Facturado: 01/AGOSTO AL 31/AGOSTO CC ó NIT: 2456551 Id. Medidor:		Períodos a cancelar: 1 Expedida: 30/08/2023 Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0 Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Promediado Estado de Lectura:																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Acueducto</th> <th colspan="3">Alcantarillado</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>Cons m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1 a 0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>> 0</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6">Costo Total Consumo</td> </tr> </tbody> </table>		Acueducto			Alcantarillado			Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	0 a 0						1 a 0						> 0						Costo Total Consumo						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cuota</th> <th>Valor Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ajuste a la Centena</td> <td></td> <td>\$28.36</td> <td></td> <td>\$28.36</td> </tr> <tr> <td>Tarifa Plena Acueducto</td> <td></td> <td>\$4,429.71</td> <td>\$-2,214.85</td> <td>\$2,214.86</td> </tr> <tr> <td>Tarifa Plena Alcantarillado</td> <td></td> <td>\$1,816.79</td> <td>\$-908.94</td> <td>\$907.85</td> </tr> <tr> <td>Recolección y transporte</td> <td></td> <td>\$5,097.86</td> <td>\$-2,548.93</td> <td>\$2,548.93</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Otros a Cobrar</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total a Pagar</td> <td>\$5,700.00</td> </tr> </tbody> </table>		Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar	Ajuste a la Centena		\$28.36		\$28.36	Tarifa Plena Acueducto		\$4,429.71	\$-2,214.85	\$2,214.86	Tarifa Plena Alcantarillado		\$1,816.79	\$-908.94	\$907.85	Recolección y transporte		\$5,097.86	\$-2,548.93	\$2,548.93	Otros a Cobrar				\$0.00	Total a Pagar				\$5,700.00
Acueducto			Alcantarillado																																																																							
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal																																																																					
0 a 0																																																																										
1 a 0																																																																										
> 0																																																																										
Costo Total Consumo																																																																										
Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar																																																																						
Ajuste a la Centena		\$28.36		\$28.36																																																																						
Tarifa Plena Acueducto		\$4,429.71	\$-2,214.85	\$2,214.86																																																																						
Tarifa Plena Alcantarillado		\$1,816.79	\$-908.94	\$907.85																																																																						
Recolección y transporte		\$5,097.86	\$-2,548.93	\$2,548.93																																																																						
Otros a Cobrar				\$0.00																																																																						
Total a Pagar				\$5,700.00																																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Cons m3</th> <th>Valor Factura</th> <th>Gráfico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Febrero</td> <td>0</td> <td>\$17,400.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>0</td> <td>\$5,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>0</td> <td>\$5,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>0</td> <td>\$5,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>0</td> <td>\$5,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>0</td> <td>\$5,700.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">Promo. Suscriptor: 0 Promedio Estrato: 0</td> </tr> </tbody> </table>		Período	Cons m3	Valor Factura	Gráfico	Febrero	0	\$17,400.00		Marzo	0	\$5,700.00		Abril	0	\$5,700.00		Mayo	0	\$5,700.00		Junio	0	\$5,700.00		Julio	0	\$5,700.00		Promo. Suscriptor: 0 Promedio Estrato: 0				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Capital Adeudado</th> <th>Interes Acum. Ant.</th> <th>Int. periodo Anter.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acueducto</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Alcantarillado</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Totales</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table>		Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.	Acueducto	0.00	0.00	0.00	Alcantarillado	0.00	0.00	0.00	Aseo	0.00	0.00	0.00	Totales	0.00	0.00	0.00																			
Período	Cons m3	Valor Factura	Gráfico																																																																							
Febrero	0	\$17,400.00																																																																								
Marzo	0	\$5,700.00																																																																								
Abril	0	\$5,700.00																																																																								
Mayo	0	\$5,700.00																																																																								
Junio	0	\$5,700.00																																																																								
Julio	0	\$5,700.00																																																																								
Promo. Suscriptor: 0 Promedio Estrato: 0																																																																										
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.																																																																							
Acueducto	0.00	0.00	0.00																																																																							
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00																																																																							
Aseo	0.00	0.00	0.00																																																																							
Totales	0.00	0.00	0.00																																																																							
Pago sin recargo hasta: 26/09/2023 Pago con recargo hasta: 28/09/2023		Observaciones:																																																																								

EMPOMER NIT. 900011419-4 MUNICIPIO : MERCADERES(CAU)	
Factura No.	13787.00
Código Suscriptor	1000-0346-5100-1
Código Interno	1247
LA AMISTAD	
Subtotal Acueducto	\$2,214.86
Subtotal Alcantarillado	\$907.85
Subtotal Aseo	\$2,548.93
Subtotal Otros	\$28.36
Total a Pagar	\$5,700
Desprendible para la Empresa	
Períodos a cancelar: 1	
Período Facturado: 01/AGOSTO AL 31/AGOSTO	

EMPOMER NIT. 900011419-4 MUNICIPIO : MERCADERES(CAU)	
Factura No.	13787.00
Código Suscriptor	1000-0346-5100-1
Código Interno	1247
LA AMISTAD	
Subtotal Acueducto	\$2,214.86
Subtotal Alcantarillado	\$907.85
Subtotal Aseo	\$2,548.93
Subtotal Otros	\$28.36
Total a Pagar	\$5,700
Desprendible para el banco	
Períodos a cancelar: 1	
Período Facturado: 01/AGOSTO AL 31/AGOSTO	

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

A continuación, se revisaron los requisitos mínimos de las facturas entregadas, teniendo en cuenta lo establecido en el CCU del prestador, encontrando lo siguiente:

Tabla 24. Contenido mínimo de las facturas cláusula 17 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT	Si
2. Nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y la dirección del inmueble receptor del servicio	No medidor
3. Dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y la 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. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar.	No
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo.	No Micro
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	No Volumen
11. El valor y factor de los subsidios a de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	No factor
12. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	No
13. Vigilado Superservicios	No logo**

*cuando haya lugar a la misma.

**De conformidad con la Resolución SSPD 20131300030865 de 2013 el prestador debe indicar en su factura el logo de la SSPD, así como la expresión "Vigilado Superservicios".

Fuente: cláusula 17 CCU. Requisitos mínimos de la factura

De lo anterior se tiene que, el prestador incumple con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que para las vigencias 2022 y 2023 no cuenta con ocho (8) requisitos, es preciso 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 las obligaciones establecidas en la ley, y por lo tanto, su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado del reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que cuenta con 16 formatos en estado pendiente para las vigencias 2022 y 2023.

5.4.4.1 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016 modificó los rangos de consumos básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro

del agua y se desestimule su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todos los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció cuatro (4) etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, así las cosas, todos los prestadores a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1000 y 2000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2000 msnm).

Ya que el prestador se encuentra prestando servicios públicos de acueducto y alcantarillado a una altura promedio de 1.156 msnm⁵ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios templados, los cuales se encuentran consagrados en el numeral 2 del artículo 3 de la Resolución CRA 750 de 2016, así:

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 13 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 13 m³ y menor o igual a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que las mismas no cuentan con rangos de consumo fijados de conformidad con la Resolución CRA 750 de 2016, el prestador realiza un cobro por tarifa plena y frente a la misma aplica unos valores de subsidios y contribuciones de manera general, sin discriminar rangos.

5.4.5 Facturación y Recaudo

De acuerdo con lo relacionado a los valores facturados y recaudados, EMPOMER E.S.P. entregó archivos en formato Excel donde se evidencia la facturación y recaudo desde enero de 2022 a julio de 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 25. Facturación y recaudo servicio de acueducto y alcantarillado vigencia 2022.

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2022									
Periodo	Estrato Uso	Sus Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Sus Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
Enero	Estrato 1	587	\$ 9.899.422	\$ 1.264.611	13%	229	\$ 962.817	\$ 242.396	25%
	Estrato 2	1.035	\$ 26.507.164	\$ 5.839.088	22%	629	\$ 5.911.585	\$ 1.462.606	25%
	Estrato 3	472	\$ 19.748.228	\$ 4.559.793	23%	365	\$ 5.568.851	\$ 1.364.851	25%
	Comercial	72	\$ 9.225.029	\$ 1.726.015	19%	62	\$ 2.974.690	\$ 587.989	20%
	Oficial	32	\$ 7.244.321	\$ 3.932.193	54%	30	\$ 2.852.101	\$ 1.545.536	54%
	Industrial	7	\$ 1.358.086	\$ 70.285	5%	-	-	-	-

⁵ Consulta municipio de Alejandría, Antioquia en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2022									
Periodo	Estrato Uso	Sus Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Sus Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
	Especial	177	\$ 5.799.027	\$ 212.410	4%	-	-	-	-
Febrero	Estrato 1	555	\$ 9.024.015	\$ 35.437.760	393%	226	\$ 836.130	\$ 103.495	12%
	Estrato 2	989	\$ 22.659.826	\$ 2.452.053	11%	628	\$ 5.356.399	\$ 583.065	11%
	Estrato 3	464	\$ 17.285.850	\$ 2.353.850	14%	364	\$ 5.038.271	\$ 573.031	11%
	Comercial	71	\$ 7.773.452	\$ 628.997	8%	60	\$ 2.673.157	\$ 248.765	9%
	Oficial	30	\$ 3.547.982	\$ 52.385	1%	29	\$ 1.484.929	\$ 7.538	1%
	Industrial	4	\$ 479.520	\$ 17.571	4%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 2.726.972	\$ 251.700	9%	-	-	-	-
Marzo	Estrato 1	556	\$ 9.891.048	\$ 687.689	7%	227	\$ 929.868	\$ 144.577	16%
	Estrato 2	990	\$ 23.600.836	\$ 3.176.436	13%	629	\$ 5.779.616	\$ 952.414	16%
	Estrato 3	463	\$ 18.101.830	\$ 2.587.382	14%	363	\$ 5.390.811	\$ 803.970	15%
	Comercial	71	\$ 8.303.819	\$ 930.296	11%	62	\$ 29.096.764	\$ 346.174	1%
	Oficial	30	\$ 4.022.408	\$ 35.143	1%	29	\$ 1.696.002	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 532.234	\$ 35.143	7%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 2.568.316	\$ 100.000	4%	-	-	-	-
Abril	Estrato 1	556	\$ 10.423.884	\$ 703.881	7%	228	\$ 962.321	\$ 145.254	15%
	Estrato 2	992	\$ 24.142.561	\$ 2.881.333	12%	628	\$ 5.811.215	\$ 839.833	14%
	Estrato 3	463	\$ 19.142.430	\$ 2.555.801	13%	363	\$ 5.715.391	\$ 747.155	13%
	Comercial	70	\$ 8.708.219	\$ 1.002.310	12%	61	\$ 2.961.856	\$ 285.243	10%
	Oficial	30	\$ 4.514.407	\$ 35.143	1%	29	\$ 1.907.075	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 549.805	\$ 35.143	6%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 2.634.238	\$ 122.000	5%	-	-	-	-
Mayo	Estrato 1	556	\$ 10.705.497	\$ 486.000	5%	228	\$ 999.543	\$ 142.532	14%
	Estrato 2	994	\$ 25.045.550	\$ 2.912.697	12%	630	\$ 5.996.560	\$ 852.073	14%
	Estrato 3	462	\$ 19.701.290	\$ 2.407.613	12%	362	\$ 5.907.633	\$ 787.261	13%
	Comercial	69	\$ 8.234.133	\$ 1.064.033	13%	61	\$ 3.051.728	\$ 419.952	14%
	Oficial	32	\$ 5.041.546	\$ 35.143	1%	30	\$ 2.125.687	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 584.948	\$ 17.571	3%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 2.744.902	\$ 38.005	1%	-	-	-	-
Junio	Estrato 1	555	\$ 11.283.877	\$ 732.474	6%	228	\$ 1.040.396	\$ 189.310	18%
	Estrato 2	1.008	\$ 25.890.984	\$ 2.963.278	11%	633	\$ 6.197.862	\$ 814.747	13%
	Estrato 3	468	\$ 20.795.268	\$ 2.889.752	14%	366	\$ 6.189.003	\$ 934.798	15%
	Comercial	69	\$ 8.224.107	\$ 767.680	9%	61	\$ 3.040.181	\$ 292.230	10%

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2022

Periodo	Estrato Uso	Sus Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Sus Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
	Oficial	32	\$ 5.551.114	\$ 70.285	1%	30	\$ 2.339.273	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 637.662	\$ 35.143	6%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 2.905.620	\$ -	0%	-	-	-	-
Julio	Estrato 1	556	\$ 11.265.868	\$ 1.357.918	12%	229	\$ 1.063.418	\$ 142.530	13%
	Estrato 2	1.008	\$ 26.504.111	\$ 2.826.837	11%	633	\$ 6.399.864	\$ 796.727	12%
	Estrato 3	468	\$ 21.132.161	\$ 2.451.091	12%	366	\$ 6.205.608	\$ 734.878	12%
	Comercial	69	\$ 8.578.250	\$ 810.941	9%	61	\$ 3.176.520	\$ 325.484	10%
	Oficial	32	\$ 6.043.111	\$ 17.571	0%	30	\$ 2.557.884	\$ -	0%
	Industrial	4	\$ 655.233	\$ -	0%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 3.138.283	\$ 108.528	3%	-	-	-	-
Agosto	Estrato 1	555	\$ 10.796.109	\$ 753.052	7%	229	\$ 1.097.916	\$ 148.104	13%
	Estrato 2	1.008	\$ 27.693.272	\$ 3.656.601	13%	632	\$ 6.685.604	\$ 1.082.375	16%
	Estrato 3	469	\$ 21.871.162	\$ 3.341.806	15%	367	\$ 6.478.158	\$ 1.048.622	16%
	Comercial	69	\$ 8.736.847	\$ 1.039.219	12%	61	\$ 8.736.847	\$ 414.908	5%
	Oficial	32	\$ 6.587.823	\$ 35.143	1%	30	\$ 2.784.034	\$ 15.077	1%
	Industrial	4	\$ 725.518	\$ 70.285	10%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 3.226.947	\$ -	0%	-	-	-	-
Septiembre	Estrato 1	555	\$ 11.048.603	\$ 710.879	6%	229	\$ 1.097.008	\$ 167.041	15%
	Estrato 2	1.008	\$ 27.443.987	\$ 2.836.143	10%	632	\$ 6.522.358	\$ 731.728	11%
	Estrato 3	470	\$ 20.806.278	\$ 2.531.398	12%	369	\$ 6.233.651	\$ 803.320	13%
	Comercial	69	\$ 7.184.892	\$ 720.069	10%	61	\$ 8.788.190	\$ 248.176	3%
	Oficial	32	\$ 7.114.962	\$ 344.224	5%	30	\$ 2.995.106	\$ 123.126	4%
	Industrial	4	\$ 725.518	\$ 35.143	5%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 3.459.611	\$ -	0%	-	-	-	-
Octubre	Estrato 1	557	\$ 11.400.857	\$ 440.276	4%	231	\$ 1.095.193	\$ 98.048	9%
	Estrato 2	1.008	\$ 28.358.155	\$ 2.240.740	8%	631	\$ 6.825.475	\$ 614.599	9%
	Estrato 3	470	\$ 21.644.063	\$ 2.033.882	9%	369	\$ 6.448.045	\$ 599.736	9%
	Comercial	68	\$ 9.155.817	\$ 829.497	9%	60	\$ 3.407.582	\$ 355.701	10%
	Oficial	32	\$ 7.333.021	\$ 52.714	1%	30	\$ 3.098.130	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 760.661	\$ 35.143	5%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 3.692.275	\$ -	0%	-	-	-	-
Noviembre	Estrato 1	557	\$ 12.079.113	\$ 699.896	6%	231	\$ 1.169.866	\$ 153.427	13%
	Estrato 2	1.008	\$ 30.188.020	\$ 3.400.968	11%	630	\$ 7.337.105	\$ 931.231	13%

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2022									
Periodo	Estrato Uso	Sus Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Sus Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
	Estrato 3	470	\$ 22.853.476	\$ 2.870.289	13%	369	\$ 6.855.130	\$ 926.882	14%
	Comercial	68	\$ 9.212.765	\$ 720.425	8%	60	\$ 3.358.441	\$ 263.841	8%
	Oficial	32	\$ 7.842.589	\$ 70.614	1%	30	\$ 3.316.741	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 795.803	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 3.924.938	\$ -	0%	-	-	-	-
Diciembre	Estrato 1	557	\$ 12.437.808	\$ 403.105	3%	230	\$ 1.184.162	\$ 120.742	10%
	Estrato 2	1.009	\$ 30.872.004	\$ 2.086.123	7%	630	\$ 7.487.055	\$ 740.271	10%
	Estrato 3	471	\$ 23.680.774	\$ 2.009.431	8%	370	\$ 7.059.034	\$ 663.395	9%
	Comercial	67	\$ 9.579.021	\$ 672.214	7%	59	\$ 3.475.050	\$ 285.046	8%
	Oficial	32	\$ 8.334.258	\$ 112.302	1%	30	\$ 3.535.352	\$ 37.692	1%
	Industrial	4	\$ 830.946	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 4.157.602	\$ -	0%	-	-	-	-
Total			\$ 921.633.944	\$ 130.500.832	14,2%		\$ 155.281.245	\$ 14.826.406	10%

Fuente: elaboración propia

Tabla 26. Facturación y recaudo servicio de acueducto y alcantarillado vigencia 2023.

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2023									
Periodo	Estrato/Uso	Suscriptores Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Suscriptores Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
Enero	Estrato 1	558	\$ 13.091.304	\$ 660.402	5%	231	\$ 1.257.020	\$ 153.541	12%
	Estrato 2	1.008	\$ 32.769.452	\$ 3.716.644	11%	630	\$ 7.780.007	\$ 888.245	11%
	Estrato 3	471	\$ 24.669.528	\$ 2.382.087	10%	370	\$ 7.362.253	\$ 653.368	9%
	Comercial	66	\$ 9.898.249	\$ 638.425	6%	58	\$ 3.558.206	\$ 228.663	6%
	Oficial	32	\$ 8.784.239	\$ -	0%	-	-	-	-
	Industrial	4	\$ 866.089	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 4.390.266	\$ -	0%	-	-	-	-
Febrero	Estrato 1	557	\$ 13.476.260	\$ 627.502	5%	230	\$ 1.279.486	\$ 137.085	11%
	Estrato 2	1.007	\$ 32.305.072	\$ 2.927.063	9%	630	\$ 7.963.933	\$ 806.598	10%
	Estrato 3	470	\$ 24.680.397	\$ 2.574.979	10%	369	\$ 7.616.493	\$ 803.235	11%
	Comercial	66	\$ 9.002.264	\$ 702.853	8%	58	\$ 3.164.430	\$ 271.380	9%
	Oficial	32	\$ 9.346.521	\$ 87.528	1%	30	\$ 394.960	\$ 30.153	8%
	Industrial	4	\$ 901.232	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	115	\$ 5.325.783	\$ 48.477	1%	-	-	-	-
Marzo	Estrato 1	560	\$ 2.480.638	\$ 444.072	18%	231	\$ 1.298.551	\$ 116.205	9%
	Estrato 2	1.015	\$ 32.629.676	\$ 2.349.572	7%	634	\$ 32.629.676	\$ 675.822	2%
	Estrato 3	473	\$ 24.814.639	\$ 1.935.039	8%	371	\$ 7.646.648	\$ 603.086	8%
	Comercial	68	\$ 9.350.948	\$ 650.139	7%	58	\$ 3.283.866	\$ 241.226	7%
	Oficial	32	\$ 9.821.276	\$ 35.143	0%	30	\$ 4.145.956	\$ 7.538	0%

Estadísticas facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2023

Periodo	Estrato/Usos	Suscriptores Acu	Facturado Acu	Recaudado Acu	%	Suscriptores Alc	Facturado Alc	Recaudado Alc	%
	Industrial	4	\$ 936.374	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	112	\$ 4.502.559	\$ -	0%	-	-	-	-
Abril	Estrato 1	559	\$ 14.518.359	\$ 531.236	4%	231	\$ 1.366.640	\$ 137.085	10%
	Estrato 2	1.015	\$ 34.322.508	\$ 2.856.178	8%	634	\$ 8.566.863	\$ 782.302	9%
	Estrato 3	472	\$ 26.316.937	\$ 2.775.723	11%	370	\$ 8.031.637	\$ 770.371	10%
	Comercial	68	\$ 9.699.631	\$ 918.017	9%	58	\$ 3.448.533	\$ 369.378	11%
	Oficial	32	\$ 10.348.087	\$ 103.971	1%	30	\$ 4.364.568	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 971.517	\$ 35.143	4%	-	-	-	-
	Especial	112	\$ 3.127.927	\$ -	0%	-	-	-	-
Mayo	Estrato 1	559	\$ 14.972.164	\$ 602.252	4%	231	\$ 1.343.943	\$ 143.440	11%
	Estrato 2	1.013	\$ 35.211.183	\$ 2.901.884	8%	632	\$ 8.783.610	\$ 786.430	9%
	Estrato 3	471	\$ 26.350.920	\$ 2.406.742	9%	369	\$ 8.105.587	\$ 740.909	9%
	Comercial	68	\$ 9.868.294	\$ 888.924	9%	58	\$ 3.485.048	\$ 341.738	10%
	Oficial	32	\$ 10.806.070	\$ 53.185	0%	30	\$ 4.583.179	-	-
	Industrial	4	\$ 1.006.660	\$ 35.143	3%	-	-	-	-
	Especial	112	\$ 3.354.590	\$ -	0%	-	-	-	-
Junio	Estrato 1	558	\$ 15.262.313	\$ 463.208	3%	231	\$ 1.352.114	\$ 119.836	9%
	Estrato 2	1.013	\$ 35.602.234	\$ 2.465.636	7%	633	\$ 8.871.282	\$ 716.282	8%
	Estrato 3	469	\$ 26.694.450	\$ 1.955.975	7%	366	\$ 8.239.153	\$ 609.060	7%
	Comercial	68	\$ 8.970.717	\$ 632.568	7%	58	\$ 3.099.417	\$ 233.688	8%
	Oficial	32	\$ 11.314.510	\$ 69.812	1%	30	\$ 4.809.328	\$ 15.077	0%
	Industrial	4	\$ 1.041.802	\$ 17.571	2%	-	-	-	-
	Especial	112	\$ 3.581.254	\$ -	0%	-	-	-	-
Julio	Estrato 1	558	\$ 15.769.709	\$ 512.991	3%	231	\$ 1.395.691	\$ 110.758	8%
	Estrato 2	1.014	\$ 36.932.324	\$ 2.588.592	7%	633	\$ 9.179.680	\$ 692.603	8%
	Estrato 3	467	\$ 27.954.327	\$ 1.962.422	7%	365	\$ 8.595.628	\$ 602.342	7%
	Comercial	66	\$ 9.372.114	\$ 527.140	6%	58	\$ 3.249.006	\$ 188.458	6%
	Oficial	32	\$ 11.806.508	\$ 69.957	1%	30	\$ 5.020.401	\$ 7.538	0%
	Industrial	4	\$ 1.094.516	\$ 35.143	3%	-	-	-	-
	Especial	112	\$ 3.560.808	\$ -	0%	-	-	-	-
Total			\$ 683.875.200	\$ 45.294.764	7%		\$ 195.272.793	\$ 12.990.979	7%

Fuente: elaboración propia

Tabla 27. Resumen facturación y recaudo acueducto y alcantarillado enero de 2022 a julio de 2023.

Año	Facturación			Año	Recaudo			%
	Acueducto	Alcantarillado	Total		Acueducto	Alcantarillado	Total	
2022	\$ 921.633.944	\$ 155.281.245	\$ 1.076.915.189	2022	\$ 130.500.832	\$ 14.826.406	\$ 145.327.238	13%
2023	\$ 683.875.200	\$ 195.272.793	\$ 879.147.993	2023	\$ 45.294.764	\$ 12.990.979	\$ 58.285.743	7%
Total	\$ 1.605.509.144	\$ 350.554.038	\$ 1.956.063.182	Total	\$ 175.795.596	\$ 27.817.385	\$ 203.612.981	10%

Fuente: elaboración propia.

Lo anterior permite evidenciar que el indicador de eficiencia de recaudo correspondió al 13% y 7% para la vigencia 2022 y el periodo de enero a julio de 2023, respectivamente, por lo cual, el prestador deberá implementar de manera urgente acciones que le permitan mejorar su recaudo.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado del reporte de los cargues de facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para el periodo de enero de 2022 a agosto de 2023, encontrando que cuenta con 33 formatos en estado pendiente.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

Ahora bien, EMPOMER E.S.P. durante la visita no entregó copias de los acuerdos de subsidios y contribuciones, por lo cual, verificado el aplicativo INSPECTOR de esta Entidad, se tienen reportados por la Administración municipal los Acuerdos 004 y 013 del 18 de marzo de 2016 y 23 de julio de 2022, mediante los cuales, el concejo municipal de Mercaderes, Cauca, estableció los porcentajes de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Mercaderes, Cauca, para las vigencias 2016 – 2021 y 2022 – 2027, así:

Tabla 28. Factores de subsidios y contribuciones 2021 a 2027

Subsidios					
Estrato/Us	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico	
Estrato 1	70%	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%	15%

Contribuciones					
Estrato/Us	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico	
Estrato 5	50%	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo 004 y 013 de 2016 y 2022.

Con lo anterior, se procedió a revisar las facturas entregadas por EMPOMER E.S.P. para la vigencia de enero de 2022 a agosto de 2023, encontrando lo siguiente:

Tabla 29. Revisión subsidios y contribuciones vigencia 2022 y el periodo de enero a agosto de 2023.

Factores de subsidio o contribución aplicado					
Año	Mes	N°. Factura	Estrato/Us	Tarifa plena	
				Acueducto	Alcantarillado
2022	Diciembre	25417	Residencial 1	-50%	-50%
	Diciembre	25427	Residencial 1	-50%	-50%
	Octubre	21996	Residencial 2	-40%	-40%
	Diciembre	26934	Residencial 2	-40%	-40%
	Octubre	22001	Residencial 3	-10%	-10%
	Diciembre	26607	Residencial 3	10%	10%
	Octubre	22082	Comercial	+50%	0%

Factores de subsidio o contribución aplicado					
Año	Mes	N°. Factura	Estrato/Usó	Tarifa plena	
				Acueducto	Alcantarillado
	Noviembre	23574	Comercial	+50%	+50%
	Julio	14046	Oficial	+50%	+50%
	Diciembre	25515	Oficial	0%	0%
	Julio	15071	Industrial	+50%	-
	Noviembre	24247	Industrial	+50%	-
	Octubre	22578	Especial	0%	0%
	Noviembre	24879	Especial	0%	-
2023	Enero	27711	Residencial 1	-50%	-50%
	Agosto	13787	Residencial 1	-50%	-50%
	Enero	27713	Residencial 2	-40%	-40%
	Agosto	13795	Residencial 2	-40%	-40%
	Enero	27717	Residencial 3	-10%	-10%
	Agosto	13810	Residencial 3	-10%	-10%
	Enero	27786	Comercial	+50%	+50%
	Agosto	13862	Comercial	+50%	+50%
	Enero	27809	Oficial	+50%	+50%
	Agosto	13884	Oficial	+50%	+50%
	Enero	28835	Industrial	+50%	-
	Agosto	14905	Industrial	+50%	-
	Enero	29449	Especial	0%	-
	Agosto	15524	Especial	0%	-

Fuente: elaboración propia, facturas entregadas por el prestador en visita del 11 y 12 de septiembre de 2023.

De la revisión se evidenció:

- Estrato 1: aplicó subsidios del 50% cuando el acuerdo establece el 70%.
- Estrato 2: aplicó subsidios del 40% lo cual es consistente con los referidos acuerdos.
- Estrato 3: aplicó subsidios del 10% cuando el acuerdo establece el 15%.
- Comercial: no aplicó la respectiva contribución al servicio público de alcantarillado.
- Oficial: aplicó contribución del 50%.
- Industrial: aplicó contribución del 50% cuando el acuerdo establece el 30%.

Por lo expuesto, se evidenció que el prestador no aplicó adecuadamente los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos en los Acuerdos 004 y 013 de 2016 y 2022.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

EMPOMER E.S.P. entregó información de los subsidios y contribuciones de las vigencias 2022 y 2023, certificaciones y extractos que reflejan los pagos del 2023 y cuenta de cobro de los subsidios de agosto de 2023, así:

Imagen 18. Certificación subsidios girados acueducto y alcantarillado agosto 2023

EL SUSCRITO GERENTE DE LA EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA

CERTIFICA

Que el prestador recibió por concepto de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO y ASEO** por parte del municipio de Mercaderes, durante la vigencia 2022, el valor de **Doscientos treinta y dos millones quinientos seis mil trescientos diez pesos con diecisiete centavos (\$232.506.310,17) M/CTE**, subsidios que fueron girados por el municipio, los subsidios recibidos se detallan así:

SERVICIOS	VALOR RECIBIDO POR SUBSIDIOS
Acueducto	\$130.550.790,33
Alcantarillado	\$33.843.255,84
Aseo	\$68.112.264,00
TOTAL	\$ 232.506.310,17

Para constancia se firma en el municipio de Mercaderes Cauca a los diecisiete 17 días del mes de Marzo de 2023.

Atentamente,



JONATHAN DAVID LÓPEZ MEJÍA
 GERENTE EMPOMER E.S.P

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

Imagen 19. Subsidios cobrados acueducto y alcantarillado agosto 2023

JONATHAN DAVID LOPEZ MEJIA, identificado con cedula de ciudadanía N° 1.061.019.350 expedida en Popayán Cauca; en calidad de Gerente de la Empresa Oficial de Servicios Públicos Domiciliarios EMPOMER E.S.P.

CERTIFICA

Que, la aplicación de los subsidios del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por cada servicio y estrato se realiza de la siguiente manera:

ESTRATO	USUARIOS ACUEDUCTO	USUARIOS ALCANTARILLADO	USUARIOS ASEO	% SUBSIDIOS
1	623	231	360	60
2	1082	642	905	30
3	500	371	434	10
TOTALES	2.205	1.341	1.800	100

Esta CERTIFICACION se expide a solicitud del interesado y para sus fines pertinentes el día doce (12) del mes de septiembre de Dos Mil Veintitrés (2023).


JONATHAN DAVID LÓPEZ MEJÍA
Gerente EMPOMER E.S.P

Reviso y aprobó: Jonathan David López Mejía – Gerente

Fuente: visita de inspección del 11 al 12 de septiembre de 2023.

De lo anterior, se evidencia que el prestador se encuentra realizando los cobros de subsidios a la alcaldía por porcentajes diferentes a los que les aplica a los suscriptores, así

Tabla 30. Revisión subsidios y contribuciones vigencia 2022 y el periodo de enero a agosto de 2023.

Estrato	% aplicado en las facturas sobre la tarifa plena	% cobrado al ente territorial por usuario
1	50%	60%
2	40%	30%
3	10%	10%

Fuente: elaboración propia.



Lo anterior inconsistencia, debe ser aclarado por el prestador.

5.4.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La Empresa no cuenta con procedimiento documental para la atención de PQR, por su parte, los usuarios pueden realizar cualquier PQR de manera presencial o escrita en la oficina ubicada en la Calle 2 carrera 3 barrio Santa Teresita, con un horario de atención al público de martes a viernes de 8:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y, sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Por su parte, durante la visita EMPOMER E.S.P. informó que las PQR se presentan de manera verbal, de las cuales el prestador no lleva control en expedientes ni seguimiento, por lo cual, no se lleva un control detallado de estas.

Adicionalmente, se verificó el cargue del formato de reclamaciones de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, encontrando 30 formatos de reclamaciones en estado pendiente de enero de 2022 a agosto de 2023, por otro lado, el prestador a la fecha de la visita⁶ no cuenta con un formato prediseñado para la atención de PQR, así las cosas, es importante precisar que el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 establece:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (negrilla y cursiva fuera de texto original)

Por lo expuesto, se evidenció incumplimiento en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, no fue posible verificar los expedientes ya que como se indicó anteriormente el prestador no cuenta con la información. EMPOMER E.S.P. no se encuentra realizando ningún tipo de acciones para disminuir las reclamaciones presentadas por sus usuarios y tiene 30 reportes en el SUI en estado pendiente respecto del formato de reclamación para los servicios de acueducto y alcantarillado de las vigencias 2022 y 2023.

5.4.8 Estratificación Socioeconómica

EMPOMER E.S.P. no cuenta con copia de los decretos de adopción de la estratificación, a la fecha de la visita desconoce si se encuentra aplicando la estratificación adoptada por el municipio, adicionalmente, no sabe si se han realizado reuniones del CPE, por lo cual, no entregó información al respecto.

⁶ Visita de inspección realizada durante los días del 11 al 12 de septiembre de 2023.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de prestación del servicio (APS)

De conformidad con lo señalado en el RUPS, EMPOMER E.S.P. presta los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Mercaderes, Cauca, es decir, cuenta con una sola APS.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Teniendo en cuenta que el número de suscriptores atendidos en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a diciembre de 2013 fue de 1.717, EMPOMER E.S.P. debe darle aplicación a la metodología tarifaria contenida en el libro 2, parte 1, título 1, capítulo 4 de la Resolución CRA 943 de 2021, es decir, al *Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento*. Sin embargo, se identificó en visita que no contaban con el estudio de costos y tarifas de acuerdo a la mencionada resolución.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

En consulta efectuada al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se pudo constatar que EMPOMER E.S.P. no ha certificado su información tarifaria, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 20. Estado Reporte SURICATA



Fuente: Consulta efectuada al aplicativo el 25 de septiembre de 2023

Por lo cual, estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020, en la que se indicó que los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.

5.5.4 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

En lo que sigue de esta sección se verifica el cumplimiento de lo señalado en los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3⁷ de la Resolución CRA 943 de 2021.

⁷ **Artículo 1.8.6.1. Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

Sobre el particular, ni en la visita del 11 y 12 septiembre, ni en los sistemas de información documental de la SSPD, se evidenció soporte de remisión del estudio de costos y tarifas o información tarifaria alguna, a esta Entidad y/o la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

A su vez, en la visita de inspección, EMPOMER E.S.P. hizo entrega de un documento correspondiente a un estudio de costos y tarifas mediante la Resolución 287 de 2004 y complementarias.

En ese orden de ideas, no es factible para esta Entidad determinar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, por parte de EMPOMER E.S.P., ya que no se cuenta con un estudio de costos y tarifas vigente, así como se requiere conocer claramente la fecha de expedición del acto administrativo por medio del cual se aprobaron las tarifas estimadas y aplicadas por el prestador

5.5.5 Metas

Como se mencionó previamente, el prestador no ha reportado en SURICATA ninguna información tarifaria, y teniendo en cuenta lo evidenciado en visita, no estaría cumpliendo con la Resolución 825 de 2017 y no se podría determinar el cumplimiento de las metas de continuidad, calidad y micromedición conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.4.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5.6 Tarifas aprobadas y aplicadas

En consulta efectuada al SUI de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado, se tiene que el prestador no ha reportado información para las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021 y 2023.

EMPOMER E.S.P. informó en visita que a la fecha no ha realizado su estudio de costos de conformidad con la Resolución CRA 825 de 2017 como se mencionó anteriormente. A la fecha, realiza el cobro de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de conformidad con el Acuerdo No. 26 del 27 diciembre de 2016, estas tarifas fueron calculadas bajo la metodología 287 de 2004, así:

(...)

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

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

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

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

(...).”

Imagen 21. Estado Reporte SURICATA

Costos de referencia		
COSTOS DE REFERENCIA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA	5.195,14	2.078,06
CMOI	257,66	103,66
CMT	1,11	11,14
CC/CV	258,77	114,20

Cifras dispuestas a precios de diciembre de 2015

5.6 Calidad y reporte de la información al SUI

5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

El IUS es el instrumento que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y que es publicado anualmente por esta Superintendencia, es así como, dicho indicador está conformado por ocho (8) dimensiones, entre ellas Calidad del Servicio (CS), Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP), Eficiencia en la Operación (EO), Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE), Sostenibilidad Financiera (SF), Gobierno y Transparencia (GYT), Sostenibilidad Ambiental (SA) y Gestión Tarifaria (GT).

Así las cosas, EMPOMER E.S.P. se encuentra clasificado en **riesgo Alto** con un resultado de 0,0, conforme al resultado del cálculo del IUS para la vigencia 2022. A continuación, se relaciona el resultado para cada una de las dimensiones:

Imagen 22. Resultado nivel de riesgo IUS por dimensión año 2022.

Segmento	APS	DEPARTAMENTO	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS
2	MERCADERES	CAUCA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: publicación de resultados IUS 2022 Versión 1

Al verificar el estado de reporte de la información al SUI de esta SSPD, se constató que EMPOMER E.S.P. no tiene certificado el tablero de planeación PGR para 2021 ni la vigencia 2022. Asimismo, no tiene certificado el tablero de control de la planeación para la vigencia 2022.

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta Superintendencia 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 con la siguiente periodicidad:

Tabla 31. 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, la actualización para el prestador debe realizarse hasta el 30 de marzo de cada año, por lo tanto, una vez verificada la información del RUPS, se evidenció que el prestador realizó la actualización para las vigencias 2022 y 2023 fuera de los términos establecidos, así.

Imagen 23. Actualizaciones RUPS

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
1	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2006120394101812	20/02/2006			  
2	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2008520394115969	17/05/2008			  
3	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201081668187949	20/08/2010			  
4	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		201291668250777	13/09/2012			  
5	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012101668264942	02/10/2012			  
6	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2015101668336039	13/10/2015			  
7	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201981668374035	15/08/2019	20195290882572	16/08/2019	  
8	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201981668374225	29/08/2019	20195290957602	30/08/2019	  
9	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201991668374596	25/09/2019	20195291086322	27/09/2019	  
10	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021101668398601	20/10/2021			  
11	1668	EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MERCADERES CAUCA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202361668425106	22/06/2023			  

Fuente: RUPS – SUI, consulta realizada en 20 de septiembre de 2023.

5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue al SUI a corte del 20 de septiembre de 2023, se observó que tiene un 65% de cargue total de información, representado en 1.554 reportes pendientes, así:

Tabla 32. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	0	10	100 %
2003	0	9	100 %
2004	0	22	100 %
2005	0	33	100 %
2006	7	109	93 %
2007	16	168	91 %
2008	17	168	90 %
2009	21	169	88 %
2010	32	243	88 %
2011	16	154	90 %
2012	18	48	72 %
2013	51	152	74 %
2014	84	268	76 %
2015	118	205	63 %
2016	74	214	74 %

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2017	72	223	75 %
2018	80	220	73 %
2019	120	213	63 %
2020	148	198	57 %
2021	241	88	26 %
2022	281	38	11 %
2023	158	37	18 %
TOTAL	1.554	2.989	65 %

Fuente: SUI – Estado general de la Información cargada por los prestadores SSPD, consulta septiembre 2023.

El detalle de la información en estado pendiente, en edición o certificada por tópico para los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias analizadas, es la siguiente:

Tabla 33. Detalle de reportes por tópico a la fecha de los servicios de acueducto y alcantarillado

Tópico	2002 a 2021	2022	2023	Total general
Administrativo	39	12	2	53
Certificado	16			16
Certificado No Aplica	2			2
Pendiente	21	12	2	35
Administrativo y Financiero	359	6	2	367
Certificado	112	1		113
Certificado No Aplica	138			138
Pendiente	109	5	2	116
Comercial y de Gestión	1.427	123	83	1.633
Certificado	764	1	32	797
Certificado No Aplica	382			382
Pendiente	281	122	51	454
Generalidades-Riesgos	16	2	2	20
Certificado	14			14
Pendiente	2	2	2	6
Inicio Transición 2015	4			4
Certificado	1			1
Pendiente	3			3
MOVET	6			6
Certificado	1			1
Certificado No Aplica	5			5
NSC	10	1		11
Certificado	9			9
Pendiente	1	1		2
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	1			1
en Edición	1			1
Nuevos Marcos Normativos	16	5	2	23
Certificado	1			1

Tópico	2002 a 2021	2022	2023	Total general
Pendiente	15	5	2	22
Preparación Obligatoria 2014	1			1
Pendiente	1			1
Prestadores	15			15
Certificado	15			15
PROCESO NIF	1			1
Pendiente	1			1
Riesgos Acueducto	100	15	11	126
Certificado	99	12		111
Pendiente	1	3	11	15
Riesgos Alcantarillado	100	15	11	126
Certificado	99	12		111
Pendiente	1	3	11	15
Técnico operativo	486	40	18	544
Certificado	179			179
Certificado No Aplica	147			147
Pendiente	160	40	18	218
Total general	2.581	231	131	2.931

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD⁸, consulta realizada septiembre de 2023.

Por lo anterior, se evidencian formatos y formularios en estado pendiente de cargue, así las cosas, se observa incumplimiento por parte del prestador frente a la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 2010 y normas complementarias, es preciso recalcar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 34. Comunicaciones de la SSPD hacia el prestador.

Radicado salida	Fecha salida	Asunto
20194600895431	18/10/2019	Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018
20224253291521	22/06/2022	Reiteración de radicados SSPD No. 20224250722891 del 25 de febrero y 20224250173001 del 14 de enero de 2022 respecto a la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Mercaderes, Cauca.
20224255561481	30/11/2022	Reiteración radicados SSPD 20224253291521, 20224250722891 y 20224250173001 del 22 de junio, 25 de febrero y del 14 de enero de 2022, respectivamente, respecto a la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Mercaderes, Cauca.

⁸ <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

Radicado salida	Fecha salida	Asunto
20224255903971	19/12/2022	Requerimiento de reporte de Información Financiera NIF por no cargue de la Taxonomía XBRL vigencia 2021.
20234251066241	09/03/2023	Alerta de vigilancia de la calidad del agua en el municipio de Mercaderes, Cauca.
20234251810961	19/05/2023	Reiteración radicado SSPD No. 20234251066241 del 9 de marzo de 2023, respecto a la alerta de vigilancia de la calidad del agua en el municipio de Mercaderes, Cauca.
20234253018751	22/08/2023	Reiteración radicados SSPD No. 20224253291521 del 22 de junio de 2022, SSPD No. 20224255561481 del 16 de noviembre de 2022, SSPD No. 20234251066241 del 9 de marzo de 2023 y SSPD No. 20234251810961 del 19 de mayo de 2023, respecto al estado actual de la prestación del servicio público de acueducto.
20234253252921	05/09/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado durante los días 11 y 12 de septiembre de 2023.

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Control Interno	Artículo 6 de la Ley 87 de 1993.	Informe de control interno.	No cumple
Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	No cumple
Clasificación de Grupos en Normas de Información Financiera	El prestador en el SUI se clasificó erróneamente bajo Grupo 2.	SUI.	No cumple
Reportes NIF en SUI	Clasificación erróneamente en SUI.	SUI-Gobierno NIF.	No cumple
Criterios de calidad en el reporte financieros NIF - SUI vigencia 2022	Resolución SSPD No. 20231000215345 del 29 de marzo de 2023.	Reporte de estados financieros.	No cumple
Análisis de los estados financieros	Resolución 414 de 2014 – CGN.	Estados financieros.	Cumple parcialmente
Contribuciones	Artículo 85 Ley 142 de 1994.	Pago de contribuciones especiales.	No cumple
Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Medición de presión en red y presión suministrada	CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023 y SUI.	No cumple
Continuidad en la oferta del servicio de acueducto.	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023 y SUI.	No cumple
Manuales de operación y mantenimiento disponibles para los operadores del sistema de acueducto, así como los registros de seguimiento y control.	Artículo 29 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Reportes de control	Artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	No cumple
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	SUI.	No cumple
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Socialización del CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994. Cláusula 10 CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Concepto de legalidad	Obtener concepto de legalidad ante la CRA.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento requisitos mínimos establecidos en CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Rangos de consumo	Resolución CRA 750 de 2016.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Acuerdos de Subsidios y contribuciones	Contar con los acuerdos.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Subsidios y contribuciones	Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Oficina - atención PQR	Cumplimiento artículo 153 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Aplicación estratificación municipal	Aplicación de la estratificación asignadas a los suscriptores.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada en visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023 y sistema de gestión documental de la SSPD.	No cumple
Metas Micromedición	Artículo 2.1.1.1.4.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada en visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Metas Continuidad	Artículo 2.1.1.1.4.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada en visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Tarifas aprobadas y aplicadas	Numeral 1 del artículo 6.2.1.1 del título 1 de la parte 2 “ANEXOS REGULACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO” y artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	SUI y series de empalme – IPC publicado por el DANE.	No cumple
Calidad de la información reportada en SUI	CCU - RUPS Reclamaciones acueducto y alcantarillado. Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita Técnico, Financiero y Tarifario.	SUI.	No cumple
Actualización RUPS	Actualización dentro de los términos establecidos.	RUPS.	No cumple
Reporte SUI	Suscriptores Facturas PDF Facturación Acueducto y Alcantarillado Reclamaciones El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI, cargue del 65%, pendientes 1.554 formatos y formularios.	SUI	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Catastro de redes de acueducto actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	No cumple
Permisos ambientales	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 11 y 12 de septiembre de 2023.	Cumple parcialmente

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

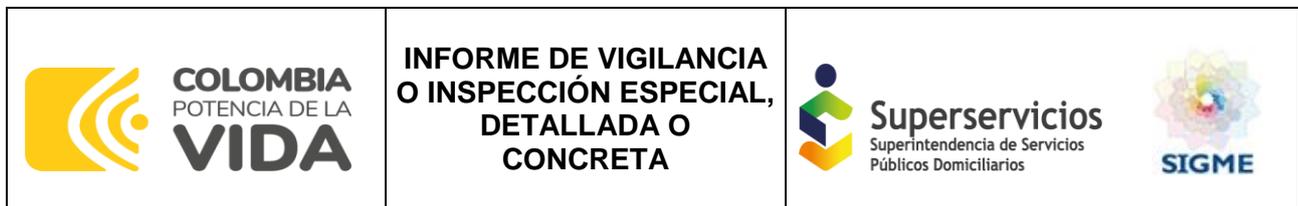
- EMPOMER E.S.P. presenta deficiencia en su gestión administrativa por los incumplimientos incurridos en las regulaciones de certificaciones en competencias labores, lo cual presumen una incapacidad del personal para el desarrollo de las actividades técnicas que garanticen un servicio con calidad. Asimismo, la ausencia de implementación de un sistema de control interno obstaculiza la capacidad de la empresa para detectar de manera anticipada problemas de gestión de tipo administrativo, operativo y financiero, y de esta manera la toma de decisiones preventivas y correctivas.

8.2 Aspectos Financieros

- Desde una perspectiva financiera, se ha observado que el prestador no ha proporcionado un informe completo de su situación financiera debido a su clasificación incorrecta dentro de un Grupo inadecuado, por esta razón, el prestador deberá solicitar la reversión del formato de *Información General*, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD 20171000204125 de 2017, y de ese modo cargar toda la información financiera bajo la Resolución 414 de 2014. Asimismo, es imperativo que el prestador desarrolle estrategias efectivas para abordar los desafíos que enfrenta en relación con su liquidez, ya que los indicadores muestran deficiencias en su gestión financiera. Además, se han detectado demoras en la recuperación de la cartera de la empresa, lo que requiere una atención inmediata.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos.

- El sistema de acueducto no cuenta con soportes de muestras de control de calidad de agua, la anterior situación no permite conocer de manera real las condiciones físicas, químicas y microbiológicas del agua suministrada y por ende determinar el probable riesgo que representa para la salud humana. Lo anterior, sumado a la falta de continuidad puede conllevar a una falla en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
- El sistema de acueducto no cuenta con instrumentos de medición de caudal, presiones en la red de distribución y manuales actualizados para la operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, evidenciando falta de gestión operativa que podrían impactar de manera negativa en la prestación de los servicios.
- La infraestructura con la que cuenta el prestador en la actualidad no opera de manera eficiente, por tanto, no puede garantizar los indicadores de calidad, continuidad y presión en el sistema.



- No se cuenta con un PEC actualizado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, lo anterior, incumpliendo con el deber de realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación, que tiene como finalidad impedir perjuicios graves a los usuarios.

8.4 Aspectos Comerciales

- El CCU no se encuentra firmado y no se tienen evidencias de socialización, por lo cual, los suscriptores desconocen las condiciones de prestación del servicio, lo cual no les permite reclamar sus derechos.
- El porcentaje de micromedición de EMPOMER E.S.P. de servicios incumple con lo establecido en la Ley 142 de 1994, lo cual afecta el derecho de los usuarios a que sus consumos se midan y a que se les facture de acuerdo con los metros cúbicos consumidos.
- La factura emitida por el prestador no se encuentra cumpliendo con los requisitos mínimos contenidos en el CCU, la información no incluida en la factura, no permite a los usuarios conocer el detalle de cada valor cobrado en la factura, así como de información de importancia para los suscriptores.
- El prestador se encuentra aplicando incorrectamente los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el concejo municipal, por lo cual, los suscriptores de menor estrato no se encuentran recibiendo lo correspondiente en subsidios y algunos usos como el oficial se encuentra contribuyendo cuando no lo debe hacer, y el uso comercial e industrial en ocasiones contribuye más o menos, adicionalmente, se verificó que el prestador se encuentra realizando el cobro de diferentes porcentajes de subsidios a la alcaldía, quien ha realizado los pagos sin objeción alguna.
- La Empresa no se encuentra atendiendo las disposiciones del artículo 153 de la Ley 142, lo cual afecta el funcionamiento de la oficina, así como la verificación y seguimiento a cada PQR.

8.5 Aspectos Tarifarios

- La empresa no cuenta con el estudio de costos y tarifas establecido en la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, el cual debió iniciar su aplicación a más tardar el 1 de enero de 2019. En las vigencias bajo análisis de este informe aplicó la metodología de la Resolución 287 de 2004, la cual se encuentra derogada.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI.

- Se evidenció que el prestador no realizó las actualizaciones dentro en los términos para las vigencias 2022 y 2023. Y tiene 1554 formatos y formularios pendientes por reportar en el SUI.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado



10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Mario Alfonso Hurtado M. - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Juan David Rivera Trujillo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Juan Camilo Gómez H. - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Manuel Londoño Zapata - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

Aprobó: James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

11 ANEXOS

No aplica