

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social:** EMPRESAS PÚBLICAS EL HOBBO SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS (EMUSERHOBBO S.A. E.S.P.)
- 1.2 Nit:** 900189880-1
- 1.3 ID (SUI - RUPS):** 22107
- 1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:** acueducto y alcantarillado.
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:** estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de El Hobbo, departamento de Huila, con las siguientes actividades por servicio:
- Acueducto: captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección y disposición final.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:**
- Acueducto: la fecha de inicio de operación fue el 02/01/2008 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
 - Alcantarillado: la fecha de inicio de operación fue el 02/01/2008 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)
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** la sede principal de EMUSERHOBBO S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en la calle 5 N° 7 - 75 en el barrio Las Mercedes, área urbana del municipio de Hobbo, departamento del Huila.

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 de EMUSERHOBO S.A. E.S.P.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal 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-operativo, comercial y tarifario serán las vigencias 2022 y los meses de enero a marzo del 2023.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días del 18 al 20 de abril de 2023 y solicitada en el radicado SSPD 20234251318471 del 13 de abril de 2023.
- Información remitida por el prestador a través de los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, No. 20235291741362 del 12/05/2023 y la anexada en el radicado SSPD No. 20234251318471 del 13/04/2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI).

4.2 Requerimientos realizados: comunicación con radicado SSPD No. 20234251318471 del 13 de abril de 2023 en la cual se anunció la visita de inspección y vigilancia.

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 5.7.

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 y la regulación económica vigente de la empresa EMUSERHOBO S.A. E.S.P. ubicada en el municipio de Hobo, Huila.

El presente informe de vigilancia especial - evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de los años 2021, 2022 y los meses comprendidos entre enero a marzo de 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado No. 20234251318471 del 13 de abril de 2023, los últimos reportes en SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 18 al 20 de abril de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. fue constituida por escritura pública No. 2707 del 7 de diciembre de 2007 en la Notaría Cuarta de Neiva, inscrita en la Cámara de Comercio del Huila el 14 de diciembre de 2007 como una Sociedad Anónima cuyo objeto social corresponde a la prestación de los servicios públicos domiciliarios entre los cuales se encuentran los de acueducto y alcantarillado.

Cuenta con un capital autorizado, suscrito y pagado de \$182.090.000 compuesto por 18.209 acciones nominales por el valor de \$10.000 cada una, conformadas en la siguiente relación accionaria:

Imagen 1. Composición accionaria EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

SUSCRIPTOR	ACCIONES	VALOR PAGADO
ALCALDÍA DE EL HOBO	17.845	\$ 178.450.000.00
E.S.E. HOSPITAL LOCAL	364	\$ 3.640.000.00

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

De acuerdo con lo anterior, la Alcaldía de El Hobo tiene el 98% de la participación accionaria de la empresa, siendo el socio mayoritario y, la Empresa Social del Estado Hospital el Hobo tiene el 2% de participación accionaria.

Por otra parte, según la información suministrada 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	22107
RAZÓN SOCIAL	EMPRESAS PÚBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS.
SIGLA	EMUSERHOBO S.A. E.S.P.
NIT	900189880 – 1
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	27/02/2023 (Certificada)
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio de Hobo, Huila. Alcantarillado: urbano del municipio de Hobo, Huila.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución, comercialización.
	Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	07/12/2007
FECHA INICIO DE OPERACIONES	02/01/2008
REPRESENTANTE LEGAL	PAOLA ANDREA BERMÚDEZ SANDINO
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	26/01/2022
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Calle 5 # 7 - 75
TELÉFONO	3118556113
CORREO ELECTRÓNICO	emuserhobo@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a febrero 2023 y visita de inspección del 18 al 20 de abril 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 EMUSERHOBO S.A. E.S.P. se evidencia que el máximo órgano de decisión social es la asamblea de accionista, seguido de la junta directiva quien está a cargo de supervisar las acciones y decisiones de la gerencia, la cual, está a cargo de los asesores, operarios y auxiliares administrativos, tal como se observa a continuación:

Imagen 2. Estructura organizacional EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. realizó entrega del certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición del 17 de abril de 2023, en el cual se evidencia que la representación legal está a cargo de la señora Paola Andrea Bermúdez Sandino y la junta directiva se encuentra conformada por:

1. Juan Carlos Perdomo Rivas – Miembro principal de la junta directiva – Alcalde Municipal.
2. Blanca Lorena Cerón Toledo – Miembro principal de la junta directiva – Gerente ESE Hospital.
3. Víctor Alfonso Díaz Oviedo – Miembro principal de la junta directiva – Vocal de control social.

5.2.1.3 Empleados

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. relacionó el personal administrativo y operativo, el cual, se encuentra conformado por dos (2) colaboradores en la parte administrativa y once (11) en la parte operativa, en la siguiente tabla se detalla los nombres, cargo y tipo de contrato y la dependencia de cada colaborador:

Tabla 2. Datos generales de los empleados

Nombre	Cargo	Tipo de Contrato	Dependencia
Paola Andrea Bermúdez Sandino	Gerente	Libre nombramiento y remoción	Gerencia
Adriana Rocío Sauza Borrero	Secretaria	Término fijo	Administrativa
Eider Hernán Jiménez Arrigui	Operativo planta de tratamiento de agua potable	Término fijo	Operativa
Omar Alberto Trujillo Quintero	Operativo planta de tratamiento de agua potable	Término fijo	Operativa

Nombre	Cargo	Tipo de Contrato	Dependencia
Orlando Ramos Quimbaya	Operativo planta de tratamiento de agua potable	Término fijo	Operativa
Leonid Chambo Suárez	Operativo planta de tratamiento de agua potable	Término fijo	Operativa
Roberto Campos Polanía	Auxiliar fontanería	Término fijo	Operativa
Jesús María Hernández Andrade	Operativo planta de tratamiento de agua residuales	Término fijo	Operativa
Oliverio Carvajal Rubiano	Fontanero	Término fijo	Operativa
Oscar Iván Gutiérrez Cano	Operario aseo	Término fijo	Operativa
Enrique Pulido Serrano	Operario aseo	Término fijo	Operativa
Miguel Ángel Martínez	Conductor compactador	Término fijo	Operativa
Marly Paola Lozada Manrique	Auxiliar de servicios generales	Término fijo	Operativa

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

De acuerdo con la relación de los empleados, se evidencia que el prestador cuenta un (1) empleado de libre nombramiento y remoción quien ejerce la gerencia y doce (12) con contratos a término fijo distribuidos en las áreas administrativa y operativa.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita de inspección realizada a EMUSERHOBO S.A. E.S.P. se identificó que de los once (11) colaboradores del área operativa, únicamente siete (7) de ellos tienen certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), las cuales se listan a continuación:

Tabla 3. Certificaciones en Competencias Laborales

Empleado	Norma	Vencimiento
Eider Hernán Jiménez Arrigui	Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	31 de mayo de 2025.
	Tomar muestras de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa del sector/agua tratada – Nivel avanzado.	29 de diciembre de 2023.
Jesús María Hernández Andrade	Operar red de acueducto de acuerdo con procedimientos y normas técnicas – Nivel avanzado.	27 de octubre de 2025.
	Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	17 de septiembre de 2024.
	Tratar agua residual de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	22 de noviembre de 2024.
	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	28 de abril de 2025.
Leonid Chambo Suárez	Tomar muestras de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa del sector/agua tratada – Nivel avanzado.	29 de diciembre de 2023.
	Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	31 de mayo de 2025.

	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas – Nivel avanzado	29 de octubre de 2022.
Oliverio Carvajal Rubiano	Operar red de acuerdo con procedimientos y normas técnicas – Nivel avanzado.	27 de octubre de 2025
	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	28 de abril de 2025.
Omar Alberto Trujillo Quintero	Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	16 de septiembre de 2025.
	Operación y mantenimiento de plantas de potabilización de agua.	26 de abril de 2024.
Orlando Ramos Quimbaya	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas – Nivel avanzado.	27 de octubre de 2024.
	Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	31 de mayo de 2025.
Roberto Campos Polonia	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	28 de abril de 2025.
	Mantener redes de acueducto con procedimientos técnicos – Nivel avanzado.	17 de septiembre de 2024.

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS.A. E.S.P.

Con lo anterior, el prestador cumple parcialmente 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 la cual se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales, más específicamente con lo señalado en el artículo 12, ya que tiene una certificación vencida:

*“**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 administrativa 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 de texto original)

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

EMUSERHOBOS.A. E.S.P. se encuentra clasificada como una empresa de servicios públicos que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal *b.* del párrafo 1 del 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

EMUSERHOB S.A. E.S.P. cuenta con la implementación de un sistema de control interno, como también se evidenció que la auditoría fue ejecutada por la Contraloría Departamental del Huila, la cual realizó informe de hallazgos al 30 de diciembre de 2022, entregando el siguiente dictamen:

*“(...) La evaluación del control interno por componentes obtuvo un puntaje total de 1.74, ubicándose en el rango de **PARCIALMENTE ADECUADO** y una calificación final del Control Interno Fiscal de 2.62 ubicándolo en el rango de calificación **INEFICIENTE** como resultado de las debilidades en la efectividad de los controles. (...)*

Por lo tanto, como resultado de la auditoría, la Contraloría Departamental de Huila constituyó doce (12) hallazgos administrativos. (...)” (Cursiva fuera del texto original)

Por consiguiente, el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993 de acuerdo con los doce (12) hallazgos presentados en el referido informe, a continuación, se relacionan los hallazgos administrativos:

- Falta de publicación completa de los actos contractuales en la plataforma SECOP I.
- Carencia de la etapa pos contractual (liquidación contractual) en los contratos de suministro, interventoría, obra y prestación de servicios.
- Carencia de la etapa contractual (pólizas de estabilidad de obra y su aprobación) en los contratos de obra.
- Carencia de la etapa contractual de informes de supervisión y/o interventoría según corresponda en los contratos de suministros, interventoría, obra y prestación de servicios.

- Posible connotación fiscal por inadecuada gestión fiscal en la etapa pos contractual que comprende la vigilancia y protección de los bienes de la entidad.
- Irregularidad en la gestión presupuestal (trámite respectivo para hacer la liberación al presupuesto) e irregularidad en elaboración de comprobantes de pago y saldos de contratos sin cancelar.
- Hallazgo administrativo relacionada con el pago de impuestos y estampillas en los contratos evaluados la cual tiene connotación Disciplinaria.
- Falencias en el funcionamiento del control interno de la empresa.
- Hallazgo administrativo con probable connotación disciplinaria por la estructuración y presentación del Plan de Acción en la vigencia.
- Hallazgo administrativo con posible connotación sancionatoria por cumplimiento parcial del plan de mejoramiento configurado con ocasión a la Auditoría de cumplimiento revisión cuenta vigencia 2019.
- Hallazgo administrativo por la no configuración y existencia del área de almacén.
- Hallazgo administrativo relacionada con el área de almacén y respuesta a las PQR.

Con base en los resultados obtenidos durante la auditoría, el prestador ha elaborado un plan de mejora destinado a corregir cada uno de los hallazgos identificados. Este plan busca subsanar de manera efectiva y oportuna las áreas de oportunidad detectadas, garantizando así un mayor nivel de eficiencia y calidad en los procesos involucrados.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

En el pie de firma de los estados financieros de las vigencias 2021 y 2022, figura el señor Jhon Arbey Pastrana Gómez como el revisor fiscal de EMUSERHOBO S.A. E.S.P., sin embargo, el prestador no entregó en los informes financieros el dictamen del profesional, situación que no permite visualizar si los estados financieros auditados se encuentran con opinión favorable o desfavorable.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio del Huila con fecha del 17 de abril de 2023, EMUSERHOBO S.A E.S.P. se encuentra clasificada en la Resolución 414 del 2014, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Certificado de Cámara de Comercio



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), en la que se evidenció que EMUSERHOBO S.A. E.S.P. se clasifica bajo la Resolución 414 de 2014, así como se observa en la siguiente imagen:



Imagen 4. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	
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 abril de 2023			
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES			
No.	ID_ENTIDA D CGN	NIT	ENTIDAD
1291	923271269	900189880:1	E.S.P. Empresas Públicas de Hobo S.A.

Fuente: consulta de la CGN el 19 de mayo de 2023

Por último, se verificó la clasificación reportada en SUI, y se evidenció que así como en los dos casos anteriores, el prestador se clasificó en la Resolución 414 de 2014.

5.2.2.3 Reportes financieros NIF en SUI

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. tiene certificada información financiera XBRL hasta el año 2021, y en los meses de mayo y junio fueron certificadas la información financiera de la vigencia 2022 y el primer trimestre del año 2023.

Tabla 4. Reporte en SUI – Servicio Gobierno NIF

Servicio	Periodicidad	Código	Formato	Estado
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-362	Resolución 414 2022 Individual	Certificada
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 322	2023 – Resolución 414 – Informe Financiero Especial – Primer trimestre	Certificada

Fuente: consulta SUI el 19 de mayo del 2023.

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022 - 2021

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita de inspección con fecha de corte del 31 de diciembre de 2022 comparativo con el año 2021. Dichos estados financieros se encuentran firmados por el representante legal, el contador público y el revisor fiscal.

Respecto a la calidad de los estados financieros en criterios de presentación, no cumplen con los siguientes lineamientos señalados en la Resolución 414 de 2014:

- La información remitida por el prestador no cuenta con la certificación de aprobación de los estados financieros firmada por el representante legal y el contador público, incumpliendo con lo establecido en el capítulo IV. Normas para la presentación de estados financieros y revelaciones numeral 1, ítem 5, el cual señala:

“(…) 5. Los estados financieros individuales de propósito general deben 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 del Público; c) Se han verificado las afirmaciones contenidas en los estados financieros y la información revelada 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 preparación y correcta

presentación 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)

- En las políticas contables de las notas de revelación en lo referente a las cuentas por cobrar, no cumplen con lo estipulado en el capítulo I. *Normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos* numeral 2 ítems 6 al 12 donde relacionan lo siguiente:

“(..) 6. Cuando la estimación del deterioro de las cuentas por cobrar se realice de manera individual, la empresa medirá, como mínimo al final del periodo contable, el deterioro por el valor de las pérdidas crediticias esperadas.

7. Las pérdidas crediticias esperadas corresponden al promedio ponderado de las pérdidas crediticias utilizando como ponderador los riesgos respectivos de que ocurra un incumplimiento de los pagos. A su vez, la pérdida crediticia corresponde al exceso de valor en libros sin considerar el deterioro de la cuenta por cobrar sobre el valor presente de todos los flujos de efectivo que la empresa espera recibir descontados a la tasa de interés extraída de la curva cero cupones de los TES, emitidos por el Gobierno Nacional, más cercana a los plazos estimados para la recuperación de los recursos. Para la determinación de todos los flujos de efectivo que la empresa espera recibir, se considerará información sobre sucesos pasados y condiciones actuales.

8. El deterioro se reconocerá de forma separada como un menor valor de las cuentas por cobrar, afectando el gasto en el resultado del periodo. Si posteriormente cambia el valor del deterioro, se ajustará el valor del deterioro acumulado y se afectará el resultado del periodo por la diferencia entre el deterioro acumulado previamente reconocido y el nuevo cálculo de las pérdidas crediticias esperadas. En todo caso, las disminuciones del deterioro no superarán el deterioro previamente reconocido.

9. Cuando la estimación del deterioro de las cuentas por cobrar se realice de manera colectiva la empresa estimará, como mínimo al final del periodo contable, el deterioro u otra metodología que permita estimar las perdidas crediticias esperadas. La estimación del deterioro de las cuentas por cobrar se podrá realizar de manera colectiva, cuando estas compartan características similares que puedan influir en su riesgo crediticio, tales como sector industrial, condiciones contractuales, ubicación geográfica, calificación del deudor o plazos de vencimiento.

10. La matriz de deterioro establece porcentajes de incumplimiento promedio por edades por cada agrupación a partir de un análisis histórico de tendencias de pago y recuperabilidad de las cuentas por cobrar.

11. Las pérdidas crediticias esperadas corresponderán al valor resultante del producto de las tasas de deterioro esperadas definidas en la matriz de deterioro por el valor de la transacción (neto de cualquier pago parcial, cuando a ello haya lugar) de las cuentas por cobrar. Las tasas de deterioro esperadas corresponden a los porcentajes de incumplimiento promedio por edades de las cuentas por cobrar.

12. El deterioro se reconocerá de forma separada como un menor valor de las cuentas por cobrar, afectando el gasto en el resultado del periodo. Si posteriormente cambia el valor del

deterioro, se ajustará el valor del deterioro acumulado y se afectará el resultado del periodo por la diferencia entre el deterioro acumulado previamente reconocido y el nuevo cálculo de las pérdidas crediticias esperadas. En todo caso, las disminuciones del deterioro no superarán el deterioro acumulado. (...) (Cursiva fuera del texto original)

- El prestador no relaciona los pasivos contingentes teniendo en cuenta lo estipulado en el capítulo III de las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos, numeral 2 ítems 1 al 4 donde relacionan lo siguiente:

“(...) 1. Los pasivos contingentes no serán objetos de reconocimiento en los estados financieros. Un pasivo contingente corresponde a una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados, cuya existencia se confirmará solo por la ocurrencia o por la no ocurrencia de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la empresa. Un pasivo contingente también corresponde a toda obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados, pero no reconocida en los estados financieros, bien sea porque no es probable que, para satisfacerla, se requiera que la empresa tenga que desprenderse de recursos que incorporen beneficios económicos; o bien sea porque no puede estimarse el valor de la obligación con la suficiente fiabilidad.

2. Los pasivos contingentes se evaluarán cuando la empresa obtenga nueva información de los hechos económicos asociados o, como mínimo, al final del periodo contable, con el fin de asegurar que su evolución se refleje apropiadamente en los estados financieros. En caso de que la salida de recursos sea probable y que se obtenga una medición fiable de la obligación, se procederá al reconocimiento del pasivo y del gasto en los estados financieros del periodo en el que dicho cambio tenga lugar.

3. La empresa revelará, para cada tipo de pasivo contingente, la siguiente información:

- a) una descripción de la naturaleza del pasivo contingente;*
- b) una estimación de los efectos financieros determinados conforme a lo establecido en el párrafo 4 de esta Norma, la indicación de las incertidumbres relacionadas con el valor o las fechas de salida de recursos y la posibilidad de cualquier reembolso; lo anterior, en la medida en que sea practicable obtener la información; y*
- c) el hecho de que sea impracticable revelar una o más de las informaciones contenidas en el literal b).*

4. Adicionalmente, cuando sea posible realizar una medición de los efectos financieros del pasivo contingente, estos se registrarán en cuenta de orden acreedoras contingentes. La medición corresponderá a la mejor estimación del desembolso que la empresa tendría que realizar para cancelar la obligación.

Ahora bien, cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo resulte significativo, el valor pasivo contingente será el valor presente de los valores que se requerirían para cancelar la obligación. Para el cálculo del valor presente, se utilizará como factor de descuento la tasa de interés extraída de la curva cero cupón de los TES, emitidos por el Gobierno Nacional, más cercana a los plazos estimados para el pago de dicho pasivo contingente. Un efecto significativo del valor del dinero en el tiempo se presenta cuando el plazo para cancelar la contingencia se estima mayor a los 12 meses siguientes a la fecha de registro del pasivo contingente. (...) (Cursiva fuera del texto original)

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador incumple en cuanto a los criterios de presentación, señalados para las entidades bajo la Resolución 414 del 2014, correspondiente a empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2022 comparativo con 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en visita de inspección realizada:

Tabla 5. Estado de situación financiera 31 diciembre 2022 - 2021, representado en pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Efectivo y equivalente de efectivo	\$ 529.841.301	\$ 1.217.158.929	-\$ 687.317.628	-56%
Cuentas por cobrar	\$ 648.847.977	\$ 552.260.173	\$ 96.587.804	17%
Total activos corrientes	\$ 1.178.689.278	\$ 1.769.419.102	-\$ 590.729.824	-33%
Propiedades, planta y equipo	\$ 1.020.073.547	\$ 1.159.789.568	-\$ 139.716.021	-12%
Otros activos	\$ 232.183.919	\$ 160.600.298	\$ 71.583.621	45%
Total activos no corrientes	\$ 1.252.257.466	\$ 1.320.389.866	-\$ 68.132.400	-5%
Total activo	\$ 2.430.946.744	\$ 3.089.808.968	-\$ 658.862.224	-21%
Cuentas por pagar	\$ 370.385.662	\$ 266.699.382	\$ 103.686.280	139%
Beneficios a empleados	\$ 42.798.532	\$ 36.616.679	\$ 6.181.853	17%
Total pasivos corrientes	\$ 413.184.194	\$ 303.316.061	\$ 109.868.133	36%
Otros pasivos	\$ 1.081.444.690	\$ 1.851.367.710	-\$ 769.923.020	-42%
Total pasivo	\$ 1.494.628.884	\$ 2.154.683.771	-\$ 660.054.887	-31%
Patrimonio institucional	\$ 936.317.860	\$ 935.125.197	\$ 1.192.663	0%
Total patrimonio	\$ 936.317.860	\$ 935.125.197	\$ 1.192.663	0%
Total pasivo y patrimonio	\$ 2.430.946.744	\$ 3.089.808.968	-\$ 658.862.224	-21%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.5.1 Activos

Los activos de EMUSERHOBO S.A. E.S.P. en el año 2022 presentaron una disminución del 21% en relación con la vigencia 2021 equivalente a \$658.862.224. A continuación, se realiza un análisis de cada uno de los conceptos que componen el grupo de los activos.

- **Efectivo y equivalentes al efectivo:** el efectivo y sus equivalentes tuvo una participación del 45% sobre el total de los activos corrientes del año 2022 con un valor de \$529.841.301 y un 65% para el 2021 con un valor de \$ 1.217.158.929. En el año 2022 se presentó una disminución del 56% frente al año 2021 equivalente a 687.317.628, el cual se le atribuyó al pago de recursos de convenios que el prestador ejecutó.

De acuerdo con las notas de revelación del prestador, el efectivo y equivalente al efectivo está determinado en las cuentas corrientes y cuentas de ahorro de las diferentes entidades financieras con las cuales la empresa tiene convenio.

- **Cuentas por cobrar:** el total de las cuentas por cobrar para la vigencia 2022 cerró con un saldo de \$648.847.977 millones de pesos, identificando que las cuentas por cobrar por la prestación de los servicios públicos tuvieron un 69% de participación del total de la cuenta general, seguido de otras cuentas por cobrar con un 39% y por último las transferencias y subvenciones por cobrar (convenios) con un 6%.

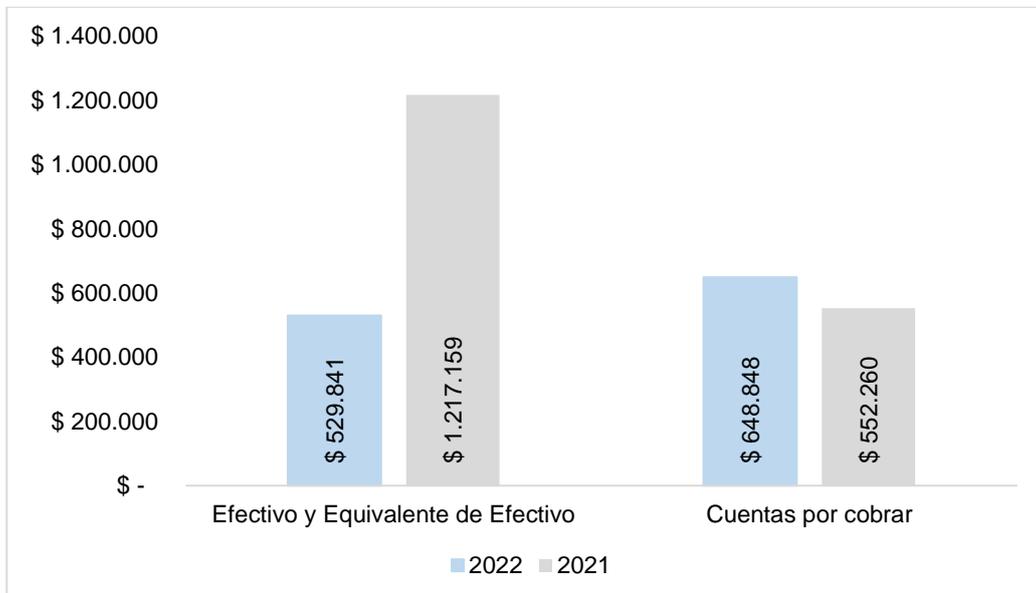
Por otra parte, no existe un detalle sobre el concepto de prestación de servicio relacionado tanto en los estados financieros como en las notas de revelación.

El prestador presentó informe de cartera de la vigencia 2022 donde detalla los saldos adquiridos por cada uno de los servicios públicos prestados, pero no presentaron detalle de cartera por edades.

Para la vigencia 2022, el prestador no realizó reconocimiento de deterioro de cartera, aun cuando se evidenció continuidad en el incumplimiento de los pagos de los servicios públicos y no se realizó una gestión adecuada en la recuperación de la misma, de esta manera, EMUSERHOBO S.A. E.S.P. incumple con el procedimiento para el reconocimiento del deterioro establecido en la Resolución 414 del 2014.

A continuación, se detalla gráficamente el comportamiento de los activos corrientes de EMUSERHOBO S.A. E.S.P.:

Gráfica 1. Activos corrientes EMUSERHOBO S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

- **Propiedad, Planta y Equipo:** la propiedad, planta y equipo representó el 81% de participación de los activos no corrientes con un valor de \$1.020.073.547 a su vez presentó una disminución del 12% en comparación con la vigencia 2021 equivalente a \$139.716.021. La composición de la propiedad, planta y equipo es la siguiente:

Tabla 6. Activos fijos, representado en pesos

Concepto	2022	2021	Valor Variación
Plantas, ductos y túnel	476.508.745,00	476.508.745,00	0.00
Redes, líneas y cables	530.417.774,00	530.417.774,00	0.00
Maquinaria y equipo	34.389.286,00	26.540.740,00	7.848.546,00
Equipo médico y científico	9.860.000,00	9.860.000,00	0.00
Muebles, enseres y equipo de oficina	15.075.000,00	15.075.000,00	0.00
Equipos de comunicación y computación	38.780.000,00	35.280.000,00	3.500.000,00
Equipo de transporte, elevación y tracción	679.480.000,00	679.480.000,00	0.00
Depreciación acumulada de PPE (cr)	-764.437.258,00	-613.372.691,00	151.064.567,00

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Respecto al proceso de depreciación aplicado por el prestador, se identificó que el método utilizado fue en línea recta y de acuerdo con las notas de revelación se identificó que a 31 de diciembre del 2022 ha depreciado un 8.5% del total de la propiedad, planta y equipo, a continuación, se referencia la depreciación efectuada por cada activo:

Tabla 7. Concepto depreciación, representado en Pesos

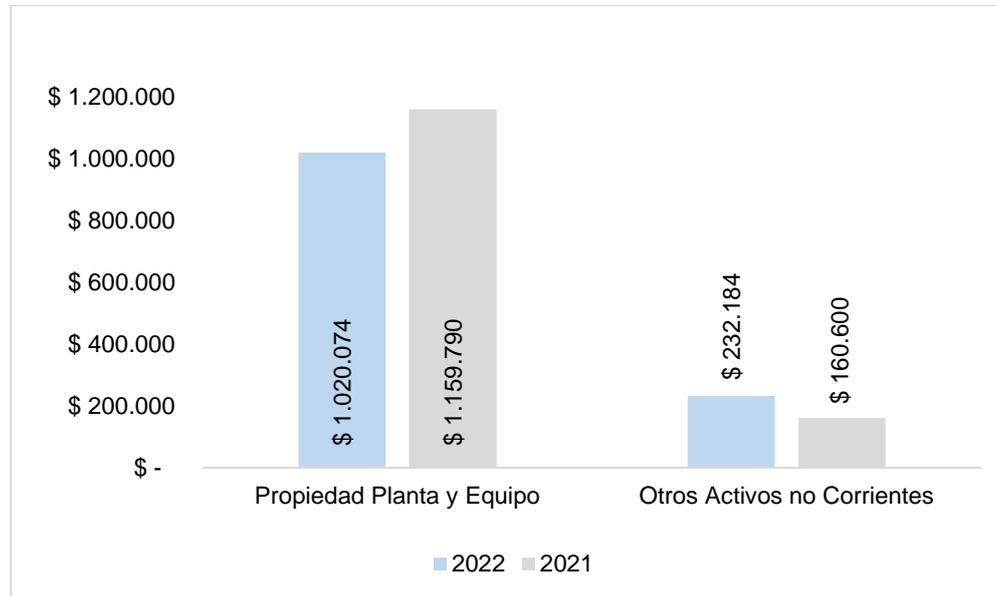
Concepto y transacciones	Maquinaria y equipo	Equipos de comunicación	Equipos de transporte	Equipo médico	Muebles, enseres	Otros bienes muebles	Total
Saldo inicial (01-ene)	\$26.540.740	\$35.280.000	\$679.479.999	\$9.860.000	\$15.075.000	\$1.006.926.519	\$1.773.162.258
Entradas (DB)	\$7.848.546	\$3.500.000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$11.348.546
Subtotal	\$34.389.286	\$38.780.000	\$679.479.999	\$9.860.000	\$15.075.000	\$1.006.926.519	\$1.784.510.804
Cambios y medición posterior	0	0	0	0	0	0	0
Saldo final (31-dic)	\$34.389.286	\$38.780.000	\$679.479.999	\$9.860.000	\$15.075.000	\$1.006.926.519	\$1.784.510.804
Depreciación acumulada (DA)	\$26.078.782	\$38.213.132	\$198.696.000	\$9.247.260	\$15.075.000	\$477.127.084	\$764.437.258
Saldo inicial de la DA	\$25.637.982	\$32.346.466	\$78.500.000	\$7.275.260	\$16.311.337	\$453.301.646	\$613.372.691
Depreciación aplicada vigencia actual	\$440.800	\$5.866.666	\$120.196.000	\$1.972.000	-\$1.236.337	\$23.825.438	\$151.064.567
Deterioro acumulado de PPE (DE)	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Valor en libros	\$8.310.504	\$566.868	\$480.783.999	\$612.740	\$0	\$529.799.435	\$1.020.073.546
% Depreciación acumulada (seguimiento)	0	8.6	-222.7	0	-16.9	0	0
% Deterioro acumulado (seguimiento)	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Por otra parte, el 19% de los activos no corrientes correspondieron a activos intangibles con un valor de \$232.183.919 debido al reconocimiento del software contable y administrativo de la empresa; adicionalmente, los otros activos que se identificaron fueron por concepto de avances y anticipos a contratistas de obras Remo Ingeniería EU y los saldos a favor de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos no corriente de EMUSERHOBO S.A. E.S.P.:

Gráfica 2. Activos no corrientes EMUSERHOBO S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.5.2 Pasivos

Respecto al comportamiento de los pasivos a corte de 31 de diciembre 2022, se evidenció que en comparación con el 2021, hubo un incremento del 139% del total de los pasivos, en donde las cuentas por pagar representaron únicamente el 25% de participación del total de la cuenta y, la mayor concentración de los pasivos se encontraron en el concepto de otros pasivos.

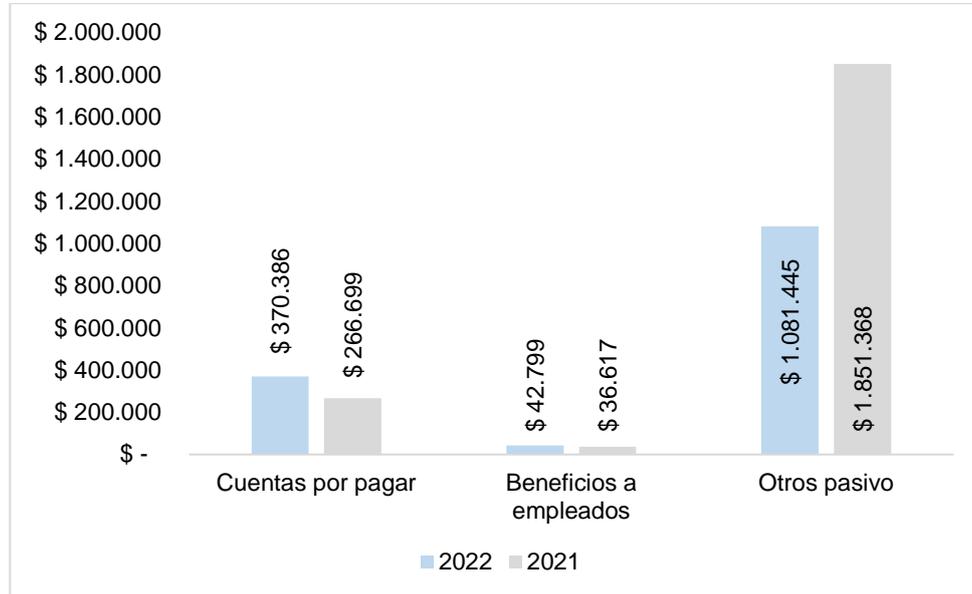
En las cuentas por pagar se reflejaron las adquisiciones, bienes y servicios nacionales, recaudo a favor de terceros, descuentos de nómina, retención en la fuente e impuesto de timbre, otras cuentas por pagar e impuestos, contribuciones y tasas por pagar, siendo estos últimos los que representaron la mayor participación del grupo con un saldo de \$180.099.055.

Respecto a la relación de los pasivos con terceros, se identificó que en el concepto de recaudos a favor de terceros se reconoció un saldo de \$2.371.852, sin embargo, la empresa no lleva esta cuenta detallada por terceros, por lo que no se logró identificar a quien le corresponde el saldo a pagar.

Por otra parte, el prestador no relaciono en sus notas de revelación los pasivos contingentes, los cuales correspondieron a un proceso judicial que tuvo EMUSERHOBO S.A. E.S.P. con probabilidad de pérdida alta.

A continuación, se representa gráficamente la composición de los pasivos de la empresa:

Gráfica 3. Pasivos EMUSERHOBO S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos

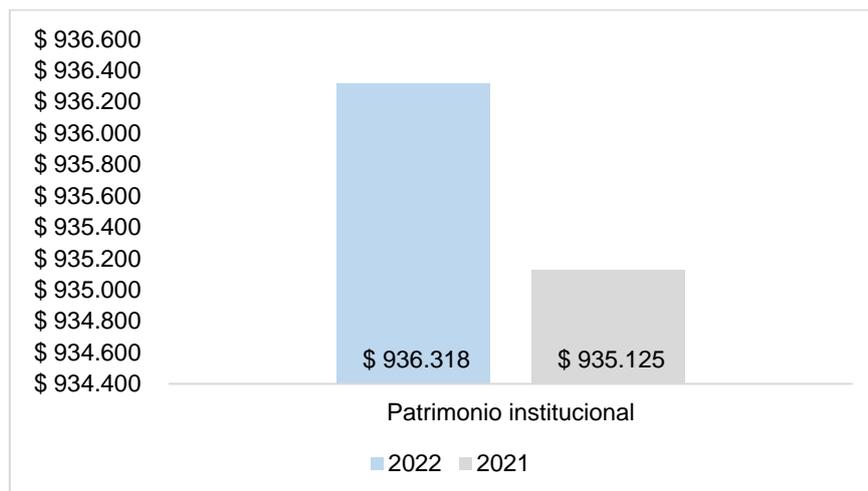


Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, este se encontró conformado por el capital suscrito y pagado, las reservas, los resultados de ejercicios anteriores y el resultado del ejercicio del periodo fiscal. En comparación con la vigencia 2021, el patrimonio tuvo una variación positiva de \$1.192.663, la cual se atribuyó a los resultados del ejercicio de la vigencia 2022.

Gráfica 4. Patrimonio EMUSERHOBO S.A. E.S.P. - Representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado del resultado integral correspondiente al 31 de diciembre de 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrajo de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada del 18 al 20 de abril de 2023.

Tabla 8. Estado del resultado integral 2022-2021, representado en pesos

Cuentas	30/11/2022	30/11/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos Operacionales	\$ 1.191.328.035	\$ 821.197.541	\$ 370.130.494	45,1%
Venta de servicios	\$ 953.588.746	\$ 821.197.541	\$ 132.391.205	16,1%
Transferencias	\$ 237.739.289	\$ 0	\$ 237.739.289	0%
Costo de ventas y Operación	\$ 685.533.930	\$ 451.015.620	\$ 234.518.310	52,0%
Costo de Ventas de servicios	\$ 685.533.930	\$ 451.015.620	\$ 234.518.310	52,0%
Utilidad Bruta	\$ 505.794.105	\$ 370.181.921	\$ 135.612.184	36,6%
Gastos Operacionales	\$ 610.250.252	\$ 412.117.963	\$ 198.132.289	48,1%
De Administración	\$ 457.949.348	\$ 371.600.775	\$ 86.348.573	23,2%
Provisiones, agotamiento, Depreciación y amortización	\$ 152.300.904	\$ 40.517.188	\$ 111.783.716	275,9%
Excedente (Déficit) Operacional	-\$ 104.458.147	-\$ 41.936.042	-\$ 62.522.105	149,1%
Otros ingresos	\$ 134.458.959	\$ 116.893.575	\$ 17.565.384	15,0%
Otros gastos	\$ 28.808.150	\$ 23.507.539	\$ 5.300.611	22,5%
Excedente (Déficit) antes de ajustes por inflación	\$ 1.192.662	\$ 51.449.994	-\$ 50.257.332	-97,7%
Excedente (Déficit) del Ejercicio	\$ 1.192.662	\$ 51.449.994	-\$ 50.257.332	-97,7%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS S.A. E.S.P.

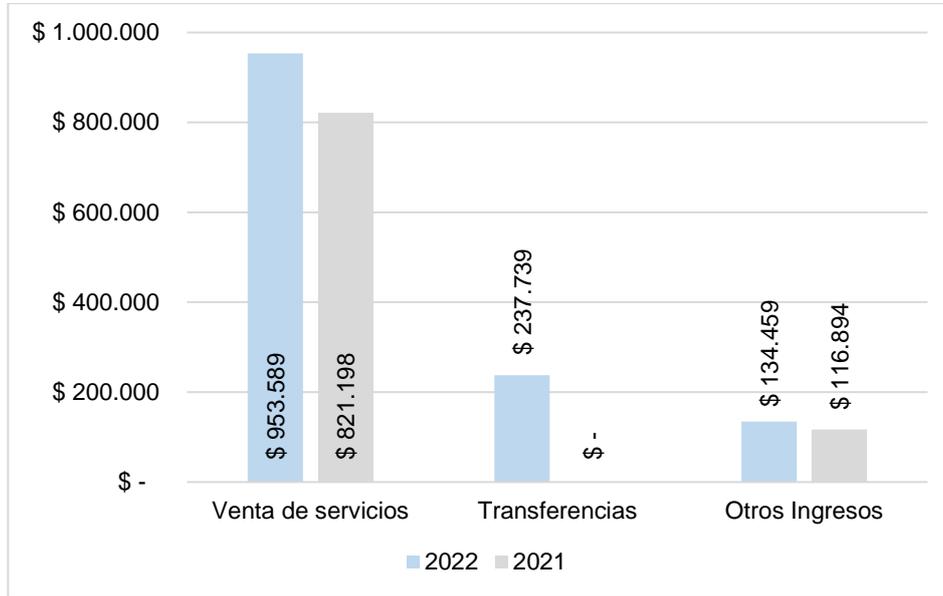
5.2.2.6.1 Ingresos

Los ingresos son representados por la venta de servicios públicos, transferencias y subvenciones por cobrar (convenios); la mayor participación en el grupo de los ingresos es por el concepto de la venta de servicios públicos, donde se evidenció que el servicio público acueducto tuvo un 27% de participación con un valor de \$ 319.039.612, seguido del servicio público de alcantarillado con un 23% por \$268.729.292 y por último se encontró el servicio público de aseo con un 31% por \$365.817.842.

En el concepto de otros ingresos se identificó un incremento en el año 2022 por valor de \$17.565.384 en comparación con la vigencia del 2021, según lo explicado en las notas de revelación el aumento correspondió al reconocimiento de los ingresos de un carro compactador, respecto a esta última apreciación realizada por la empresa se identificó que el prestador incumplió en los detalles de los criterios de revelación, debido a que no generó claridad si estos ingresos percibidos fueron parte integral del servicio público de aseo o lo correspondiente a un convenio o contrato de arrendamiento.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los ingresos de EMUSERHOBOS S.A. E.S.P.:

Gráfica 5. Ingresos EMUSERHOBO S.A E.S.P. - Representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.6.2 Costos

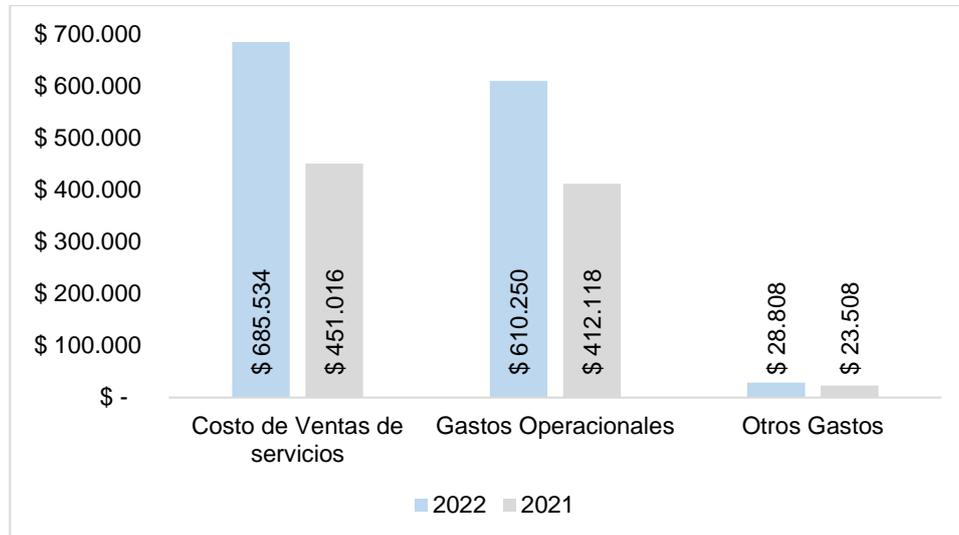
Los costos de EMUSERHOBO S.A. E.S.P. representaron el 58% del total de los ingresos operacionales con un valor de \$685.533.930, identificando que en la vigencia 2022 hubo un incremento de costos del 45% frente a la vigencia 2021 equivalente a 234.518.310. Por otro lado, dentro del concepto de los costos se identificaron componentes como; el salario de la parte operativa, las prestaciones sociales, la seguridad social y los insumos para la prestación de los servicios públicos como químicos y materiales de ferretería.

5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representaron un 51% de los ingresos operacionales, donde se relacionan los gastos de administración, las provisiones, agotamiento, depreciación y amortización. La mayor participación de este componente se encuentra en los gastos administrativos con un 75% de participación.

A continuación, se detalla la composición de los costos y gastos de EMUSERHOBO S.A. E.S.P.:

Gráfica 6. Costos y gastos EMUSERHOBO S.A. E.S.P. - Representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.7 Indicadores Financieros

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

Tabla 9. Indicadores financieros EMUSERHOBO S.A. E.S.P. 2022-2021

Grupo	Subgrupo	Cálculo del Indicador	2022	2021	Observación
Indicadores de rentabilidad	Margen Bruto	$(\text{Utilidad Bruta} / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	42%	45%	EMUSERHOBO S.A. E.S.P. en su operación ordinaria generó rentabilidad, en relación con la vigencia 2021 no hubo mayor variedad para el cubrimiento de sus gastos operacionales y no operacionales.
	Margen Operacional	$(\text{Ganancia, pérdida procedente de operaciones continuadas} / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	-9%	-5%	En cuanto al margen operacional y margen neto de utilidad, en las vigencias 2022 y 2021 se presentaron cifras desfavorables, lo cual le disminuyó a EMUSERHOBO S.A. E.S.P. su capacidad de producir rentabilidad sobre sus ventas.
	Margen Neto de Utilidad	$((\text{Ganancia} / \text{Pérdida}) / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	-9%	-5%	
Indicadores de liquidez	Razón corriente	$((\text{Activo Corriente - efectivo de uso restringido}) / \text{Pasivo Corriente})$	2,85	5,83	EMUSERHOBO S.A. E.S.P. presentó un exceso de liquidez en las dos vigencias (2022-2021), lo cual representó que la empresa

Grupo	Subgrupo	Cálculo del Indicador	2022	2021	Observación
					tuviera una retención de sus recursos en efectivo, los cuales pudieron ser utilizados en inversión.
	Capital de trabajo	((Activo Corriente - efectivo de uso restringido) - Pasivo Corriente)	\$ 765.505.084	\$ 1.466.103.041	Se visualizó que EMUSERHOBO S.A. E.S.P. no presentó inconvenientes para el pago de sus obligaciones a corto y largo plazo, no obstante, presentó una disminución en comparación con la vigencia 2021 de \$700.597.957.
	Prueba ácida	((Activo Corriente - Cuentas comerciales por cobrar - efectivo de uso restringido) / Pasivo Corriente)	1,3	4,0	Para la vigencia 2021 se evidenció que el prestador presentó un exceso de liquidez, sin embargo, para la vigencia 2022 logró tener estabilidad permitiendo cubrir sus obligaciones corrientes.
Indicadores de actividad	Ciclo de Cuentas por Cobrar	(Cuentas comerciales por cobrar corrientes + Cuentas comerciales por cobrar no corrientes) * 365 / Ingresos de actividades ordinarias	199	245	Se evidenció que el prestador no tuvo un recaudo eficiente de la facturación, debido a que el indicador de ciclo de cartera reflejó un retorno de 199 días para el 2022 y 245 en el 2021. Esto denotó poca eficiencia en el recaudo de cartera, lo cual conllevó a que se estén generando inconvenientes con el cubrimiento total de costos y gastos involucrados en la operación de los servicios públicos.
	Rotación de cartera	(365 / Rotación de Cuentas por Cobrar (Días))	1,84	1,5	
	cubrimiento de costos y gastos	Recaudo del período/(Costo de ventas + Gastos de administración, operación y ventas)	0,8	0,7	
Indicadores de endeudamiento	Apalancamiento financiero	(Pasivo total / Patrimonio total) * 100	159,6%	230,4%	Al medir este indicador se evidenció que el prestador tuvo el 159% de su patrimonio y el 61% de sus activos comprometidos con sus obligaciones financieras. En comparación con la vigencia 2021 este indicador disminuyó pero continuo en la vigencia 2022 siendo una situación no favorable para EMUSERHOBO S.A. E.S.P.
	Concentración del pasivo en el corto plazo	(Pasivo corriente / Pasivo total)	28%	14%	
	Nivel de Endeudamiento	(Pasivo total / Activo total) * 100	61,5%	69,7%	
	Apalancamiento	(Activo total / Patrimonio total)	2,60	3,30	

Grupo	Subgrupo	Cálculo del Indicador	2022	2021	Observación
Dupont	Rotación de activos	(Ingresos de actividades ordinarias / Activo total)	0,49	0,27	EMUSERHOBO S.A. E.S.P. demostró tener una baja rentabilidad sobre su patrimonio y sus activos. Esto se presentó debido a la disminución que tuvo en los activos y el poco movimiento en su patrimonio.
	ROE	Utilidad Neta/ Patrimonio total	0,54	0,40	
	ROA	Utilidad Neta/ Activo Total	0,21	0,12	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.2.2.8 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994 consagró a cargo de las empresas de servicios públicos la obligación de pagar a la 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. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS								9001898801
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20205340065926	EMPRESA	06/10/2020	14/10/2020	8.025.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								
A 24/05/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								

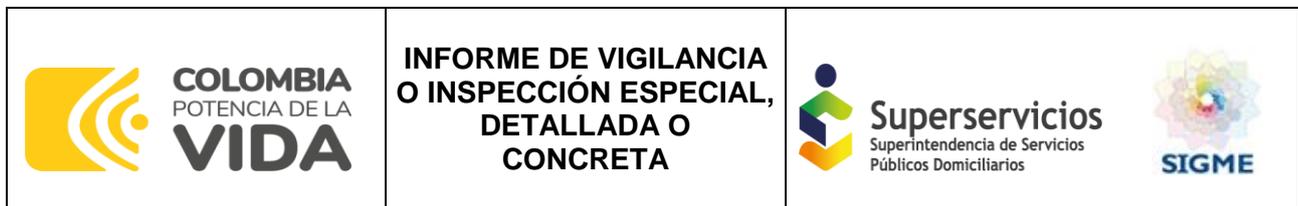
Fuente: plataforma de pagos SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha presenta una (1) obligación en cuentas por pagar a favor de la SSPD.

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta lo evidenciado y la información entregada por el prestador EMUSERHOBO S.A. E.S.P. en la visita de inspección realizada durante los días 18 al 20 de abril de 2023, así como la presentada en los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y la anexada en el radicado SSPD No. 20234251318471 del 13/04/2023.

Sobre el particular, el prestador entregó copia digital del documento denominado *INFORME DE DISEÑO DE ACUEDUCTO MUNICIPIO DE HOBO* elaborado por el CONSORCIO AGUAS DE COLOMBIA en marzo de 2011, asociado a los *ESTUDIOS Y DISEÑOS DE LOS SISTEMAS DE*



AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAS ZONAS URBANAS, CENTROS POBLADOS Y SISTEMAS REGIONALES EN LA SUBREGION 2 DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA, que incorpora entre otros aspectos, un diagnóstico de los sistemas y la propuesta de diseño y optimización, sin embargo, se informó que se están adelantando las gestiones para adelantar dichas actividades.

De igual manera, se entregó información asociada al catastro de redes con fecha de marzo de 2011 y algunas actualizaciones realizadas en el año 2022, junto con las memorias de diseño de las redes de acueducto, alcantarillado y de los sistemas de tratamiento de marzo de 2011, para lo cual, se tiene que los mismos no se encontrarían actualizados completamente, toda vez que posterior a estas fechas, se han adelantado intervenciones en las redes de ambos sistemas, sin embargo, no se han incorporado en dichos documentos. El prestador no presentó información adicional al respecto.

5.3.1 Área de prestación

Acorde con la información suministrada por el prestador, el área de prestación corresponde al casco urbano del municipio de Hobo, Huila.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio público de Acueducto

De acuerdo con lo informado en la visita de inspección y vigilancia, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) entregados en la visita, el servicio público de acueducto solamente se presta en el área urbana del municipio e incluye las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, las cuales coinciden con las reportadas en la última actualización del RUPS.

El prestador informó que, verificados sus archivos identificó que los predios donde se ubica la infraestructura de acueducto (captación, líneas de aducción y conducción, Planta de Tratamiento, de Agua Potable (PTAP), tanques de almacenamiento (3), son propiedad del municipio, y su administración, operación y mantenimiento está a cargo de la empresa EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

De igual manera, señaló que las servidumbres de los predios por donde pasan las líneas de aducción, conducción, accesos a los predios e infraestructuras no han sido formalizadas totalmente desde su instalación.

El prestador entregó copia digital del Acuerdo No. 22 del 30/08/2007 “Por el cual se otorga facultades al alcalde para transformar la empresa de servicios públicos EMUSERHOBO EPS en una sociedad por acciones; celebrar contratos y convenios para cumplir con el objeto del presente acuerdo y realizar los traslados presupuestales a que haya lugar.” (sic)

Sobre lo anterior, EMUSERHOBO S.A. E.S.P. indicó que dicha entrega para el uso, está amparada en el artículo tercero del citado acuerdo, sin embargo, no entregó documentos adicionales que sustenten la tenencia, uso, goce y disfrute de la infraestructura empleada para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (redes, PTAP, PTAR, tanques de almacenamiento, entre otros), incluyendo actas e inventarios de entrega posteriores al acuerdo mencionado, entre los cuales se encuentra la infraestructura que se encuentran sin funcionar (tanque elevado, línea de conducción y cuarto de equipos – bombeo del tanque referido, PTAR (pozo séptico).

De manera posterior, la empresa adjuntó copia digital del acta de entrega de la obra suscrita el 07/10/2015 entre AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P., el municipio de Hobo, el contratista e interventor de la obra y Empresas Públicas El Hobo S.A E.S.P., respectivamente. Entre la infraestructura entregada y recibida por las partes, se encuentra la optimización de la bocatoma, de la línea de conducción y redes de distribución, el tanque de almacenamiento nuevo (No. 2 - semienterrado), la

red de alcantarillado sanitario¹ y la estación reguladora de presión para la sectorización que no funciona.

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento y captación

Acorde con lo informado por el prestador y lo evidenciado en la visita de inspección, el sistema de acueducto capta agua de dos puntos en la Quebrada El Hobo, el primero sobre el cauce natural y el segundo sobre el cauce artificial de la misma, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Concesiones de agua a otorgar EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Fuente	Tipo	Observaciones
Quebrada El Hobo (Principal)	Superficial	Principal. Bocatoma de fondo / lateral construida en concreto reforzado, en tubería de PVC, construida y puesta en operación en los años de 1980 y 1982, respectivamente. Tiene concesión de agua (Resolución No. 2796 del 19/11/2015). No tiene estructuras de medición de caudales o volúmenes de agua captados.
Canal artificial de la Quebrada El Hobo	Superficial	Alternativa. Corresponde a una tubería que se ubica en un canal artificial de la Quebrada El Hobo que conduce a un predio donde se utiliza para fines agropecuarios. Para el caso de la ESP, y cuando se requiere, se habilita el ingreso de agua desde dicho canal y se transporta hasta la PTAP. No se presentaron soportes respecto a la concesión de este punto.

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Los puntos de captación están bajo la administración, operación y mantenimiento del prestador, quien entregó copia digital de la Resolución No. 2796 del 19/11/2015 expedida por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), notificada personalmente el 27/11/2015, en cuyos artículos primero y segundo se resolvió lo siguiente:

“ARTÍCULO PRIMERO. *Otorgar concesión de aguas superficiales, de la corriente Quebrada El Hobo, jurisdicción del municipio de Hobo, para uso Doméstico en un caudal de 30,22 LPS., en beneficio del acueducto del Municipio de Hobo, a nombre de EMPRESAS PÚBLICAS DE HOBO S.A. E.S.P. con Nit 900.189.880-1, representada legalmente por el señor WILMAR SOTO MAÑOZCA (...)*

El presente permiso se otorga con fundamento en las consideraciones enunciadas en el presente acto administrativo y la parte resolutive del mismo.

ARTÍCULO SEGUNDO. *El presente Permiso se otorga por el término de 25 Años, término que podrá ser modificado por la autoridad ambiental de acuerdo a las condiciones del recurso hídrico. (...)* (Cursiva fuera de texto original)

Para el punto de la captación contingente sobre el canal artificial, señaló que, el mismo se encuentra a nombre del municipio, sin embargo, no se presentó información de la concesión de aguas, situación que puede ser contraria a lo establecido en los artículos 22, 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.3.1.41 del Decreto 1077 de 2015.

¹ Es importante señalar que el prestador en los documentos entregados y en lo reportado en el SUI solo administra, opera y mantiene redes de alcantarillado combinado, sin embargo, al recibir las redes de alcantarillado sanitario señaladas en el acta, debe proceder a realizar las validaciones respectivas sobre el particular, con el objeto de subsanarla de ser el caso, los reportes que pudieran realizarse de manera errónea y demás documentos complementarios que manejen el tema como el catastro de redes, manuales de operación y mantenimiento, PEC, entre otros.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento, el prestador reportó en el SUI información de la Quebrada El Hobo (NUFUENTE 23902) con los usos de abastecimiento y vertimiento, la cual coincide con lo evidenciando en la visita de inspección y vigilancia, sin embargo, no se hace alusión al canal artificial que conduce agua de la citada Quebrada.

Ninguna de las estructuras relacionadas en la tabla anterior cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados, así como, cerramiento perimetral que impida el acceso de animales y/o de personal ajeno al sistema.

Imagen 6. Fuente hídrica superficial EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Aguas arriba de la captación



Estructura de captación

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Imagen 7. Canal artificial y captación (tubería) contingente.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró que el prestador reportó una estructura de captación denominada *Bocatoma Principal*, con NUCA 12307, con fechas de construcción e inicio de operaciones del 03/10/1980 y 12/12/1982 respectivamente, datos que coinciden con los entregados en la visita de inspección. No obstante, no se reporta la tubería de captación ubicada en el canal artificial de la citada fuente.

5.3.2.2 Desarenadores y aducción

El sistema de acueducto cuenta con dos (2) desarenadores. No obstante, al momento de la visita de inspección, se evidenció que solo uno de estos se encontraba en funcionamiento y se evidenciaron pérdidas de agua que se conducían nuevamente a la Quebrada El Hobo. Se indicó que dicha situación se presenta, ya que esta unidad no soporta la totalidad del agua captada ya que su caudal de operación es menor al caudal concesionado, mientras que la otra unidad se encontraba en actividades de mantenimiento rutinario en esa semana, sin embargo, dicha situación no se presenta en la bitácora de operación y mantenimiento. Los dos desarenadores carecen de tapas que impidan el ingreso de material vegetal u otro tipo de material, el cerramiento es deficiente y se encuentran deteriorados, solo tiene los postes en concreto.

Ambas estructuras están bajo administración, operación y mantenimiento del prestador. Se evidenció gran cantidad de arena que se extrae de las unidades y se deposita en las zonas aledañas a las estructuras, para lo cual, la empresa manifestó que por dicha situación se ha tenido que aumentar la frecuencia de mantenimiento y extracción de arena para reducir los taponamientos.

Imagen 8. Desarenadores en operación (derecha) y mantenimiento (izq. inferior) de EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Por otra parte, se evidenciaron dos (2) líneas de aducción (principal y alterna). La primera se deriva de los desarenadores descritos anteriormente y la otra del canal artificial de la Quebrada El Hobo detallado previamente.

La línea de aducción principal fue construida y puesta en operación en los años 1991 y 1992, respectivamente, en tubería PVC de 6" y 8" de diámetro. Esta línea presenta riesgo de colapso por remoción en masa o crecientes de la Quebrada. Por lo anterior, se informó que la empresa y el municipio mediante un convenio se encuentran adelantando obras de adecuación del talud, reconfiguración y ajuste del curso de la Quebrada en el punto aguas abajo de los desarenadores mencionados, para mitigar el riesgo. Se informó que las actividades terminarían en 2 semanas, sin embargo, no se presentó el convenio referido ni documentos asociados a este.

Sobre el particular, la SSPD señaló en la visita que dichas obras deben tener los permisos ambientales que apliquen ante la CAM y demás entidades, en atención a lo señalado en el Decreto 1077 de 2015 (artículo 2.3.1.3.3.1.41) y la Ley 142 de 1994 (artículos 22, 25 y 26).

La línea de aducción alterna no tiene estructura de captación como tal, sino que corresponde a una tubería en PVC que se conecta a un canal artificial de un privado.

Imagen 9. Línea de aducción principal



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Aducciones de Agua*, se encontró que coincide con lo entregado por el prestador en la visita de inspección para la línea de aducción principal, datos que se presentan en la siguiente tabla, sin embargo, el prestador no reportó información de la línea de aducción alterna.

Tabla 11. Aducción reportada al SUI.

NUADU	Nombre de la aducción	Tipo	Longitud (Km.)	Material	Diámetro (pulgadas)	Caudal de diseño (l/s)	Fecha de instalación	Fecha de inicio de operaciones	Estado
16673	Aducción municipal	Tubería-por gravedad	0,4	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8	200	3/10/1991	06/06/1992	Activo

Fuente: SUI.

5.3.2.3 Tratamiento

El prestador cuenta con una PTAP construida y puesta en operación en el año 2000, con un caudal de diseño e instalado de 25 l/s provista por cerramiento perimetral, canal de entrada, regleta para medición de caudales y canaleta Parshall con garganta de 6", donde se lleva a cabo la mezcla del hidroxiclورو de aluminio o sulfato de aluminio cuando aplique. Desde este punto el agua pasa a dos (2) módulos de floculación y sedimentación de sólidos, los cuales cuentan con una válvula inferior que permite la depuración de los lodos producidos. Los lodos son depurados una vez por día y la frecuencia varía en función del comportamiento del parámetro de la turbiedad con la que ingrese el agua cruda a la PTAP. Las aguas del proceso y los lodos se descargan directamente a la Quebrada El Hobo. No se presentaron documentos respecto al permiso de vertimientos o pronunciamiento sobre el particular por parte de la CAM.

Imagen 10. PTAP y canal de entrada EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Vista externa de la PTAP.



Vista interna de la PTAP.



Predio para la ampliación de la PTAP. Contiguo a la PTAP actual



Canal de entrada, adición de coagulante y floculadores



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Contiguo a la PTAP se cuenta con un predio del municipio en el cual se realizará la ampliación de dicha PTAP, proceso que adelanta el municipio de Hobo bajo la licitación pública No. LP-002- 2022, cuyo objeto es **AMPLIACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (PTAP) DE LA ZONA URBANA DEL MUNICIPIO DE HOBO, DEPARTAMENTO DEL HUILA**. La información de este proceso la tiene el municipio de Hobo.

El prestador informó que ni la PTAP actual ni su ampliación, contemplan obras o actividades para el manejo y la gestión de los lodos y aguas de procesos generados por la operación de la infraestructura, que los mismos se descargarán a la Quebrada como se viene realizando, puesto que no se cuenta con presupuesto asignado. Sobre el particular, la SSPD reitera que la empresa debe dar cumplimiento a las normas ambientales que apliquen sobre el tema, a lo señalado en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) respecto a la gestión de dichos residuos y aguas de proceso.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario de registro de sistemas de potabilización, se encontró en estado certificado con la siguiente información, la cual coincide con la entregada en la visita de inspección.

Tabla 12. Sistemas de potabilización – Reporte SUI

Año	NUPTAP	Nombre	Estado	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones	Caudal de diseño (l/s)
2009	10821	Planta de Tratamiento de Agua Potable	Activo	20/04/2000	25/08/2000	25

Fuente: SUI.

Adicionalmente, la PTAP tiene un sistema de filtración conformado por arena, grava y antracita, una zona de almacenamiento y dosificación de productos químicos como el hidroxiclorigenato de aluminio, el sulfato de aluminio, cloro gaseoso e hipoclorito de sodio.

Posteriormente, se realiza la cloración mediante la aplicación de cloro gaseoso o hipoclorito de sodio. El agua tratada se conduce a dos (2) tanques de almacenamiento semienterrados. Al momento de la visita se identificó que el proceso de inyección de cloro estaba en operación al igual que las unidades y procesos señalados.

Imagen 10. Sedimentadores, dosificación de cloro gaseoso.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.2.4 Almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con tres (3) tanques de almacenamiento de agua tratada en concreto (2 semienterrados y 1 elevado). Al momento de la visita, el tanque elevado no se encontraba en funcionamiento², al igual que el cuarto de máquinas³ y la línea de conducción⁴ que sale de dicho tanque y conduce a la estación reguladora de presión para la sectorización que está inoperativa. El sistema de acueducto actual no cuenta con tanques de almacenamiento de agua cruda.

Imagen 11. Tanques de almacenamiento semienterrado, elevado y cuarto de máquinas (no operativos)



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Durante la visita el prestador informó que el lavado de los tanques de almacenamiento de agua tratada se realiza cada 2 meses, mientras que se lava uno, el otro está en operación. El tiempo estimado de lavado y desinfección (con hipoclorito de sodio) es de 2 a 3 horas aproximadamente. Durante el recorrido, el prestador presentó registro fotográfico del desarrollo de estas actividades.

A continuación, se presentan las características principales de dichos tanques:

² La empresa informó que el contratista y entidades contratantes (no relacionó los nombres) no se lo han entregado oficialmente. No se presentan soportes de dicha situación.

³ Ibídem

⁴ Ibídem

Tabla 13. Información de los tanques de almacenamiento de agua tratada.

No.	Ubicación	Tipo	Capacidad aproximada (m ³)	Sectores / zonas beneficiadas	Observaciones
1	Predio de la PTAP	Semienterrado	S.D.	Sector 1	En operación. El prestador presentó soportes de lavado y desinfección. Los macro medidores instalados a la salida, no miden la totalidad del agua que sale, ya que se instalaron en la línea del by pass.
2	Predio de la PTAP	Semienterrado	S.D.	Sectores 1 y 2	En operación. El prestador presentó soportes de lavado y desinfección. Los macro medidores instalados a la salida, no miden la totalidad del agua que sale, ya que se instalaron en la línea del by pass.
3	Predio de la PTAP	Elevado	S.D.	Ninguno	No está en funcionamiento. El cuarto de equipos fue desmantelado. Se informó que existe un proceso que se encuentra en curso ante los entes de Control.

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.2.5 Conducción y macro medición.

La empresa informó que cuenta con tres (3) líneas de conducción que salen de los dos (2) tanques semienterrados y el elevado, sin embargo, solo funcionan las líneas de los tanques semienterrados, toda vez que presentan diferencias en su diseño y construcción, sumado a que no han sido entregados oficialmente al prestador, sin embargo, la empresa no presentó soportes sobre el particular.

Por su parte, en el SUI solo se reportó una línea denominada *Conducción Municipal* con el NUCON 12167 que funciona por gravedad, con una longitud de 1,6 Km, en tubería de PVC con diámetros que oscilan entre 8" y 10" con un caudal de diseño de 30 l/s. Lo anterior, demuestra que la información entregada en la visita difiere a la reportada en el SUI.

Respecto a la macro medición se tiene cuatro (4) macro medidores instalados en los siguientes puntos del sistema:

- **Un (1) macro medidor en la línea de aducción:** inoperativo desde hace 15 días (previos a la fecha en la que se realizó la visita de inspección). Se está a la espera de la revisión, adquisición de partes por parte del proveedor, o en su defecto, compra de uno nuevo, situaciones que puede demorar cerca de 2 meses mientras se consiguen los recursos económicos.

Imagen 12. Estructura que contiene el macro medidor (no operativo) de la línea de aducción principal



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

- **Un (1) macro medidor en la línea de entrada de los dos tanques de almacenamiento semienterrados:** en estado operativo. Contabiliza el agua que sale de la PTAP antes de su distribución e ingreso a los 2 tanques referidos (tanque No. 1 “antiguo” y tanque No. 2 “nuevo”).

Imagen 13. Estructura que tiene el macro medidor al ingreso de los tanques de almacenamiento semienterrados de agua tratada



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

- **Dos (2) macro medidores, cada uno instalado en la salida de los tanques de almacenamiento semienterrados:** en estado operativo, sin embargo, no miden la totalidad del agua tratada producida, pues se instalaron en la tubería de by pass y no en la principal, por lo que no se contabiliza la totalidad del agua tratada que sale de estas estructuras, situación que no permitiría conocer el comportamiento real del agua tratada enviada a la red de distribución y por ende, la gestión de las pérdidas técnicas.

Imagen 14. Macro medidores a la salida de los dos tanques semienterrados de almacenamiento de agua tratada.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

- **Registro de medición del caudal en los diferentes puntos de la red de distribución:** no se realiza medición, ya que no se cuenta con equipos instalados.

No se presenta información respecto a las características generales de los macro medidores instalados. Las situaciones descritas no permiten establecer el comportamiento real respecto a las pérdidas de agua y gestión ante las mismas, sumado a que no se contabiliza el agua de proceso utilizada para el lavado de los filtros y la operación de la PTAP.

En el numeral 5.3.2.9.4 del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) del presente informe se detalla la información respecto a los temas de macro medición.

5.3.2.6 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con la información aportada por el prestador, solo cuenta con un manual de operación y mantenimiento de la PTAP elaborado en marzo de 2011, sin embargo, carece de dicho documento

para las demás infraestructuras que componen el sistema de acueducto: captación, aducción, almacenamiento, conducción y redes de distribución.

En ese sentido, al no contar con manuales de operación actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumpliría con lo establecido en los artículos 30 (modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021) y 240 de la Resolución 330 de 2017.

5.3.2.7 Laboratorio y dotación básica

El prestador entregó listado con la relación de equipos con los que cuenta para el control de la calidad del agua cruda y tratada (equipo de jarras (4 y 6), turbidímetro, photo flex, báscula eléctrica, Chlorometer-Palintest (analizador de cloro libre), medidor de pH portátil y soluciones buffer.

Imagen 15. Equipo de jarras, photo flex, báscula electrónica.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOB0 S.A. E.S.P.

En la visita el prestador no presentó soportes de los mantenimientos realizados ni los certificados de calibración de los equipos referidos. Se tomaron mediciones de varios parámetros al agua cruda (canal de entrada de la PTAP) y tratada (grifo de agua del laboratorio de la PTAP), cuya información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 14. Datos de las mediciones de los parámetros tomados en la visita de inspección, muestras de agua cruda y tratada.

Muestra No.	Tipo	Color aparente (UPC)	Turbiedad (UNT)	Temperatura (°C)	pH	Cloro residual (mg/l Cl2)	Observaciones
1	Cruda	61	83,4	25	8,51	0	El prestador reportó los datos en planillas.
2	Tratada	<2	1,99	25	7,2	1,06	

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Imagen 16 Equipo de jarras, photo flex, báscula electrónica.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.2.8 Distribución

El prestador aportó información básica respecto al catastro de redes del año 2011, señalando que las reposiciones que se realizan se van incorporando en los planos, sin embargo, no se presentó catastro de redes actualizado. La empresa debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, donde se indica lo siguiente:

“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)

La distribución de agua tratada por red se realiza por sectores (no se suministró el número de suscriptores para cada sector) de la siguiente manera:

- **Sector 1:** durante una semana el sector es abastecido mediante el tanque de almacenamiento No. 1 (de 6:00 am a 6:00 pm).
- **Sector 2:** para la misma semana el sector es abastecido mediante el tanque de almacenamiento No. 1 (de 6:00 pm a 6:00 am).

Una vez transcurrida dicha semana, los turnos se invierten, es decir, el sector 1 es abastecido de 6:00 pm a 6:00 am, mientras que el sector 2, se abastece de 6:00 am a 6:00 pm. Adicionalmente, para el sector 1 se inicia un suministro adicional de agua a las 2:00 pm desde el tanque No. 2 por un lapso de 4 horas.

El tanque No. 1 (antiguo) abastece ambos sectores, mientras que el tanque No. 2 (nuevo) es exclusivo para el abastecimiento del sector 1.

5.3.2.9 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.9.1 Cobertura del servicio de acueducto

De acuerdo con la información suministrada por el prestador durante la visita de inspección, el área de prestación del servicio público de acueducto para el año 2020, la empresa estimó una cobertura del 100% en el área urbana del municipio de Hobo de acuerdo con lo establecido en el PEC, sin embargo, no presentó soportes de dicho cálculo.

5.3.2.9.2 Índice de continuidad

En la visita de inspección el prestador no presentó información al respecto para los años 2021, 2022 y los meses de enero a marzo de 2023 y manifestó que dicho índice no es calculado. Sobre el particular, la SSPD verificó en el SUI que el prestador reportó datos de continuidad y suspensiones del servicio para los años 2021 y 2022 para el NUSH 12529 denominado *Zona Urbana*, situaciones que no coinciden ni son consistentes con lo informado durante la visita, por lo cual, se desconocería el comportamiento real del indicador y no existiría certidumbre de los datos reportados en el SUI, pues en visita se informó que no se calculan, sin embargo, en el SUI si se reportan datos.

En la siguiente tabla se presentan los datos reportados al SUI respecto a la continuidad en la prestación del servicio público de acueducto para el NUSH de la zona urbana del municipio para ocho (8) meses del año 2022.

Tabla 15. Continuidad en la prestación del servicio de acueducto, municipio de Hobo.

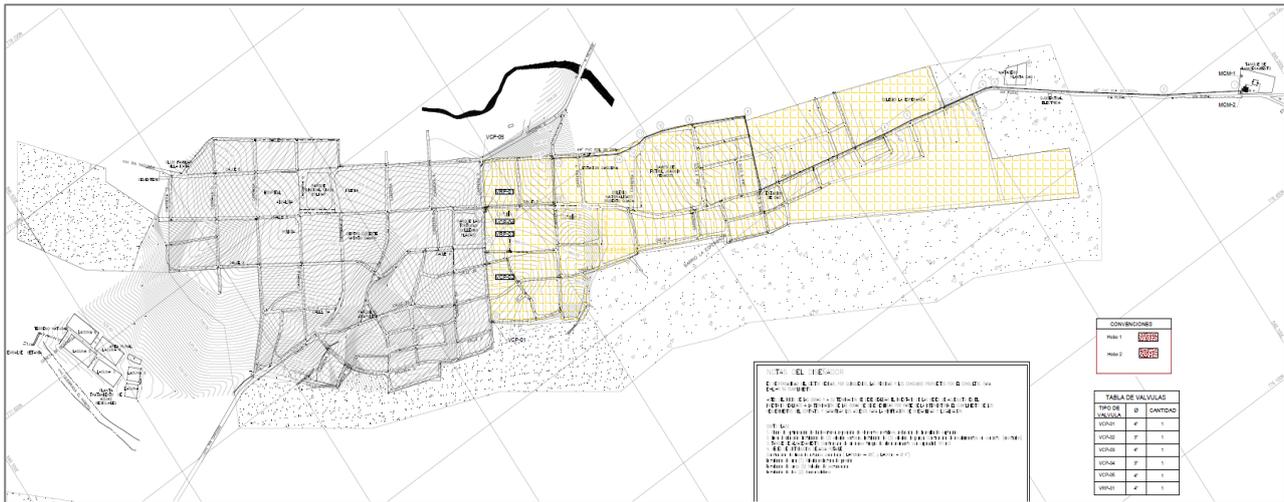
Fecha de Inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha final (DD/MM/AAAA)	Suscriptores residenciales	Suscriptores no residenciales	Horas mes agua recibida	Continuidad (Resolución 2115 de 2007)
01/01/2022	31/01/2022	2208	64	54,8	Insuficiente
01/02/2022	28/02/2022	2209	64	668,4	Suficiente
01/03/2022	31/03/2022	2208	64	714,3	Continuo
01/04/2022	30/04/2022	2208	64	713,3	Continuo
01/05/2022	31/05/2022	2215	64	733,8	Continuo
01/06/2022	30/06/2022	2218	64	710	Continuo
01/07/2022	31/07/2022	2246	64	705	Continuo
01/08/2022	31/08/2022	2249	65	705	Continuo

Fuente: SUI – última columna agregada por la SSPD.

De la tabla anterior, se evidencia que, de los 8 meses analizados del año 2022, durante 6 meses el servicio público de acueducto se presentó de manera continua, en el mes de febrero la continuidad del servicio fue suficiente y en el mes de enero fue insuficiente.

Sumado a lo anterior, en la visita de inspección, la empresa informó que existen dos (2) sectores hidráulicos y no uno como lo ha reportado en el SUI, donde se estima que la continuidad promedio del servicio de acueducto para cada uno de los sectores (antiguo “1” y nuevo “2”) es de 16 horas/día, no obstante, el prestador no soportó dicha información.

Imagen 17. Sectores hidráulicos del municipio de Hobo (antiguo “1” y nuevo 2).



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Adicionalmente, en el CCU reportado en el SUI no se establecieron los aspectos asociados a la continuidad del servicio público de acueducto, sin embargo, en el CCU entregado en la visita del 30/09/2010 el prestador estableció una continuidad mínima de 22 horas/día.

Así las cosas, las situaciones descritas no permiten establecer el comportamiento real del indicador de continuidad, presentando inconsistencias tanto en los datos disponibles como en los reportados en el SUI.

No obstante, el prestador realizó una explicación teórica de cómo se calcularía el indicador de continuidad, asumiendo una operación de 24 horas continuas de la PTAP, sin tener en cuenta las suspensiones de la planta por mantenimientos preventivos, correctivos, predictivos o eventos externos que impidan su normal funcionamiento.

En tal sentido, el cálculo para cada sector y con base en los turnos descritos en el numeral 5.3.2.8 de la presente evaluación integral, sería así:

Sector 1: 12 horas/día + 4 horas/día = 16 horas/día * 30 días/mes = 480 horas/mes.

Sector 2: 12 horas/día = 12 horas/día * 30 días/mes = 360 horas/mes.

En tal sentido, y bajo el escenario del cálculo del índice de continuidad realizado por la empresa, en ambos sectores se estaría suministrando agua a los suscriptores con una continuidad inferior a la establecida por la empresa en el CCU del año 2010, puesto que en éste se señaló un mínimo de 22 horas/día; por lo que, la continuidad del servicio estaría en el rango de 10,1 a 18 horas/día, clasificada como No satisfactorio.

En consecuencia, en caso de presentarse suspensiones en la operación de la PTAP o en algún componente de la cadena productiva del servicio de acueducto, el indicador de continuidad se reduciría aún más.

5.3.2.9.3 Presiones en red de distribución

En la visita de inspección el prestador no soportó información ni documentación al respecto que permita establecer si realiza la toma de presiones en la red de distribución. Señaló que el municipio tiene dos sectores hidráulicos (antiguo “1” y nuevo “2”), entregando el plano respectivo (imagen 19), donde indicó que dicha situación se presenta desde hace 6 años aproximadamente, a razón de la expansión urbana municipal.

Sobre el particular, la SSPD informó que en el SUI la empresa reportó que solo cuenta con un sector hidráulico con el NUSH 12529 denominado Zona Urbana, para el cual, reportó datos de presiones promedio mensuales para dicho NUSH correspondiente al año 2022 cuyo valor promedio anual fue de 31,67.

Adicionalmente, en el CCU reportado en el SUI no se establecieron aspectos asociados a la presión del agua, sin embargo, de acuerdo con el CCU entregado en la visita de la SSPD expedido el 30/09/2010, se contempla una presión mínima de 10 m.c.a.

Las situaciones anteriores no permiten establecer las condiciones reales y el comportamiento de este indicador en el servicio público de acueducto a cargo del prestador, toda vez que la información suministrada en la visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023, difiere con la reportada en el SUI.

5.3.2.9.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

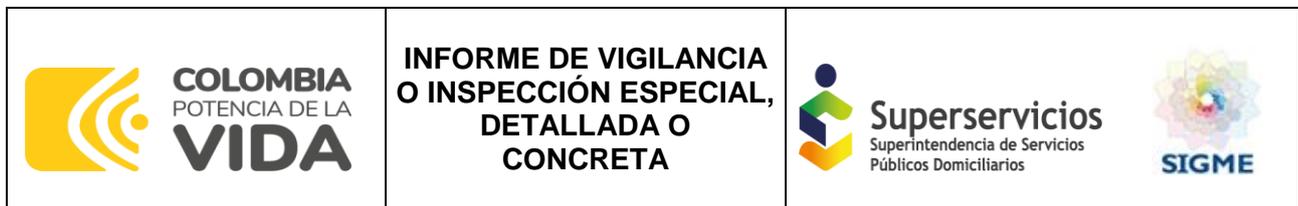
En la visita de inspección el prestador no soportó información ni documentación al respecto. No obstante, en el PEC del año 2021 reportado en el SUI para la vigencia 2022, el prestador reportó una tabla con los datos del IANC para la vigencia 2018 (28%), por lo que se preguntó la manera como se calculó dicho índice, donde el prestador indicó que:

Los datos (m³) de la columna del agua producida se obtienen de las mediciones que realiza el operario en la canaleta Parshall al ingreso de la PTAP, mientras que los datos de agua facturada (m³), son extraídos del sistema comercial de la empresa. El IANC (%) lo calculan como:

$$\text{IANC} = \frac{\text{volumen de agua producida (m}^3\text{)} - \text{volumen de agua facturada (m}^3\text{)}}{\text{volumen de agua producida (m}^3\text{)}} * 100$$

Sobre el particular, esta Superintendencia preguntó las razones por las cuales el prestador para el cálculo del IANC utiliza los volúmenes de agua en la entrada de la PTAP (canaleta Parshall) y no los de la salida de los tanques de almacenamiento de agua tratada. Para lo cual, el prestador manifestó que para ellos el agua producida es la que ingresa a la PTAP, conociendo que se deberían tomar los datos a la salida de los tanques referidos, sin embargo, debido a la actual configuración de las redes de salida de dicha infraestructura y la ubicación (by pass) de los macro medidores, no es posible medir la totalidad del agua tratada que sale de ambos tanques semienterrados, por lo que se tendría una sub-medición.

Sumado a lo anterior, los formatos operativos diligenciados por el prestador respecto a la operación de la PTAP y al sistema de abastecimiento, y los revisados de manera aleatoria en la vista de inspección, se evidenció que no se tienen datos de mediciones del agua arrojados por los macro medidores referidos.



El prestador informó que cuenta con instrumentos o estructuras de medición de caudales de agua instalados en el sistema de acueducto, línea de aducción (no funciona), entrada (1) y salida (2) de los tanques de almacenamiento semienterrados (by pass), sin embargo, no se evidenciaron registros donde se reporten los datos de las lecturas que manifiesta realizar.

Por lo anterior, se desconocen los volúmenes reales de agua a la salida de todo el sistema de tratamiento. Por otra parte, no todos los suscriptores tienen micromedidores de agua instalados y en algunos casos el equipo se encontró fuera de operación, situaciones que dificultan el control del total de volúmenes facturados.

Respecto al Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) elaborado en el año 2019, se entregó copia digital de este al municipio de Hobo. La empresa señaló que aplica para EMUSERHOBO S.A. E.S.P. como prestador del servicio público de acueducto.

Con relación al acto de aprobación del PUEAA, el prestador entregó copia digital de la comunicación No. 20202010079801 del 09/07/2020 con la cual la CAM remitió al prestador copia de la Resolución 869 del 29/05/2020, en cuyos artículos primero, segundo y cuarto resolvieron lo siguiente:

“ARTÍCULO PRIMERO. *Aprobar el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua PUEAA, presentado por las Empresas Públicas El Hobo S.A. E.S.P., con Nit. 900.189.880-1., mediante oficio radicado CAM No. 20193100285772.*

La presente aprobación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua PUEAA, se hace con fundamentó en las consideraciones enunciadas en el concepto técnico 329 del 21 de febrero de 2020.

ARTÍCULO SEGUNDO: *El Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA de Empresas Públicas El Hobo S.A. E.S.P., con Nit. 900.189.880-1, se aprueba para un periodo de CINCO (5) años.*

(...)

ARTÍCULO CUARTO. *Empresas Públicas El Hobo S.A. E.S.P., con Nit. 900.189.880-1, deberá presentar anualmente a esta Corporación un informe donde se establezca el cumplimiento del cronograma de actividades establecidas en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.”*
(Cursiva fuera de texto original)

Ahora bien, en la visita de inspección se entregó copia digital del informe de las actividades del PUEAA del primer semestre del año 2022, los cuales, según lo informado, fueron presentados a la CAM. No se entregaron datos respecto al seguimiento del PUEAA que realiza la CAM.

Adicionalmente, en el PUEAA aprobado por la CAM se establecen actividades asociadas a la micro y macro medición, optimización de redes, para los años 2020 al 2024, sin embargo, conforme a lo informado y evidenciado durante la visita, dichas actividades no presentan avances.

Por lo descrito anteriormente, no es posible determinar con exactitud el volumen de agua potable a la salida del sistema que corresponde al volumen producido, por lo que se imposibilita realizar el cálculo del IANC.

5.3.2.9.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador no cuenta con un programa de reducción de pérdidas. El control de pérdidas de agua se realiza una vez son identificados por la empresa o por solicitud de un tercero. En la visita de inspección, el prestador entregó informe digital de comisión con fecha del 14/06/2022 de las actividades de detección y corrección de fugas realizadas los días 14 y 15 de junio de 2022. Las imágenes de los puntos intervenidos presentadas tienen fecha del 26/04/2022, situación que no es consistente.

5.3.2.10 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 la población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total municipal del 0,69%, estimada a partir de la población reportada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Los datos de entrada para el cálculo de la oferta son:

Tabla 16. Datos de entrada cálculo de oferta

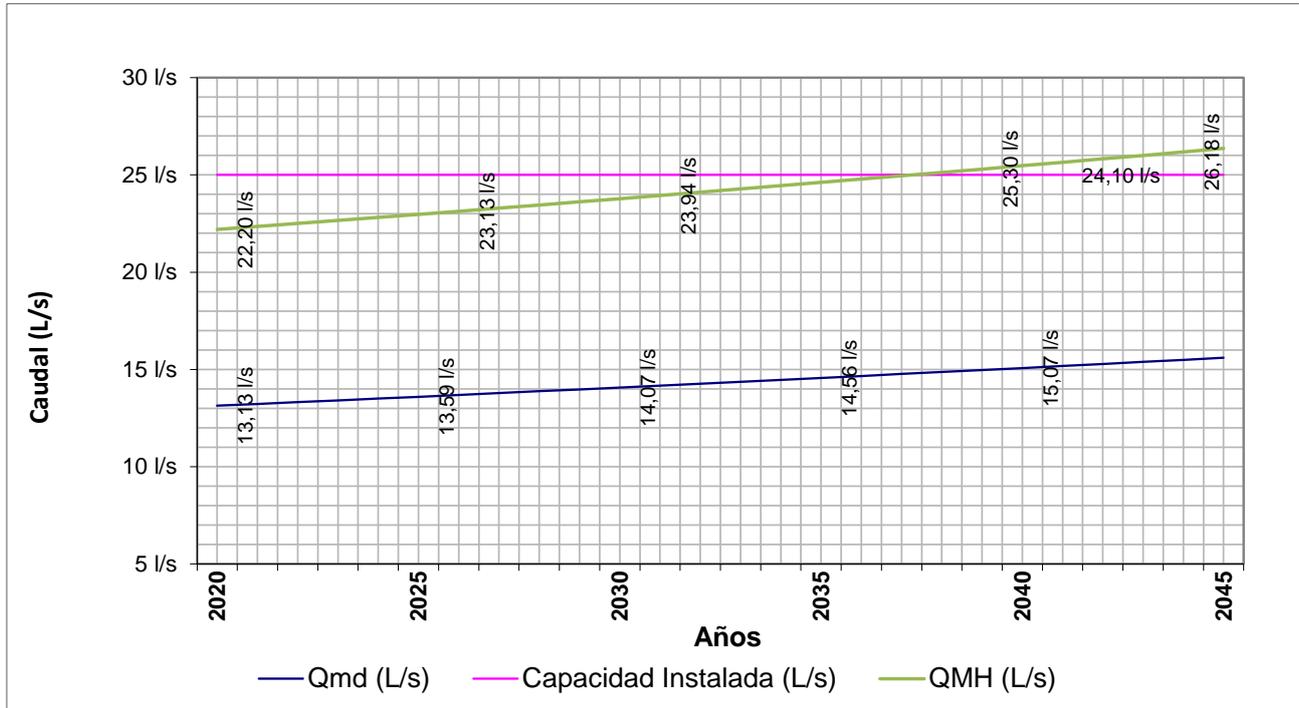
Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial I/Hab/día	Capacidad PTAP l/s	IANC %
2021 ⁵	Hobo	Menor a 1.000	5.876	0,69	140	25	28 ⁶

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOB0 S.A. E.S.P

⁵ Se realiza para el año 2021 ya que es el dato del promedio anual de suscriptores más reciente reportado por el prestador al SUI.

⁶ Tomado del PEC reportado en SUI. Dato

Gráfica 7. Oferta Vs. Demanda



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC señalado en el PEC⁷ para el año 2018, lo anterior, teniendo en cuenta las consideraciones señaladas previamente. Así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Hobo, Huila, sería suficiente para abastecer la demanda actual en términos de Qmd, sin embargo, sería insuficiente en lo correspondiente al QMH a partir del año 2035 aproximadamente, situación que pueden presentar variaciones debido al crecimiento poblacional y urbanístico 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, teniendo en cuenta que se contempla realizar la ampliación de la PTAP.

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.

5.3.2.11 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. Dentro de este informe de vigilancia especial - evaluación integral, 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

⁷ Documento reportado por el prestador en el SUI para la vigencia 2022.

materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizaron 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. En visita no se presentó información respecto al mapa de riesgos de la fuente hídrica y plan de trabajo correctivo en el marco de la Resolución 4716 de 2010.

5.3.2.11.1 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 entre 2.501 a 10.000 habitantes es de cinco (5). De acuerdo con lo reportado en el formulario promedio anual de suscriptores del año 2021, atiende 2.323 suscriptores, estimándose 5.876 habitantes.

En este sentido, el prestador adjuntó copia digital de los registros de los seis (6) lugares y puntos de muestreo de calidad del agua en la red de distribución suscritos entre el prestador y la autoridad sanitaria los días 25, 26 y 29 de marzo de 2022, sin embargo, el prestador no aportó, las actas de concertación, materialización y recibo de los puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red de distribución suscritos para las vigencias bajo análisis.

En la siguiente tabla se presenta la información de los puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red la de distribución señalados en los registros referidos.

Tabla 17. Puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red de distribución.

Código del punto	Descripción	Fecha del registro	Observaciones de la visita adelantada por la SSPD
0001	Barrio Manzanares, se encuentra ubicado frente a la cancha del CIC Centro de Integración La Morena. Inicio de la red de distribución.	25/03/2022	No tienen señalización. Las actividades de mantenimiento y limpieza son deficientes sumado a que carecen de drenaje que evite los encharcamientos. Al momento de la visita de inspección solo corría agua de los puntos No. 1 y 4, para los puntos restantes, el prestador informó que debido a la programación no se les estaba suministrando agua por red.
0002	Frente al parque de las Orquídeas. KR 4A Este.	25/03/2022	
0003	Barrio Obrero en la esquina de Bomberos, frente al Parque Infantil Santa Rosa.	26/03/2022	
0004	Barrio Kennedy, esquina salida del ancianato Hogar de Paso Mis abuelos Calle 2 A # 5-33.	26/03/2022	
0005	Barrio San Pedro Parque Central Simón Bolívar.	26/03/2022	
0006	Cementerio Municipal.	29/03/2022	

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de los puntos de muestreo de calidad del agua para consumo humano en la red de distribución obtenido durante de visita de inspección:

Imagen 18. Puntos de muestreo de calidad del agua para consumo humano en red de distribución.



Punto 1. Barrio Manzanares



Punto 2. Parque de las Orquídeas



Punto 3. Barrio Obrero



Punto 4. Barrio Kennedy



Punto 5. Barrio San pedro



Punto 6. Cementerio

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.2.11.2 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 (INS) y que fueron remitidos oficialmente a esta Superintendencia mediante el radicado SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 en lo referente al año 2022, se tienen los siguientes resultados del IRCA. Para el primer trimestre de 2023 no se reporta información en el SIVICVAP.

Tabla 18. IRCA Vigilancia 2022.

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2022	Febrero	0	Sin riesgo	1
	Marzo	0	Sin riesgo	1
	Abril	0	Sin riesgo	1
	Mayo	0	Sin riesgo	1
	Junio	0	Sin riesgo	1
	Julio	0	Sin riesgo	1
	Agosto	0	Sin riesgo	1
	Septiembre	0	Sin riesgo	1
	Octubre	0	Sin riesgo	1
	Noviembre	23,6	Riesgo medio	1
	Diciembre	47,2	Riesgo alto	1

Fuente: SIVICAP 2023

De acuerdo con lo anterior, se observa que para los meses de noviembre y diciembre de 2022, 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.

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

El prestador entregó copia digital de los informes de resultados de las muestras de control de calidad del agua tomadas en los años 2021, 2022 y los meses de enero a marzo de 2023 por parte del laboratorio CONSTRUCCIONES SUMINISTROS LTDA., el cual, de acuerdo con lo señalado en la Resolución No. 0172 del 04/02/2022 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social se encuentra autorizado para realizar análisis físicos y químicos de agua para el consumo humano. En la siguiente tabla se presentan los datos de los IRCA de control reportados en los informes referidos.

Tabla 19. Muestras IRCA control vigencia 2022 y 2023

Año	Fecha (DD/MM/AAAA)	IRCA (%)	Parámetros que incumple
2022	28/01/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	10/02/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	29/03/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	26/04/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	17/05/2022 (3 muestras)	0	Ninguno

Año	Fecha (DD/MM/AAAA)	IRCA %)	Parámetros que incumple
	21/06/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	21/07/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	11/07/2022 (2 muestras)	0	Ninguno
	12/07/2022	0	Ninguno
	11/07/2022 ⁸	0	Ninguno
	06/09/2022 (2 muestras)	0	Ninguno
	04/10/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	01/11/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
	06/12/2022 (3 muestras)	0	Ninguno
2023	31/01/2023 (3 muestras)	0	Ninguno
	27/02/2023 (3 muestras)	0	Ninguno
	30/03/2023 (3 muestras)	0	Ninguno

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, el prestador suministró agua con un IRCA inferior al 5% (Apta para consumo humano) de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 para los meses monitoreados en el año 2022.

De conformidad con dicha Resolución, para una población atendida entre 2.501 a 10.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 20. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad del agua

Parámetros	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	1	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
COT, fluoruros y residual decoagulante utilizado	Anual	1	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
Coliformes totales y E. Coli	Mensual	1	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador no cumplió con

⁸ Radicado SSPD No. 20235291525192 del 26/04/2023.

Parámetros	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
			las frecuencias mínimas de muestreo.

Fuente: adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007 y verificado con base en la información de muestras de control remitidas por el prestador.

5.3.2.11.4 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

En la visita de inspección, el prestador no soportó información ni documentación al respecto.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio público de Alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, el CCU y el PEC, el servicio público de alcantarillado solamente se presta en el área urbana del municipio. El último dato de cobertura del servicio público referido corresponde al año 2020 que se estimó en el 91,4%, por lo cual, señaló que dicho valor se mantiene para las vigencias posteriores. Las actividades que presta son: recolección, transporte de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización. Respecto a la zona rural, la empresa señaló que no presta el servicio en esa zona puesto que se encuentra por fuera de su Área de Prestación del Servicio (APS).

5.3.3.1 Recolección y conducción

El sistema de alcantarillado opera por gravedad, es de tipo combinado y algunos tramos son de tipo sanitario. La administración, operación y mantenimiento está a cargo del prestador, mientras que los sumideros y las redes de aguas lluvias están a cargo del municipio de Hobo, Huila. Se indicó que, en el año 2022 se tuvo un convenio entre el municipio y la empresa para que esta última realizara dichas actividades, sin embargo, actualmente, el municipio contrató otra empresa para que las ejecutara. Los sumideros revisados se encuentran colmatados de residuos.

Imagen 19. Sumideros de aguas lluvias colmatados.

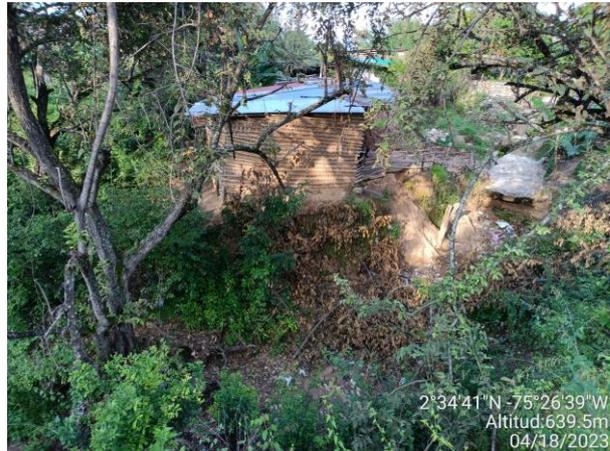


Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

La empresa informó que los sumideros presentan buen funcionamiento, sin embargo, existen tramos de la red que requieren intervenciones. Igualmente, el prestador indicó que en la zona denominada invasión ubicada en el sector 2 donde se ubican cerca de 50 viviendas, no se presta el servicio público de alcantarillado ya que corresponde a una zona de drenaje natural y presenta riesgo de remoción

en masa e inundación en épocas de lluvia. Las aguas residuales se descargan directamente en la zona. Los usuarios ubicados en esta zona se conectan a las redes del acueducto de manera informal. La empresa indicó que instaló una válvula en el sector para suministrar agua por un tiempo de 2 horas al día. Los volúmenes de agua allí suministrados no se miden y no se facturan, teniendo un impacto en el comportamiento del indicador del IANC.

Imagen 20. Zona de drenaje natural con intervención antrópica y construcción de estructuras informales.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Adicionalmente, el barrio Villa del Oriente tiene 110 lotes/viviendas aproximadamente que carecen del servicio público de alcantarillado, sin embargo, se cuenta con los estudios y diseños para dar solución a la problemática, no obstante, carece de recursos económicos para su implementación.

Imagen 21. Zona del municipio sin sistema de alcantarillado público.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Se inspeccionaron tres (3) pozos, dos de ellos presentaron flujo de agua libre, no tenían obstrucciones ni taponamientos, mientras que el tercero, tenía presencia de restos de baldosa, razón por la cual, la empresa indicó que procedería con su limpieza.

Imagen 22. Pozos de inspección del sistema de alcantarillado combinado.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Por otra parte, al revisar una estructura de disipación de energía ubicada en el descole de la tubería de aguas lluvias, se identificó un pozo de inspección del sistema de alcantarillado combinado que presentaba rebosamiento de aguas residuales las cuales descargaban a la quebrada acequia. La empresa informó que realizaría la limpieza y destaponamiento del pozo y remitiría los soportes de la actividad, con el fin de que las aguas residuales se conduzcan al sistema de tratamiento lagunar del municipio.

Imagen 23. Rebosamiento de aguas residuales en pozo de inspección y descole del sistema de alcantarillado combinado.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.3.2 Tratamiento

Cuenta con un sistema lagunar conformado por seis (6) lagunas de oxidación para el tratamiento de las aguas residuales generadas en la zona urbana del municipio, las cuales presentan acumulación de material sobrenadante y lodos. La empresa informó que adquirió una planta eléctrica para que suministre energía a las bombas de extracción de lodos, con las cuales se adelantará la extracción de lodos recientes.

Adicionalmente, cuenta con rejillas de cribado las cuales presentan deterioro y no cumplen totalmente la función de retención de material grueso y fino. La canaleta Parshall no tiene regleta de medición de los caudales de ingreso. Se tiene un área de secado de lodos cubierta. La cuarta laguna tiene un desagüe adicional no incluido en los diseños originales, realizado para evacuar las aguas residuales a un canal en concreto que conduce a la fuente receptora de las aguas residuales tratadas (Quebrada El Hobito), sin embargo, dichas aguas residuales no pasan por todo el tren de tratamiento existente. Se informó que la situación se presenta debido a un taponamiento en la tubería de conexión entre las lagunas de oxidación, sin embargo, no se presentan soportes.

Sumado a lo anterior, existe una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Compacta que, en los documentos entregados por el prestador se identifica como “Pozo séptico”, el cual no se encuentra en operación, está abandonado y desmantelado. Se informó que los predios que estaban conectados a dicho sistema fueron conectados por la empresa a las redes oficiales del sistema de alcantarillado para lo cual, el prestador no entregó los soportes que sustenten dicha situación, como las facturas respectivas.

Esta infraestructura presuntamente hace parte de un proceso que adelanta la Contraloría y la Procuraduría, al igual que el tanque elevado de agua potable, el cuarto de máquinas, la línea de conducción de dicho tanque, así como de la cámara de regulación de presiones en la red de acueducto que no se encuentran en operación.

Imagen 24. STAR municipal (Lagunas de oxidación)



Canal de entrada, desarenadores, rejillas gruesas y finas deterioradas.



Laguna de oxidación 1.



Laguna de oxidación 2.



Laguna facultativa 3



Laguna facultativa 4



Laguna de maduración facultativa 5



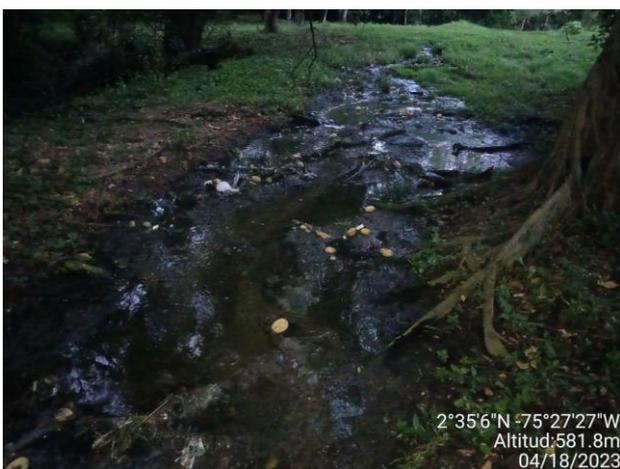
Laguna de maduración facultativa 6



Punto de vertimiento del sistema lagunar.



Vertimiento laguna de maduración facultativa 5 (Ruptura)



Vertimiento adicional de la laguna de maduración facultativa 5.



Caseta de secado de lodos.



Falta de mantenimiento de las lagunas, presencia de material sobrenadante y lodos.

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Respecto a la PTAR Compacta “Pozo séptico” el prestador señaló que no fue entregado por parte del municipio para su administración, operación y mantenimiento, sin embargo, si se reportó en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y en la resolución de aprobación de dicho plan.

Imagen 25. PTAR Compacta “Pozo séptico”



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.3.3.3 Disposición final de residuos líquidos

El prestador indicó que tiene un punto de vertimiento a la Quebrada El Hobito (salida de las lagunas de oxidación), el cual no está reportado en el registro de fuentes con uso de vertimiento. En dicho registro el prestador reportó Quebrada El Hobo, evidenciando inconsistencias en la información suministrada en la visita de inspección y la reportada en el SUI.

Respecto al punto de vertimiento del pozo séptico (PTAR Compacta) se informó que fue eliminado, toda vez que los predios que estaban descargando sus aguas residuales a dicha infraestructura fueron conectados a la red de alcantarillado de la empresa.

5.3.3.4 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador presentó el manual de operación y mantenimiento de las lagunas de oxidación y del pozo séptico (PTAR Compacta) del año 2020, esta última no se encuentra en funcionamiento, sin embargo, no cuenta con dicho documento para las demás infraestructuras que componen el sistema de alcantarillado: recolección, transporte de residuos líquidos y disposición final. En la visita el prestador presentó registro de los daños del sistema de alcantarillado.

5.3.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

En la visita el prestador entregó copia digital del PSMV del año 2018 junto con la Resolución No. 3807 del 11/12/2018 expedida por la CAM en cuyo artículo primero se estableció entre otros aspectos:

“ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar la propuesta del cronograma del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del Municipio de Hobo, elaborado y presentado por el municipio de Hobo – Huila, como responsable de la ejecución de dicho Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento, (...)”
(Cursiva fuera de texto original)

5.3.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2021 y 2022 el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Para el año 2022 reportó el PEC del año 2021, y en la visita de inspección del mes de abril de 2023 entregó copia digital del PEC de las vigencias 2021-2022 señalando que es la última versión del documento, sin embargo, no ha reportado al SUI el PEC del año 2023.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y servicio de alcantarillado*, se identificó que se encuentran en estado pendiente de reporte para la vigencia 2023.

5.4 Aspectos Comerciales

La sede principal de EMUSERHOBO S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en la calle 5 N° 7 - 75 en el barrio Las Mercedes, área urbana del municipio de Hobo con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 04:00 p.m.

Imagen 26. Oficina administrativa – EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

El prestador maneja un software de información comercial denominado *HAS SQL* el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2013, este software maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: registro, modificación de información de los usuarios, facturación, pre-liquidación, liquidación, impresión de copias de factura, ingreso de pagos, abonos, solicitudes de conexión, ventas, PQR, entre otros.

Imagen 27. Software comercial – EMUSERHOBO S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

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

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. entregó copia del CCU para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual no se encuentra firmado, no cuenta con anexo técnico, no ha sido actualizado hasta la fecha de la visita, se desconoce fecha exacta de elaboración y no cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA; no obstante, corresponde al reportado en RUPS y al publicado en la página web del prestador.

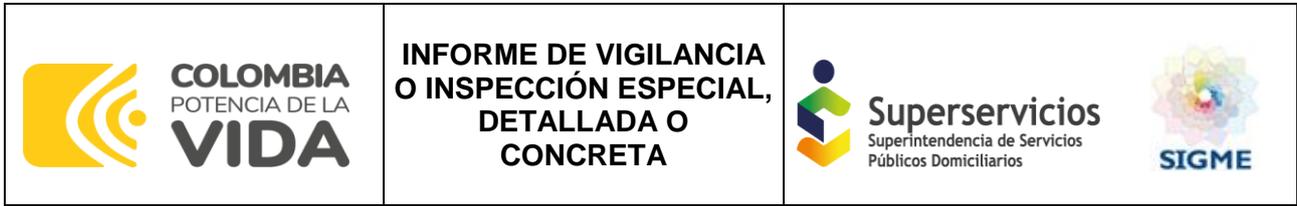


Imagen 28. CCU acueducto y alcantarillado

LEY 142 DE 1994
 MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS
 PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, se entiende que las siguientes expresiones significan:

- 1.1 Persona prestadora: **EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS**
- 1.2 Acometida de Acueducto : Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, se permite precisar cual es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.
- 1.3 Acometida de alcantarillado: Derivación de la red local del servicio público que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local (Art 14.1. Ley 142 de 1994).
- 1.4 Corte del servicio de acueducto: Pérdida del derecho al servicio de acueducto que implica retro de la acometida y del medidor.
- 1.5 Desviaciones significativas del consumo: Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: a) 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 metros cúbicos; b) 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 metros cúbicos; c) para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse fuera de esos límites, se entenderá que existe una desviación significativa. Parágrafo: en zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación del consumo podrá realizarse con el mismo mes del año inmediatamente anterior. (Art. 8o. Resolución 06 de 1995 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y normas que la modifiquen o reformen.
- 1.6 Factura de servicios públicos : Es la cuenta que la persona prestadora entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del presente documento. (Art. 14.9 Ley 142 de 1.994)
- 1.7 Fuga Imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble, detectables solamente mediante instrumentos apropiados, tales como geófonos.
- 1.8 Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a otros usuarios que habitan al interior del mismo inmueble.
- 1.9 Medidor: Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua proveída por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo

Página 1

LEY 142 DE 1994
 MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS
 PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Como constancia suscribo este original en mi calidad de Representante Legal de las EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, el día _____.

EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

c. c. _____

Acepto este Contrato en todas sus partes:

Nombre Legible en letra imprenta

Firma

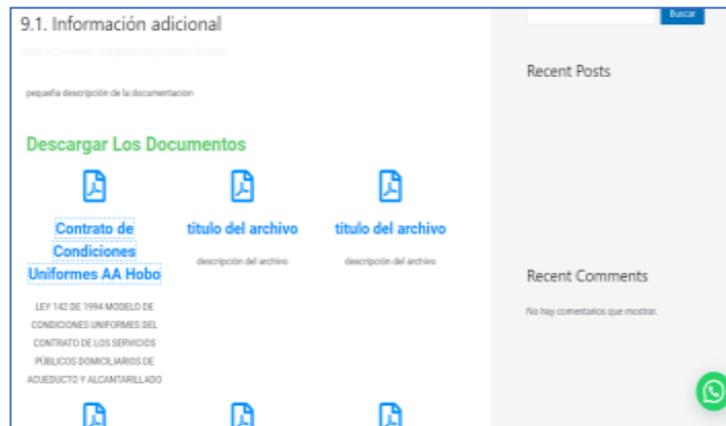
c. c. _____

Página 14

Fuente: CCU entregado en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

El prestador informó que no cuenta con evidencias de la publicación o socialización del CCU, no obstante, informó que realizó la publicación del contrato en su página web⁹ el día 25 de octubre de 2022, sin embargo, dicha publicación se realizó 14 años después de la fecha de inicio¹⁰ de operaciones de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así:

Imagen 29. Publicación CCU en la página web del prestador



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Al respecto, se evidenció que EMUSERHOBO S.A. E.S.P. no dio cumplimiento con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto al deber de informar sobre las condiciones uniformes,

⁹ <https://emuserhoboesp.gov.co/wp/wp-content/uploads/2023/04/Contrato-de-Condiciones-Uniformes-AA-Hobo-1.pdf>

¹⁰ 02 de enero de 2008 – Fecha de inicio de operaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado, RUPS 2023

el cual señala:

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

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

Por otra parte, el prestador hizo entrega de otro CCU de fecha 30 de septiembre de 2010, el cual se encuentra firmado y con anexo técnico pero según lo informado en la visita de inspección, no es el CCU vigente.

5.4.2 Suscriptores

A continuación, se presenta la información de los suscriptores de acueducto y alcantarillado suministrada por el prestador EMUSERHOBO S.A. E.S.P. entregada en formato Excel con corte a diciembre para las vigencias 2021 y 2022 y para los meses de enero y febrero de 2023, los datos se muestran a continuación:

Acueducto:

Tabla 21. Suscriptores servicio de acueducto con corte a diciembre 2021

Acueducto - Diciembre 2021	
Estrato/Uso	Suscriptores
1	820
2	1.371
3	7
Comercial	18
Oficial	41
Industrial	5
Total	2.262

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Tabla 22. Suscriptores servicio de acueducto con corte a diciembre 2022

Acueducto - Diciembre 2022	
Estrato/Uso	Suscriptores
1	834
2	1.414
3	7
Comercial	18
Oficial	41
Industrial	5
Total	2.319

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Tabla 23. Suscriptores servicio de acueducto con corte a febrero 2023

Acueducto - Febrero 2023	
Estrato/Uso	Suscriptores
1	833
2	1.419
3	7
Comercial	18
Oficial	41
Industrial	5
Total	2.323

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS.A. E.S.P.

EMUSERHOBOS.A. E.S.P. con corte a febrero de 2023 contaba con un total de 2.323 suscriptores para el servicio público de acueducto, lo cual representó un incremento del 0,17% frente a diciembre del año 2022, y un incremento del 2,7% frente a diciembre del año 2021, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con el 61,1%, seguido del estrato 1 con el 35,86%, le sigue el uso oficial con 1,76%, el uso comercial representó el 0,77%, el estrato 3 con el 0,3% y finalmente el uso industrial con el 0,21%.

Alcantarillado:

Tabla 24. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a diciembre de 2021

Alcantarillado - Diciembre 2021	
Estrato/Uso	Suscriptores
1	813
2	1.414
3	7
Comercial	18
Oficial	41
Industrial	5
Total	2.298

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS.A. E.S.P.

Tabla 25. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a diciembre 2022

Alcantarillado - Diciembre 2022	
Estrato/Uso	Suscriptores
1	824
2	1.414
3	7
Comercial	18
Oficial	41
Industrial	5
Total	2.309

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS.A. E.S.P.

Tabla 26. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a febrero 2023

Alcantarillado - Febrero 2023	
Estrato	Suscriptores
1	824
2	1.415
3	3
Comercial	15
Oficial	38
Total	2.295

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBOS.A. E.S.P.

EMUSERHOBOS.A. E.S.P. con corte a febrero de 2023 contaba con un total de 2.295 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, lo cual representó una disminución del 0,61% frente a diciembre del año 2022 y del 0,13% frente a diciembre del año 2021, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores con el 61,65%, seguido del estrato 1 con el 35,9%, le sigue el uso oficial con 1,66%, el uso comercial representó el 0,65% y finalmente el estrato 3 con el 0,14%.

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

Por lo anterior, se verificó el reporte en el SUI, evidenciando que EMUSERHOBOS.A. E.S.P. tiene reportada la información relacionada con los suscriptores de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2021, 2022 y el mes de enero de 2023, faltando el reporte del mes de febrero, asimismo, se observó que la información es consistente con la entregada en la visita de inspección.

5.4.3 Micromedición

Durante la visita de inspección, el prestador entregó el listado de suscriptores con y sin micromedidor. Frente al tipo de acometida el prestador indicó que todos son de ½ pulgada, la información se detalla a continuación:

Tabla 27. Suscriptores con y sin medidor con corte a febrero de 2023

Total Suscriptores	Con medidor		Sin medidor
	En funcionamiento	Dañados	
2.323	2.320	1	2

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

A continuación, se presentan los indicadores de micromedición

Tabla 28. Micromedición nominal y efectiva con corte a febrero de 2023

Nominal	Medidores instalados (en funcionamiento, dañados y sin lectura)	Total suscriptores	Indicador
	2.323	2.323	100 %
Efectiva	Medidores en	Total suscriptores	Indicador

	funcionamiento		
	2.320	2.323	99,87 %

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

Con los datos suministrados por el prestador durante la visita de inspección, esta Superintendencia realizó el cálculo de los indicadores de micromedición nominal y efectiva, encontrando que corresponden al 100% y 99,87%, respectivamente.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, *medición del consumo, y el precio en el contrato*, establece:

“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. (...)

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

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, *micromedición*, señala:

“Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)” (Cursiva fuera de texto original)

Por lo expuesto anteriormente, se encontró que el prestador cumplió para las vigencias bajo análisis con lo establecido en los citados artículos de Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017, ya que, a la fecha de elaboración del presente informe, EMUSERHOB S.A. E.S.P contaba con una micromedición efectiva del 99,87%.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita, el prestador entregó copia de las siguientes facturas:

Tabla 29. Número de facturas entregadas por vigencia y estrato

Vigencia facturas	N° de facturas Estrato 1	N° de facturas Estrato 2	N° de facturas Estrato 3	N° de facturas Oficial	N° de facturas Comercial	N° de facturas Industrial	Total
2021	12	12	12	12	12	12	72
2022	12	12	12	12	12	12	72
2023	3	3	3	3	3	3	18

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOB S.A. E.S.P.

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

Imagen 30. Factura del servicio de acueducto

EMPRESAS PÚBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANÓNIMA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
EMUSERHOBO S.A. E.S.P.
NIT. 900.189.880-1
VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

CLIENTE:
C.C. O NIT:
DIRECCIÓN:
DIRECCIÓN:
ENTREGA:

FACTURA DE VENTA
461534

PERIODO FACTURADO
Febrero / 2023

TOTAL A PAGAR
\$36.600

RESUMEN TOTAL DE COBRO			
Liquidación del Servicio		OTROS COBROS	
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar
Consumo	14,750	-1,809	13,141
Cargo Fijo	5,203	-781	4,422
Alcantarillado		Total Otros Cobros	
Consumo	0	0	0
Cargo Fijo	0	0	0
Aseo	0	0	0
Acueducto		RESUMEN DE SU FACTURA	
Rango	m3	\$ m3	Subtotal
0 - 16	16	570	9,118
17 - 32	6	670	4,023
Subtotal		13,141	
Cargo Fijo		4,422	
Total servicio		17,563	
ACUEDUCTO		17,563	
ALCANTARILLADO		0	
ASEO		0	
OTROS		19,037	
TOTAL A PAGAR		36,600	

FECHA ÚLTIMO PAGO: 0 VALOR ÚLTIMO PAGO: 0 ATRASO (MESES): 1 FECHA DE SUSPENSIÓN: 31/MAR/2023

CONSECUTIVO MES: TIPO AJUSTES: FECHA DE EMISIÓN: 17/04/2023 FECHA LÍMITE DE PAGO: 30/MAR/2023

MENSAJE: PRESENTE SU RECLAMO HASTA EL 20 DE ABRIL DEL 2023 ¡CUIDAR EL AGUA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!

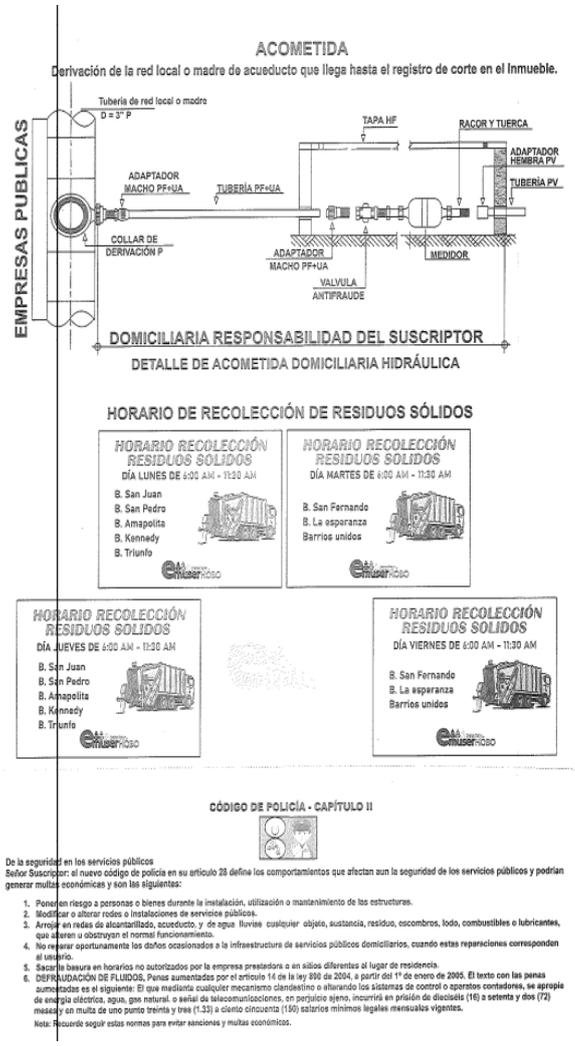
EMPRESAS PÚBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANÓNIMA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
EMUSERHOBO S.A. E.S.P.
NIT. 900.189.880-1
VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO FACTURADO: Febrero 2023 FACTURA DE VENTA: 461534

TOTAL A PAGAR: \$36.600

CÓDIGO DE CUENTA: 803 FECHA DE SUSPENSIÓN: 30/MAR/2023

FECHA DE SUSPENSIÓN: 31/MAR/2023



Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Posteriormente, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en su CCU, adoptado de los anexos de la Resolución CRA 873 de 2019 del prestador, así:

Tabla 30. Contenido mínimo de las facturas, cláusula 18 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.	Sí
2. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.	Sí
3. Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.	Sí
4. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.	Sí
5. Periodo de facturación del servicio.	Sí
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.	NA
7. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA

Requisitos	¿Cumple?
8. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
9. La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.	No precio
10. Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	Sí
11. Valor y fechas de pago oportuno.	Sí

Fuente: cláusula 18 CCU. *Requisitos mínimos de la factura*

De lo anterior se tiene que, el prestador no se encuentra cumpliendo con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU.

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 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 de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que se encuentra pendiente el cargue correspondiente del mes de noviembre de 2022.

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 desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, así las cosas, todas las personas prestadoras 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).

Así las cosas y teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 595 metros sobre el nivel del mar¹¹ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, 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 por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16m³ mensuales por suscriptor facturado.

¹¹ Consulta municipio de Hobo en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que a la fecha tiene establecido el rango de consumo básico en 16 m³ y consumo complementario entre 17m³ y 32 m³ de acuerdo con lo establecido en la Resolución 750 de 2016, los consumos aplicados por el prestador se muestran a continuación:

Imagen 31. Factura de los servicios 463985

 EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMUSERHOBO S.A. E.S.P. NIT. 900.189.880.-1 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS			CLIENTE: C.C. O NIT: DIRECCIÓN: DIRECCIÓN ENTREGA:																																																																																																													
CÓDIGO DE CUENTA MATRICULA CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES			310556860 FACTURA DE VENTA 463985																																																																																																													
LECTURA ANTERIOR		LECTURA ACTUAL		CONSUMO 30		PROMEDIO 30		36 No. MEDIDOR 22		PERIODO FACTURADO																																																																																																						
ESTRATA 482		TIPO DE SERVICIO F500		FACT. INDEXACIÓN 28		FACT. ATRASADAS 00029618		TOTAL A PAGAR Marzo / 2023																																																																																																								
LIQUIDACION						RESUMEN TOTAL DE COBRO																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Costo Real</th> <th>Subsidio</th> <th colspan="2">Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Acueducto</td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>12,068</td> <td>-1,609</td> <td colspan="2">10,459</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>5,203</td> <td>-781</td> <td colspan="2">4,422</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>0</td> <td>0</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">Rango</td> </tr> <tr> <td></td> <td>m3</td> <td>\$ m3</td> <td>Subtotal</td> <td>\$ m3</td> <td>Subtotal</td> </tr> <tr> <td>0 - 16</td> <td>16</td> <td>570</td> <td>9,118</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17 - 32</td> <td>2</td> <td>670</td> <td>1,341</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">Subtotal</td> <td>10,459</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">Cargo Fijo</td> <td>4,422</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">Total servicio</td> <td>14,881</td> <td></td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>						Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar		Acueducto					Consumo	12,068	-1,609	10,459		Cargo Fijo	5,203	-781	4,422		Alcantarillado					Consumo	0	0	0		Cargo Fijo	0	0	0		Aseo	0	0	0		Rango						m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	0 - 16	16	570	9,118			17 - 32	2	670	1,341				Subtotal		10,459		0		Cargo Fijo		4,422		0		Total servicio		14,881		0	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">OTROS COBROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ajuste a la Decena</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total Otros Cobros</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">RESUMEN DE SU FACTURA</td> </tr> <tr> <td>ACUEDUCTO</td> <td style="text-align: right;">14,881</td> </tr> <tr> <td>ALCANTARILLADO</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>ASEO</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>OTROS</td> <td style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td>TOTAL A PAGAR</td> <td style="text-align: right;">14,900</td> </tr> </tbody> </table>						OTROS COBROS		Ajuste a la Decena	19	Total Otros Cobros		19		RESUMEN DE SU FACTURA		ACUEDUCTO	14,881	ALCANTARILLADO	0	ASEO	0	OTROS	19	TOTAL A PAGAR	14,900
Concepto	Costo Real	Subsidio	Valor a Pagar																																																																																																													
Acueducto																																																																																																																
Consumo	12,068	-1,609	10,459																																																																																																													
Cargo Fijo	5,203	-781	4,422																																																																																																													
Alcantarillado																																																																																																																
Consumo	0	0	0																																																																																																													
Cargo Fijo	0	0	0																																																																																																													
Aseo	0	0	0																																																																																																													
Rango																																																																																																																
	m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal																																																																																																											
0 - 16	16	570	9,118																																																																																																													
17 - 32	2	670	1,341																																																																																																													
	Subtotal		10,459		0																																																																																																											
	Cargo Fijo		4,422		0																																																																																																											
	Total servicio		14,881		0																																																																																																											
OTROS COBROS																																																																																																																
Ajuste a la Decena	19																																																																																																															
Total Otros Cobros																																																																																																																
19																																																																																																																
RESUMEN DE SU FACTURA																																																																																																																
ACUEDUCTO	14,881																																																																																																															
ALCANTARILLADO	0																																																																																																															
ASEO	0																																																																																																															
OTROS	19																																																																																																															
TOTAL A PAGAR	14,900																																																																																																															
FECHA ULTIMO PAGO		VALOR ULTIMO PAGO		ATRASO (MESES)		FECHA DE SUSPENSIÓN																																																																																																										
29/03/2023		36600		0		26/ABR/2023																																																																																																										
CONSECUTIVO MES		TIPO AJUSTES		FECHA DE EMISIÓN		FECHA LIMITE DE PAGO																																																																																																										
				17/04/2023		25/ABR/2023																																																																																																										
MENSAJE						REPRESENTANTE LEGAL																																																																																																										
PRESENTE SU RECLAMO HASTA EL 20 DE ABRIL DEL 2023 ¡CUIDAR EL AGUA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!						VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - ASR PL. 447224290-1																																																																																																										
ESTA FACTURA SE ASIMILA EN TODOS SUS ASPECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO SEGÚN ART. 772 - 779 DEL C.C. Y PRESTA MERITO EJECUTIVO ART. 133 LEY 142/94																																																																																																																
 EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMUSERHOBO S.A. E.S.P. NIT. 900.189.880.-1 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS						PERIODO FACTURADO		FACTURA DE VENTA																																																																																																								
						Marzo/2023 EMISIÓN		463985																																																																																																								
 (415) 770998230460(8020)0803 (3900) 0000014900 (98) 20230428						CÓDIGO DE CUENTA 1		FECHA LIMITE DE PAGO		\$14,900																																																																																																						
						MENSAJE		803 FECHA DE SUSPENSIÓN		25/ABR/2023																																																																																																						
								26/ABR/2023																																																																																																								

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P

Por lo expuesto anteriormente, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016 las cuales se encuentran vigentes desde el 1 de enero de 2018.

5.4.5 Facturación y Recaudo

De acuerdo con lo relacionado a los valores facturados y recaudados, el prestador entregó archivos en formato Excel donde se evidencia la facturación y recaudo para las vigencias 2021, 2022 y enero y febrero de 2023, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 31. Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado vigencia 2021

Facturación (\$)				Recaudo (\$)				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	
Enero	18.836.656	10.440.156	8.396.500	Enero	19.251.299	10.950.211	8.301.088	102,20%
Febrero	17.700.031	9.865.964	7.834.067	Febrero	17.320.741	9.878.783	7.441.958	97,86%
Marzo	19.388.367	10.714.548	8.673.819	Marzo	18.309.078	10.439.348	7.869.730	94,43%
Abril	19.386.927	10.705.469	8.681.458	Abril	18.659.635	10.806.097	7.853.538	96,25%
Mayo	19.272.034	10.600.518	8.671.516	Mayo	20.601.124	11.919.329	8.681.795	106,90%
Junio	21.627.313	11.834.078	9.793.235	Junio	19.447.376	10.949.000	8.498.376	89,92%
Julio	21.642.220	11.826.084	9.816.136	Julio	23.022.933	13.060.568	9.962.365	106,38%
Agosto	24.405.601	13.177.134	11.228.467	Agosto	22.663.130	12.456.233	10.206.897	92,86%
Septiembre	27.023.995	14.526.991	12.497.004	Septiembre	13.766.171	7.636.945	6.129.226	50,94%
Octubre	25.392.317	13.701.985	11.690.332	Octubre	23.921.873	13.241.358	10.680.515	94,21%
Noviembre	23.844.423	13.160.515	10.683.908	Noviembre	12.002.539	6.659.239	5.343.300	50,34%
Diciembre	23.161.901	12.317.329	10.844.572	Diciembre	25.340.574	14.355.752	10.984.822	109,41%
Total facturado	261.681.785	142.870.771	118.811.014	Total Recaudos	234.306.473	132.352.863	101.953.610	90%

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

Tabla 32 Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado vigencia 2022

Facturación (\$)				Recaudo (\$)				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	
Enero	24.799.391	13.579.670	11.219.721	Enero	11.267.467	6.333.586	4.933.881	45,43%
Febrero	19.078.382	9.906.792	9.171.590	Febrero	24.221.432	13.926.015	10.295.417	126,96%
Marzo	24.856.785	13.555.854	11.300.931	Marzo	26.452.563	13.822.773	12.629.790	106,42%
Abril	22.449.533	12.340.103	10.109.430	Abril	24.596.300	13.661.694	10.934.606	109,56%
Mayo	24.677.459	13.472.135	11.205.324	Mayo	17.959.296	10.057.536	7.901.760	72,78%
Junio	23.840.541	13.048.519	10.792.022	Junio	30.938.386	16.718.271	14.220.115	129,77%
Julio	22.951.016	12.626.380	10.324.636	Julio	24.734.256	13.756.253	10.978.003	107,77%
Agosto	22.430.240	12.381.985	10.048.255	Agosto	26.843.435	15.640.225	11.203.210	119,68%
Septiembre	25.222.879	13.804.220	11.418.659	Septiembre	26.265.306	14.527.255	11.738.051	104,13%
Octubre	26.363.313	14.464.031	11.899.282	Octubre	26.208.231	14.973.000	11.235.231	99,41%

Facturación (\$)				Recaudo (\$)				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	
Noviembre	27.465.568	14.922.749	12.542.819	Noviembre	20.589.916	11.394.593	9.195.323	74,97%
Diciembre	21.257.493	11.834.052	9.423.441	Diciembre	31.437.031	17.657.261	13.779.770	147,89%
Total Facturado	285.392.600	155.936.490	129.456.110	Total Recaudos	291.513.619	162.468.462	129.045.157	102,14%

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

Tabla 33. Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado enero y febrero de 2023

Facturación (\$)				Recaudo (\$)				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	
Enero	25.684.350	14.024.762	11.659.588	Enero	24.170.006	13.698.847	10.471.159	94,10%
Febrero	24.129.479	13.240.158	10.889.321	Febrero	23.110.701	12.626.026	10.484.675	95,78%
Total Facturado	49.813.829	27.264.920	22.548.909	Total Recaudos	47.280.707	26.324.873	20.955.834	94,91%

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

Tabla 34. Resumen facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado vigencia 2021 y 2022

Facturación (\$)				Recaudo (\$)				Eficiencia de recaudo
Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	Descripción	Total	Acueducto	Alcantarillado	
Total 2021	261.681.785	142.870.771	118.811.014	Total 2021	234.306.473	132.352.863	101.953.610	89,54%
Total 2022	285.392.600	155.936.490	129.456.110	Total 2022	291.513.619	162.468.462	129.045.157	102,14%
Total 2023	49.813.829	27.264.920	22.548.909	Total 2023	47.280.707	26.324.873	20.955.834	94,91%
Acumulado	596.888.214	326.072.181	270.816.033	Acumulado	573.100.799	321.146.198	251.954.601	96,01%

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

Al realizar el cálculo de eficiencia de recaudo total por vigencia, se tienen valores que corresponden al 90%, 102,14% y 96,01% para las vigencias 2021, 2022 y enero y febrero de 2023 respectivamente.

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita de inspección, se han implementado acciones como las suspensiones para mejorar el recaudo, también manifestó que el porcentaje de recaudo para la vigencia 2022 se debe a la inclusión de carteras vencidas.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, encontrando que los siguientes se encuentran en estado pendiente.

Tabla 35. Reportes en estado pendiente de factura PDF y facturación

AÑO	Periodo	FORMATO	ESTADO
2022	Marzo	FACTURACIÓN ALCANTARILLADO - IGAC	Pendiente
	Noviembre	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	
	Noviembre	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	

Fuente: SUI - Elaboración propia.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

El prestador entregó copia del Acuerdo 018 del 24 de noviembre de 2017 que tuvo vigencia desde el año 2017 al 2022 mediante el cual, el Concejo Municipal de Hobo, Huila definió los porcentajes de subsidios y contribuciones y estableció los aportes solidarios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

Tabla 36. Factores de subsidios y contribuciones 2021 y 2022

SUBSIDIOS	
Estrato/Uso	Porcentaje de subsidios para el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
Estrato 1	70%
Estrato 2	40%
Estrato 3	15%
CONTRIBUCIONES	
Estrato/Uso	Aporte solidario
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 018 de 2017.

También hizo entrega del Acuerdo 001 del 17 de febrero de 2023 mediante el cual se definieron los porcentajes de subsidios y contribuciones vigente a partir de esa fecha.

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de los subsidios y contribuciones en las siguientes facturas que fueron entregadas por EMUSERHOBOS S.A. E.S.P. para las vigencias 2021, 2022 y enero y febrero de 2023, encontrando lo siguiente:

Tabla 37. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador vigencias 2021, 2022 y enero y febrero de 2023.

Año	Mes	N°. Factura	Estrato/Uso	Subsidio o aporte aplicado acueducto y alcantarillado
2021	Enero	394083	Industrial	30%
		395081	Oficial	0%
		395203	3	-15%
		393954	2	-40%
		396030	1	-70%
	Junio	408630	1	-70%
		408076	2	-40%
		409353	3	-15%
		410238	Oficial	0%
		408537	Comercial	50%
2022	Mayo	433954	1	-70%
		433315	2	-40%

Año	Mes	Nº. Factura	Estrato/Uso	Subsidio o aporte aplicado acueducto y alcantarillado
2023		434117	3	-15%
		433379	Oficial	0%
		433547	Industrial	30%
		435624	Comercial	50%
	Octubre	451231	1	-70%
		453481	2	-40%
		451761	3	15%
		451200	Oficial	0%
		452856	Comercial	50%
	Enero	458512	Oficial	0%
		459076	3	-15%
		458401	2	-40%
	Febrero	462631	Comercial	50%
		463027	Industrial	30%
461965		1	-70%	

Fuente: Elaboración propia, facturas entregadas por EMUSERHOBOS S.A. E.S.P. en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

De lo anterior, se evidenció que el prestador dio cumplimiento a los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en los Acuerdos 018 de 2017 y 001 de 2023, para los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de los estratos 1, 2, 3 y los usos comercial, industrial y oficial durante las vigencias 2021 y 2022 y los meses de enero y febrero de 2023.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó certificación expedida por la Secretaría de Hacienda del municipio de Hobo, en la que se observan los pagos realizados por el ente territorial para las vigencias 2021 y 2022.

Adicionalmente, el prestador indicó que su gestión del cobro de los subsidios se realiza mensual y a la fecha de elaboración del presente informe, no tienen cuentas de cobro pendientes.

A continuación, se relaciona la certificación entregada por parte de la empresa:

Imagen 32. Certificado pago subsidios vigencia 2021 y 2022

	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL HUILA ALCALDIA MUNICIPAL DE EL HOBO NIT: 891.180.019-3 Carrera 9 No. 5-42 Barrio San Pedro Código Postal: 413060 – Teléfono: 8384006 www.hobo-huila.gov.co / alcaldia@hobo-huila.gov.co "MEJORES TIEMPOS PARA HOBO" FORMATO: CERTIFICACIONES	CODIGO: MI-GSH-F-03 VERSIÓN: 02 FECHA: 29-07-2020 PÁGINA	
---	--	--	---

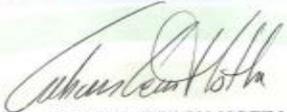
**LA SECRETARIA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE EL HOBO –
DEPARTAMENTO DEL HUILA**

CERTIFICA QUE:

Que, revisada la base de datos HAS SQL y bancos se evidencia que el **MUNICIPIO DE HOBO HUILA** Nit 891.180.019-3, a realizados los pagos de **SUBSIDIOS (Acueducto-Alcantarillado-Aseo)** a las **EMPRESAS PÚBLICAS DE HOBO EMUSERHOBO S.A E.S.P** Nit 900.189.880-1, correspondientes a las vigencias 2021 y 2022 como se describe en el siguiente cuadro;

VIGENCIA	VALOR
2021	\$361.677.482.00
2022	\$420.164.231.00

La presente certificación se expide a los dieciocho (18) días del mes de Abril de 2023.


CATIANA CERON MOTTA
 Secretaria de Hacienda Municipal

Elaborado por: Secretaria de Hacienda	Revisado por: Secretaria de Hacienda	Aprobado por: Secretaria de Hacienda
Nombre: CATIANA CERON MOTTA	Nombre: CATIANA CERON MOTTA	Nombre: CATIANA CERON MOTTA
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Los árbitros (asesores) declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos oportuno y lo firmamos y depositamos legalmente y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos
 Jairo Pérez

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

5.4.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

EMUSERHOBO S.A. E.S.P. cuenta con un procedimiento documentado y con formatos prediseñados para la atención de las PQR. El prestador informó que para la atención de estas se hace una orden de trabajo y se lleva un control.

Los suscriptores pueden realizar cualquier petición ya sea de manera virtual a través de las redes sociales y la página web de la empresa y, de manera presencial en la oficina ubicada en el barrio Las Mercedes en la Calle 5 # 7 - 75, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 pm a 4:00 p.m.

Adicionalmente, el prestador hizo entrega de archivo Excel donde se evidencian las estadísticas de PQR, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 38. PQR acueducto y alcantarillado vigencias 2021, 2022 y enero y febrero 2023

Año	Mes	Causal	Cantidad
2021	Enero	Cambio de estratificación socioeconómica	1
		Cambio de nombre suscriptor	1
		Desviación significativa del consumo	23
		Inconformidad con aforo	1

Año	Mes	Causal	Cantidad
2022	Febrero	Desviación significativa del consumo	11
	Marzo	Desviación significativa del consumo	33
	Abril	Desviación significativa del consumo	21
	Mayo	Desviación significativa del consumo	18
	Junio	Desviación significativa del consumo	14
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	1
		Fuga de agua pavimento	1
	Julio	Desviación significativa del consumo	14
	Agosto	Desviación significativa del consumo	16
	Septiembre	Desviación significativa del consumo	25
		Solicitud de suministro de agua en bloque	1
	Octubre	Desviación significativa del consumo	29
		Atención al usuario en visitas al predio	1
	Diciembre	Desviación significativa del consumo	21
	Enero	Desviación significativa del consumo	4
		Malos olores en la tubería	1
	Abril	Desviación significativa del consumo	3
		Falta del servicio en el predio	1
		Inconformidad con aforo	8
	Mayo	Cambio de nombre suscriptor	3
		Desviación significativa del consumo	10
		Inconformidad con aforo	6
	Junio	Cambio de nombre suscriptor	3
		Desviación significativa del consumo	18
	Julio	Cambio de nombre suscriptor	3
		Desviación significativa del consumo	11
		Inconformidad con aforo	1
	Agosto	Cambio de nombre suscriptor	2
		Cobro múltiple	1
		Cobros inoportunos	3
		Desviación significativa del consumo	4
		Dirección incorrecta	1
	Septiembre	Atención al usuario en sede de la empresa	1
		Cambio de nombre suscriptor	5
		Cobros inoportunos	1
		Desviación significativa del consumo	10
		Inconformidad con aforo	5
	Octubre	Cambio de nombre suscriptor	4
		Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1
		Desviación significativa del consumo	12
	Noviembre	Atención al usuario en sede de la empresa	1
Cambio de nombre suscriptor		1	
Cobro múltiple		1	

Año	Mes	Causal	Cantidad
2023		Cobros inoportunos	1
		Desviación significativa del consumo	15
		Inconformidad con aforo	4
		Instalación medidor nuevo	1
		Relacionada con cobros promedio	1
	Diciembre	Cambio de nombre suscriptor	1
		Cobros inoportunos	2
		Desviación significativa del consumo	9
		Inconformidad con aforo	1
	Enero	Atención al usuario en sede de la empresa	1
		Cambio de nombre suscriptor	1
		Desviación significativa del consumo	6
	Febrero	Cambio de nombre suscriptor	3
		Cobros inoportunos	5
		Desviación significativa del consumo	21
		Dirección incorrecta	1
Inconformidad con aforo		1	
TOTAL	-	-	431

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador en visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023.

5.4.7.1 Revisión de expedientes PQR

EMUSERHOBOS S.A. E.S.P. entregó copia de cinco (5) expedientes de PQR de la vigencia 2021 y cinco (5) de 2022, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para las PQR radicadas por sus usuarios.

Se procedió a verificar los expedientes de PQR entregados por el prestador durante la visita de inspección, encontrando que los 10 expedientes entregados y revisados fueron atendidos.

Por lo anterior, se evidencia que el prestador se encuentra cumpliendo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 el cual señala:

“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.” (Cursiva y negrilla fuera de texto original)

Adicionalmente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador durante la visita y la información reportada en el SUI, encontrando que la misma no es consistente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que para los periodos de junio, septiembre, octubre y noviembre de 2022, reportó como *certificados no aplica*, lo que indica que en esos periodos no se presentaron reclamaciones, sin embargo, esto es contradictorio con la información entregada, como se observa en la

Tabla, por lo cual se evidencia baja calidad de la información reportada por el prestador en el SUI.

De igual forma, se observa que el prestador cuenta con varios cargues en estado pendientes por reportar de la vigencia 2022, por lo cual se encuentra incumpliendo con la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 2010 y las normas complementarias.

Tabla 39. Formatos y reportes pendientes de cargue al SUI

Año	Servicio	Año	Formato	Estado
2022	Acueducto	Septiembre	Reclamaciones del servicio de acueducto	Pendiente
		Octubre		
		Noviembre		

Fuente: consulta reporte 028 en mayo de 2023.

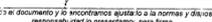
5.4.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador entregó copia de los Decretos 056 y 057 de junio de 1996, mediante los cuales se adoptó la estratificación rural y urbana del municipio de Hobo, respectivamente, e informó que las mismas se encuentran desactualizadas.

Así las cosas, en caso de controversia, los usuarios se acercan a la oficina ubicada en la calle 5 N° 7 - 75 con la certificación expedida en planeación municipal, donde se detalla el estrato del predio.

El prestador informó que actualmente se encuentra conformado el Comité Permanente de Estratificación (CPE) e hizo entrega de dos actas de reunión para las vigencias 2021 y 2022 como se observan a continuación:

Imagen 33. Actas reunión CPE vigencias 2021 y 2022

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL HOBO NIT: 891.180.019 - 3 Carrera 9 No. 5-41 Barrio San Pedro Código Postal: 413060 – Tel: 8384006 www.hobo-huila.gov.co / alcaldia@hobo-huila.gov.co "MEJORES TIEMPOS PARA HOBO"	
FORMATO: ACTA		
CODIGO: MI-SSP-F-02 VERSION: 2.0 FECHA: 29-07-2020 PAGINA: 1 DE 11		
DATOS GENERALES ASUNTO: Reunión del Comité Permanente de Estratificación No. ACTA: 001 - 2021 FECHA: 16 de Noviembre de 2021 HORA INICIO: 04:30 PM RESPONSABLE: Comité Permanente de Estratificación HORA FINAL: 05:40 PM		
OBJETIVOS Reunión ordinaria del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica del Municipio de Hobo - Huila (CPE) en uso de las facultades legales, conferidas en los artículos 101 y 104 de la Ley 142 de 1994, artículo 10° de la Ley 505 de 1999, artículo 17° de la Ley 689 de 2001, artículo 5° de la Ley 732 de 2002, el reglamento adoptado, y representantes de la comunidad poseionados.		
TEMAS 1. Saludo y Bienvenida 2. Llamado a Lista y Verificación de Quórum 3. Socialización de la importancia del Comité Permanente de Estratificación 4. Socializar la importancia de Asignar presupuesto para el comité para la vigencia 2022 en cumplimiento a lo contemplado en la Ley 505 de 1999, la Ley 732 de 2002 y el Decreto Reglamentario 007 de 2010. 5. Análisis y discusión de solicitudes al Comité Permanente de Estratificación. 6. Proposiciones y varios.		
Elaborado por: Nombre: Carlos Andrés Peña Pérez Firma:  Fecha: 16 de Noviembre de 2022	Revisado por: Nombre: Juan Carlos Perdomo Rivas Firma:  Fecha: 16 de Noviembre de 2021	Aprobado por: Nombre: Juan Carlos Perdomo Rivas Firma:  Fecha: 16 de Noviembre de 2021
Los arriba firmantes declaramos, que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a la normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma		

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL HOBO NIT: 891.180.019 - 3 Carrera 9 No. 5-41 Barrio San Pedro Código Postal: 413060 – Telefax: 8384006 www.hobo-huila.gov.co / alcaldia@hobo-huila.gov.co "MEJORES TIEMPOS PARA HOBO"	
FORMATO: ACTA		
CODIGO: MI-SSP-F-02 VERSION: 2.0 FECHA: 01-08-2022 PAGINA: 1 DE 16		
DATOS GENERALES ASUNTO: Reunión del Comité Permanente de Estratificación No. ACTA: 003 - 2022 FECHA: 16 de Noviembre de 2022 HORA INICIO: 03:30 PM RESPONSABLE: Comité Permanente de Estratificación HORA FINAL: 05:40 PM		
OBJETIVOS Reunión ordinaria del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica del Municipio de Hobo - Huila (CPE) en uso de las facultades legales, conferidas en los artículos 101 y 104 de la Ley 142 de 1994, artículo 10° de la Ley 505 de 1999, artículo 17° de la Ley 689 de 2001, artículo 5° de la Ley 732 de 2002, el reglamento adoptado, y representantes de la comunidad poseionados.		
TEMAS 1. Saludo y Bienvenida 2. Llamado a Lista y Verificación de Quórum 3. Socialización de la importancia del Comité Permanente de Estratificación 4. Socializar la importancia de Asignar presupuesto para el comité para la vigencia 2023 en cumplimiento a lo contemplado en la Ley 505 de 1999, la Ley 732 de 2002 y el Decreto Reglamentario 007 de 2010. 5. Análisis y discusión de solicitudes al Comité Permanente de Estratificación. 6. Proposiciones y varios.		
Elaborado por: Nombre: Carlos Andrés Peña Pérez Cargo: Secretario de Planeación e Infraestructura Fecha: 16 de noviembre de 2022	Revisado por: Nombre: Juan Carlos Perdomo Rivas Cargo: Alcalde Fecha: 16 de Noviembre de 2022	Aprobado por: Nombre: Juan Carlos Perdomo Rivas Cargo: Alcalde Fecha: 16 de Noviembre de 2022
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a la normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma		

Fuente: visita de inspección del 18 al 20 de abril de 2023 a EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

Adicionalmente, entregó documento en Excel con la relación de los suscriptores y estratificación correspondiente a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con corte a febrero de 2023.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de Prestación del Servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, EMUSERHOBHO S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Hobo, departamento de Huila, es decir, cuenta con una sola APS.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Para tal efecto, se consultó en el SUI el número de suscriptores que el prestador atendió a 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Hobo en los formularios *Información Comercial Acueducto e Información Comercial de Alcantarillado*, evidenciando que la empresa contaba con menos de 5000 suscriptores:

Tabla 40. Suscriptores de acueducto y alcantarillado atendidos a diciembre de 2013.

Descripción	No. de suscriptores (Diciembre 31 de 2013)	
	Acueducto	Alcantarillado
No. Residenciales	53	51
Residenciales	1.593	1.574
Total por servicio	1.646	1.625

Fuente: SUI

Por lo anterior, EMUSERHOBHO S.A. E.S.P. se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la resolución ibídem.

La misma resolución establece en el artículo 2.1.1.1.6.4 que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

Teniendo en cuenta que esta SSPD mediante la Resolución No. SSPD 2020100009605 del 19 de marzo de 2020 estableció el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 943 de 2021, se procedió a verificar la certificación del estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), evidenciando que el prestador certificó dicha información el 21 de abril de 2022.

Imagen 34. Reporte SURICATA

Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
EMPRESAS PUBLICAS EL HOBHO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Inicial	Certificado	SI	21/04/2022

Fuente: SUI mayo de 2023

Asimismo, el prestador en la visita de inspección realizada durante el 18 al 20 de abril de 2023 suministró copia del estudio de costos y tarifas, en donde se valida que presuntamente se encuentra aplicando la metodología establecida en la Resolución CRA 943 de 2021, igualmente, entregó el acuerdo de adopción de tarifas No. 012 del 25 de noviembre 2019.

5.5.4 Tarifas aprobadas y aplicadas

A continuación, se presentan las tarifas aprobadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado según el Acuerdo No. 012 del 25 de noviembre 2019:

Imagen 35. Tarifas aprobadas (\$oct/2019)

COMPONENTE	VALOR
SERVICIO DE ACUEDUCTO	
CMA - CARGO FIJO	\$5,207.40
CMO	\$931.06
CMI	\$5.49
CMT	\$2.69
TOTAL CARGO POR CONSUMO (\$/M3)	\$939.24
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
CMA - CARGO FIJO	\$3,251.08
CMO	\$222.16
CMI	\$11.16
CMT	\$11.20
TOTAL CARGO POR VERTIMIENTO (\$/M3)	\$244.52

Fuente: Acuerdo No. 012 del 25 de noviembre 2019

En consecuencia, se presentan las tarifas registradas en las facturas en PDF reportadas en SUI para cada uno de los servicios:

Tabla 41. Tarifas registradas para el servicio público de acueducto

Año/Mes	Estrato/Uso	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa consumo básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa consumo complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa cargo por consumo suntuario usuario/mes (\$/m3)
Enero 2019 a diciembre 2019	Estrato 1	1.234	154,86	516,14	516,14
	Estrato 2	2.468	309,69	516,14	516,14
	Estrato 3	3.496	438,72	516,14	516,14
	Estrato 4	4.113	516,14	516,14	516,14
	Comercial	6.170	774,21	774,21	774,21
	Oficial	4.113	516,14	516,14	516,14
Enero 2020	Estrato 1	1.294	149,19	497,22	497,22
	Estrato 2	2.587	298,31	497,22	497,22
	Estrato 3	3.665	422,63	497,22	497,22
	Estrato 4	4.312	497,22	497,22	497,22
	Comercial	6.468	745,81	745,81	745,81
	Oficial	4.312	497,22	497,22	497,22
Febrero 2020 a octubre 2021	Estrato 1	1.356	174,83	582,50	582,50
	Estrato 2	2.712	349,50	582,50	582,50
	Estrato 3	3.842	495,13	582,50	582,50
	Estrato 4	4.520	582,50	582,50	582,50
	Comercial	6.780	873,75	873,75	873,75

Año/Mes	Estrato/Uso	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa consumo básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa consumo complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa cargo por consumo suntuario usuario/mes (\$/m3)
Noviembre 2021 a marzo 2023	Oficial	4.520	582,50	582,50	582,50
	Estrato 1	1.561	201,15	670,46	670,46
	Estrato 2	3.122	402,27	670,46	670,46
	Estrato 3	4.422	569,88	670,46	670,46
	Estrato 4	5.203	670,46	670,46	670,46
	Comercial	7.805	1.005,69	1.005,69	1.005,69
	Oficial	5.203	670,46	670,46	670,46

Fuente: SUI

Tabla 42. Tarifas registradas para el servicio público de alcantarillado

Año/Mes	Estrato/Uso	Cargo fijo usuario/mes	Tarifa vertimiento básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa vertimiento complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa cargo por vertimiento suntuario usuario/mes (\$/m3)
Enero 2019 a diciembre 2019	Estrato 1	775	123,81	412,71	412,71
	Estrato 2	1.550	247,61	412,71	412,71
	Estrato 3	2.196	350,79	412,71	412,71
	Estrato 4	2.584	412,71	412,71	412,71
	Comercial	3.876	619,03	619,03	619,03
	Oficial	2.584	412,69	412,69	412,69
	Enero 2020	Estrato 1	811	150,00	499,89
Estrato 2		1.623	299,94	499,89	499,89
Estrato 3		2.299	424,94	499,89	499,89
Estrato 4		2.705	499,89	499,89	499,89
Comercial		4.058	749,88	749,88	749,88
Oficial		2.705	499,89	499,89	499,89
Febrero 2020 a octubre 2021		Estrato 1	850	175,50	585,17
	Estrato 2	1.700	351,13	585,17	585,17
	Estrato 3	2.408	497,39	585,17	585,17
	Estrato 4	2.833	585,17	585,17	585,17
	Comercial	4.250	877,75	877,75	877,75
	Oficial	2.833	585,17	585,17	585,17
Noviembre 2021 a marzo 2023	Estrato 1	978	202,08	673,54	673,54
	Estrato 2	1.956	404,09	673,54	673,54
	Estrato 3	2.771	572,51	673,54	673,54
	Estrato 4	3.260	673,54	673,54	673,54
	Comercial	4.890	1.010,31	1.010,31	1.010,31
	Oficial	3.260	673,54	673,54	673,54

Fuente: SUI

Del reporte de facturas de acueducto y alcantarillado en .pdf, se evidenció que el prestador no aplicó las tarifas resultantes de la metodología tarifaria y presuntamente está aplicando tarifas superiores en el cargo por vertimiento de alcantarillado y menor en el cargo por consumo de acueducto.

Finalmente, es importante señalar que, en este acápite, esta Superintendencia se está pronunciando únicamente frente a las tarifas aplicadas por el prestador y no sobre la adecuada o no aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

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 empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y es publicado anualmente por esta SSPD, es así como, dicho indicador está conformado por ocho (8) dimensiones, tales como: 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, el prestador EMUSERHOBO S.A. E.S.P. se encontró clasificado en riesgo Alto con un resultado de 16,79 conforme el resultado del cálculo del IUS para la vigencia 2022. Teniendo en cuenta que a cada una de las dimensiones se le atribuye un ponderador que representa la importancia porcentual para el cálculo y que la sumatoria de los ponderadores representa el resultado agregado del IUS para cada área de prestación objeto de evaluación, se evidencia que las 8 dimensiones se encuentran en riesgo.

A continuación, se relaciona el resultado para cada una de las dimensiones:

Tabla 43. Indicador Único Sectorial

Año	ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de riesgo
2022	22107	EMPRESAS PUBLICAS EL HOBO SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	2	HOBO	5,29	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	8,75	16,79	Riesgo alto

Fuente: publicación de resultados IUS 2022 - <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Calculo-IUS-Nivel-de-Riesgo-2022-version-1.pdf>

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta SSPD profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 44 Periodicidad de actualización

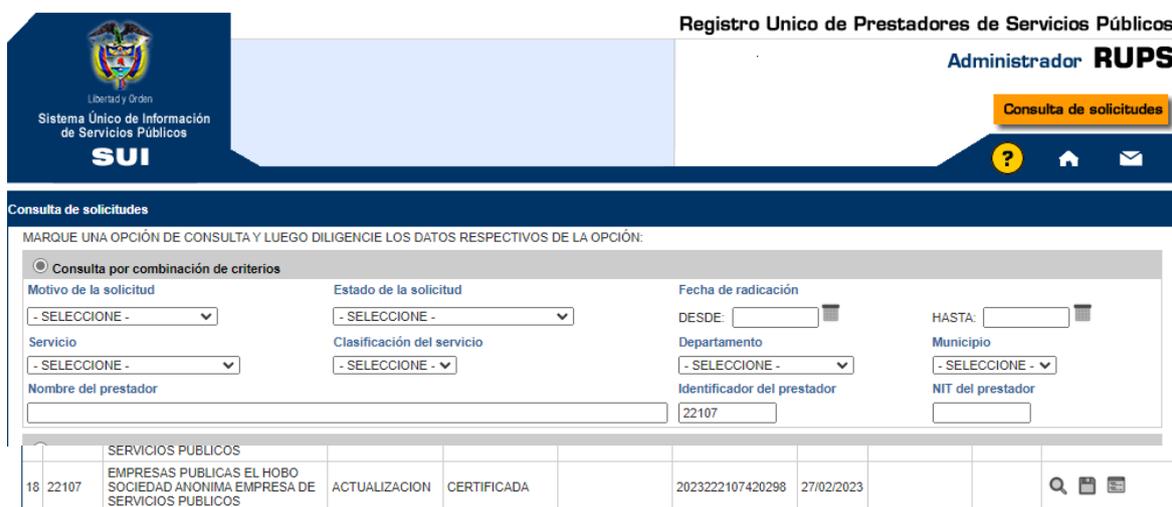
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS el prestador EMUSERHOBO S.A. E.S.P. tiene plazo hasta el 30 de marzo de cada año para realizar la respectiva actualización, por lo tanto, una vez verificada la información de los trámites RUPS, se evidencia que

el prestador realizó la actualización para la vigencia 2023 el día 27 de febrero del presente año, tal y como se observa en la siguiente imagen.

Imagen 36. Actualizaciones trámites RUPS



Fuente: RUPS - SUI. Consulta realizada en abril 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 por parte del prestador a corte abril de 2023, se observó que tiene un 96% de cargue total de información, representado en 252 reportes pendientes, así:

Tabla 45. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje de Cargue
2021	11	475	97%
2022	125	334	72%
2023	110	20	15%
TOTAL	236	829	96%

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD reporte 028, consulta realizada en abril 2023.

Tabla 46. Detalle de reportes por tópico

Tópico	Estado	2021	2022	2023	Total general
Administrativo	Certificado	6			6
	Pendiente	6	12		18
Total administrativo		12	12		
Administrativo y financiero	Certificado	10	3		13
	Certificado No Aplica	1			1
	Pendiente		8	2	10
Total administrativo y financiero		11	11	2	24
Comercial y de gestión	Certificado	154	99	8	261

Tópico	Estado	2021	2022	2023	Total general
	Certificado No Aplica	5	10		15
	Pendiente	1	26	37	64
Total comercial y de gestión		160	135	45	340
Generalidades-Riesgos	Pendiente	2	2	1	5
Total generalidades-riesgos		2	2	1	5
NSC	Certificado	1			1
	Pendiente		1		1
Total NSC		1	1		2
Nuevo marco tarifario AA	Certificado	1			1
Total nuevo marco tarifario AA		1			1
Nuevos marcos normativos	Certificado	5	4		9
	Pendiente		1	1	2
Total nuevos marcos normativos		5	5	1	11
Riesgos acueducto	Certificado	15	15	3	33
	Pendiente			4	4
Total riesgos acueducto		15	15	7	37
Riesgos alcantarillado	Certificado	15	15	3	33
	Pendiente			4	4
Total riesgos alcantarillado		15	15	7	37
Técnico operativo	Certificado	60	43		103
	Certificado No Aplica	13	12		25
	Pendiente	1	18	20	39
Total técnico operativo		74	73	20	167
Total general		296	269	83	648

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹², consulta realizada en abril 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.

Adicionalmente, es importante mencionar que verificado el SUI se encuentran formatos y formularios que fueron certificados bajo la opción *Certificado no aplica*, situación que no ha sido sustentada por el prestador, ya que, durante la visita de inspección se evidenció información que contradice lo reportado en SUI, por lo cual se evidencia baja calidad en la información cargada por EMUSERHOBO S.A. E.S.P.

¹² Ibídem

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 47. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20194600884851	2019/10/18	Requerimiento de aplicación del nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.
20204200311631	2020/05/12	Solicitud de información respecto a la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204200771371	2020/08/06	Solicitud reporte de metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017.
20224255514601	2022/12/05	Reversión Aprobada de características básicas de calidad del agua.
20234251001561	2023/03/03	Alerta vigilancia de la calidad del agua en el municipio de Hobo, Huila.
20234251318471	2023/04/13	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los días 18, 19 y 20 de abril de 2023.

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Certificaciones en competencias laborales	Artículo 12 de la Resolución 1076 de 2023 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales	Cumple parcialmente
Control Interno	Ley 87 de 1993.	Informe de control interno financiero.	No cumple
Reportes financieros NIF	Resolución SSPD No. 20201000055775 del 3 de diciembre del 2020 y la Resolución SSPD No. 20231000215345 del 29 de marzo de 2023.	La empresa no ha realizado reporte de información financiera de las vigencias 2022 y primer trimestre 2023.	No cumple
Convergencia Normas de Información Financiera – NIF	Resolución 414 del 2014.	No aplican la norma en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	No cumple
Permisos ambientales	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 y, el artículo 2.3.1.3.3.1.41 del Decreto 1077 de 2015.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	No cumple
Catastro de redes de acueducto actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18	No cumple

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	
Macro medición	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	No cumple
Medición de presión en red	Artículo 86 de la Resolución 330 de 2017 y CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	No cumple
Micro medición superior al 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	No cumple
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	SUI y lo evidenciado en la visita.	No cumple
Reporte del Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y cuestionario registro de eventos - servicio de	Resolución Compileria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, Resoluciones MVCT 154 de 2014 y 527 de 2018.	SUI, información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del	No cumple

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
acueducto y servicio de alcantarillado		12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	
Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado, infraestructura no operativa, (taque elevado, cuarto de máquinas, línea de conducción de dicho tanque y la estación de regulación de presiones para la sectorización)	Artículos 30 (modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021), 240 de la Resolución 33 0 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023 y los radicados No. 20235291525192 del 26/04/2023, 20235291741362 del 12/05/2023 y 20234251318471 del 13/04/2023.	No cumple
Socialización del CCU	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023.	No cumple
Contenido mínimo de la factura	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023.	No cumple
Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 18 al 20 de abril de 2023.	No cumple
Tarifas aplicadas	Aplicación de tarifas.	Del reporte de facturas de acueducto y alcantarillado en pdf, se evidencia que el prestador no se encuentra aplicando las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria y presuntamente está aplicando tarifas superiores en el cargo por vertimiento de alcantarillado y menor en el cargo por consumo de acueducto.	No cumple
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI, ya que tiene pendientes 236 formatos y formularios.	SUI.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- EMSERHOBO S.A. E.S.P. presenta ausencia de un sistema de control interno, lo cual puede significar una falta de estructura para monitorear, evaluar y garantizar que las operaciones se lleven a cabo de manera efectiva, eficiente y de acuerdo con las regulaciones.

8.2 Aspectos Financieros

- EMSERHOBO S.A. E.S.P. presentan deficiencias y falta de cumplimiento en la gestión financiera y contable, ya que la falta de respaldo, aprobación, deterioro de cuentas, deficiente gestión en el recaudo, demoras en el ciclo de cobro, impacto negativo en indicadores financieros, falta de revelación de pasivos contingentes y falta de detalles en los estados financieros generan incertidumbre y riesgos para la salud financiera y la transparencia de la empresa.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos.

- Tiene concesión de aguas superficiales (Quebrada El Hobo) otorgada y PSMV aprobado. Se carece de información para el punto de captación de agua del canal artificial de la Quebrada El Hobo. Lo anterior, podría configurarse en un incumplimiento a los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.3.1.41 del Decreto 1077 de 2015.
- Las servidumbres de las líneas de aducción, conducción, accesos a predios e infraestructuras de acueducto no han sido formalizadas totalmente, lo que puede generar inconvenientes en la administración, operación y mantenimiento por parte del prestador, así como, un posible incumplimiento a lo señalado en el artículo 26 de la Ley 142 de 1994.
- La línea de aducción principal es propensa a deslizamiento. Se están adelantando obras en el cauce de la Quebrada El Hobo, se desconocen el estado de los permisos ambientales.
- Las aguas de proceso y lodos se descargan directamente a la Quebrada El Hobo. No se presentaron documentos de permiso de vertimientos o pronunciamiento por parte de la CAM.
- La ampliación de la PTAP actual no contempla obras o actividades para el manejo y la gestión de los lodos y aguas de procesos generados por la operación de la infraestructura, puesto que no se cuenta con presupuesto asignado.
- Existe infraestructura fuera de operación (taque elevado, cuarto de máquinas, línea de conducción de dicho tanque y la estación de regulación de presiones para la sectorización), que puede afectar la prestación de los servicios públicos.
- Carece de manuales de operación y mantenimiento del sistema de acueducto (aducción, almacenamiento, conducción y distribución). De igual manera, no tiene dichos manuales para el sistema de alcantarillado, lo que genera afectaciones en la operación y mantenimiento de los mismos y en la calidad de su prestación a los usuarios.
- Se presentan diferencias respecto al indicador de continuidad, toda vez que en el SUI reportó datos para 8 meses en el año 2022, de los cuales solo en 6 meses el servicio de acueducto se presentó de manera continua, no obstante, en la visita y bajo el escenario de cálculo del prestador, en ambos sectores se suministra agua con una continuidad inferior a la establecida en el CCU del año 2010, puesto que se señaló un mínimo de 22 horas/día; por lo que, la continuidad del servicio

– IC se clasificaría como no satisfactorio (rango de 10,1 a 18 horas/día). Así las cosas, los datos reportados en el SUI y lo presentado en visita, no reflejan la realidad del comportamiento del indicador de continuidad, presentándose así, incertidumbre en los datos disponibles frente a los reportados en el SUI.

- La PTAR Compacta denominada *pozo séptico* no funciona.
- De acuerdo con el reporte de SIVICAP para el año 2022 el prestador suministró agua con un IRCA inferior al 5%, es decir, agua apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El mantenimiento del STAR lagunar es deficiente, las estructuras presentan fugas de agua residual, las rejillas están rotas, hay presencia de lodos y material sobrenadante.
- A la zona denominada invasión (aprox. 50 viviendas) no se le presta el servicio público de alcantarillado ya que corresponde a un área de drenaje natural y presenta riesgo de remoción en masa e inundación en épocas de lluvia. Las aguas residuales se descargan directamente en la zona. Se evidenciaron construcciones en la zona referida. Los usuarios se conectan a las redes del acueducto de manera informal. Las situaciones anteriores, presentan un riesgo a la población y posible afectación de los servicios públicos en la zona.

8.4 Aspectos Comerciales

- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado de EMUSERHOBO S.A. E.S.P. vigente, no cuenta con anexo técnico ni concepto de legalidad expedido por la CRA, adicionalmente, y como se observó durante la visita, el prestador no realizó divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, ya que realizó publicación en página web 14 meses después del inicio de la prestación de los servicios públicos.
- El prestador no se encuentra cumpliendo con los requisitos mínimos de las facturas como se encuentra establecido en su CCU, lo cual limita el conocimiento del usuario frente a la información de la factura de sus anteriores consumos y pagos.
- EMUSERHOBO S.A. E.S.P. precisa que la estratificación del municipio de Hobo, Huila, se encuentra desactualizada, no obstante, para asignar estratos o actualizarlos se requiere certificación expedida por la oficina de planeación del municipio.

8.5 Aspectos Tarifarios

- El prestador no aplicó las tarifas resultantes de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 943 de 2021 y presuntamente está aplicando tarifas superiores en el cargo por vertimiento de alcantarillado y menor en el cargo por consumo de acueducto en los años 2019 a lo corrido del 2023.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI.

- EMUSERHOBO S.A. E.S.P. a la fecha tiene 236 formatos y formularios pendientes por reportar en el SUI y presenta mala calidad en la información cargada.

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
Christian Fabián Puerto G. - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Silvia Milena Ruiz Gómez - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Lina Lucía Sánchez Mariño – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores DTGAA.
Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
María Fernanda Mina Galeano – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora jurídica DTGAA

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

11 ANEXOS

No aplica