

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

## 1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

<b>1.1</b> Nombre o razón social:  <b>1.2</b> NIT:  <b>1.3</b> ID (SUI – RUPS):  <b>1.4</b> Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:  <b>1.5</b> Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:  <b>1.6</b> Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<p>Empresa de Servicios Urbanos S.A.S. E.S.P. – URBES S.A.S. E.S.P.</p> <p>830.075.806 – 2</p> <p>2979</p> <p>Acueducto y Alcantarillado</p> <p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación.</li> <li>• Aducción.</li> <li>• Tratamiento.</li> <li>• Conducción.</li> <li>• Almacenamiento.</li> <li>• Distribución.</li> <li>• Comercialización.</li> </ul> <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección.</li> <li>• Conducción de residuos líquidos.</li> <li>• Disposición final.</li> <li>• Comercialización.</li> </ul>																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Actividad</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Fecha inicio Actividades</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;">Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Captación</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Aducción</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Tratamiento</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Conducción</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Almacenamiento</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Distribución</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Recolección</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Conducción de residuos líquidos</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Disposición final</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>01/01/2014</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: SUI – Rad. 202542979444976 de 01/04/2025</p>	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	01/01/2014	N/A	Aducción	01/01/2014	N/A	Tratamiento	01/01/2014	N/A	Conducción	01/01/2014	N/A	Almacenamiento	01/01/2014	N/A	Distribución	01/01/2014	N/A	Comercialización	01/01/2014	N/A	Recolección	01/01/2014	N/A	Conducción de residuos líquidos	01/01/2014	N/A	Disposición final	01/01/2014	N/A	Comercialización	01/01/2014	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																			
Captación	01/01/2014	N/A																																			
Aducción	01/01/2014	N/A																																			
Tratamiento	01/01/2014	N/A																																			
Conducción	01/01/2014	N/A																																			
Almacenamiento	01/01/2014	N/A																																			
Distribución	01/01/2014	N/A																																			
Comercialización	01/01/2014	N/A																																			
Recolección	01/01/2014	N/A																																			
Conducción de residuos líquidos	01/01/2014	N/A																																			
Disposición final	01/01/2014	N/A																																			
Comercialización	01/01/2014	N/A																																			

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

<b>2.1</b> Año del programa al que pertenece la acción:	2025
---	------

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

<b>2.2 Clase acción:</b>	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input checked="" type="checkbox"/>
<b>2.3 Motivo de la acción:</b>	Especial __ Detallada__ Concreta <input checked="" type="checkbox"/>
<b>2.4 Origen causal de la acción:</b>	Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros ¿cuál? _____
<b>2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:</b>	<b>Físicas:</b> Diagonal 53 C No. 27 – 38, Ibagué, Tolima Calle 8 No. 5 – 65 Barrio El Carmen, San Sebastián de Mariquita – Tolima  <b>Virtuales:</b> Revisión documentación entregada en visita y otros requerimientos tarifarios: lunes, 5 de mayo. 15:00 – 16:00 pm Enlace videollamada: <a href="https://meet.google.com/gmt-apfx-zho">meet.google.com/gmt-apfx-zho</a>

### 3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

<b>3.1 Criterios evaluados:</b>	<b>Generales</b> Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015.
	<b>Comercial y Tarifario</b> Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Contrato de Condiciones Uniformes.
	<b>Técnico Operativo</b> Decreto 1575 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 811 de 2008 Resolución MPS – MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Decreto 1077 de 2015 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 799 de 2021 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019
	<b>RUPS y SUI</b> Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la

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

	Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016 Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016 Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010 Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021
<b>3.2</b> Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> <li>El periodo de análisis corresponde para los aspectos técnicos operativos, comerciales y tarifarios: 2024 y el primer cuatrimestre del 2025.</li> <li>Fecha de la visita: 5 al 7 de mayo de 2025.</li> </ul>

#### 4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

<b>4.1</b> Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 5 al 7 de mayo de 2025.</li> <li>Acta de visita de inspección.</li> <li>Reporte al SUI de los años 2024 y 2025.</li> </ul>									
<b>4.2</b> Requerimientos realizados:	<p>A continuación, se evidencia el requerimiento enviado al prestador:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Radicado</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Fecha</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">20254241320521</td> <td style="padding: 2px;">30/04/2025</td> <td style="padding: 2px;">Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Sebastián de Mariquita – Tolima.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	Radicado	Fecha	Temática	20254241320521	30/04/2025	Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Sebastián de Mariquita – Tolima.			
Radicado	Fecha	Temática								
20254241320521	30/04/2025	Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Sebastián de Mariquita – Tolima.								
<b>4.3</b> Estado de respuesta de requerimientos:	<p>A continuación, se relaciona la respuesta del prestador:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Radicado</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Fecha</th> <th style="background-color: #d9e1f2; text-align: left; padding: 2px;">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">20255291944942</td> <td style="padding: 2px;">15/05/2025</td> <td style="padding: 2px;">Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241320521 del 30/04/2025 – Solicitud de información sobre inspección y vigilancia concreta seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Mariquita - Tolima.</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">20255292193092</td> <td style="padding: 2px;">4/06/2025</td> <td style="padding: 2px;">Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241642791 del 27 /05/2025 – Solicitud de información tarifaria.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	Radicado	Fecha	Temática	20255291944942	15/05/2025	Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241320521 del 30/04/2025 – Solicitud de información sobre inspección y vigilancia concreta seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Mariquita - Tolima.	20255292193092	4/06/2025	Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241642791 del 27 /05/2025 – Solicitud de información tarifaria.
Radicado	Fecha	Temática								
20255291944942	15/05/2025	Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241320521 del 30/04/2025 – Solicitud de información sobre inspección y vigilancia concreta seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Mariquita - Tolima.								
20255292193092	4/06/2025	Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254241642791 del 27 /05/2025 – Solicitud de información tarifaria.								

#### 5 EVALUACIONES REALIZADAS

##### 5.1 Aspectos Generales

Mediante la Escritura Pública No. 0001136 del 6 de julio de 2000, fue constituida la Empresa de Servicios Urbanos S.A.S. E.S.P. (en adelante Urbes S.A.S. E.S.P.), como una Empresa de Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S. E.S.P.) de orden nacional, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera.

La empresa ha tenido reformas especiales, dado que, por Acta de Asamblea de Accionistas del 15 de marzo de 2012, inscrita el 16 de junio de 2012 bajo el número 01643099 del Libro IX, la sociedad



**Superservicios**

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



referida se trasformó de Sociedad Anónima a Sociedad por Acciones Simplificada.

Actualmente, la composición de capital de Urbes S.A.S. E.S.P. está conformada en su totalidad por capital privado.

### 5.2 Aspectos Técnicos – Operativos

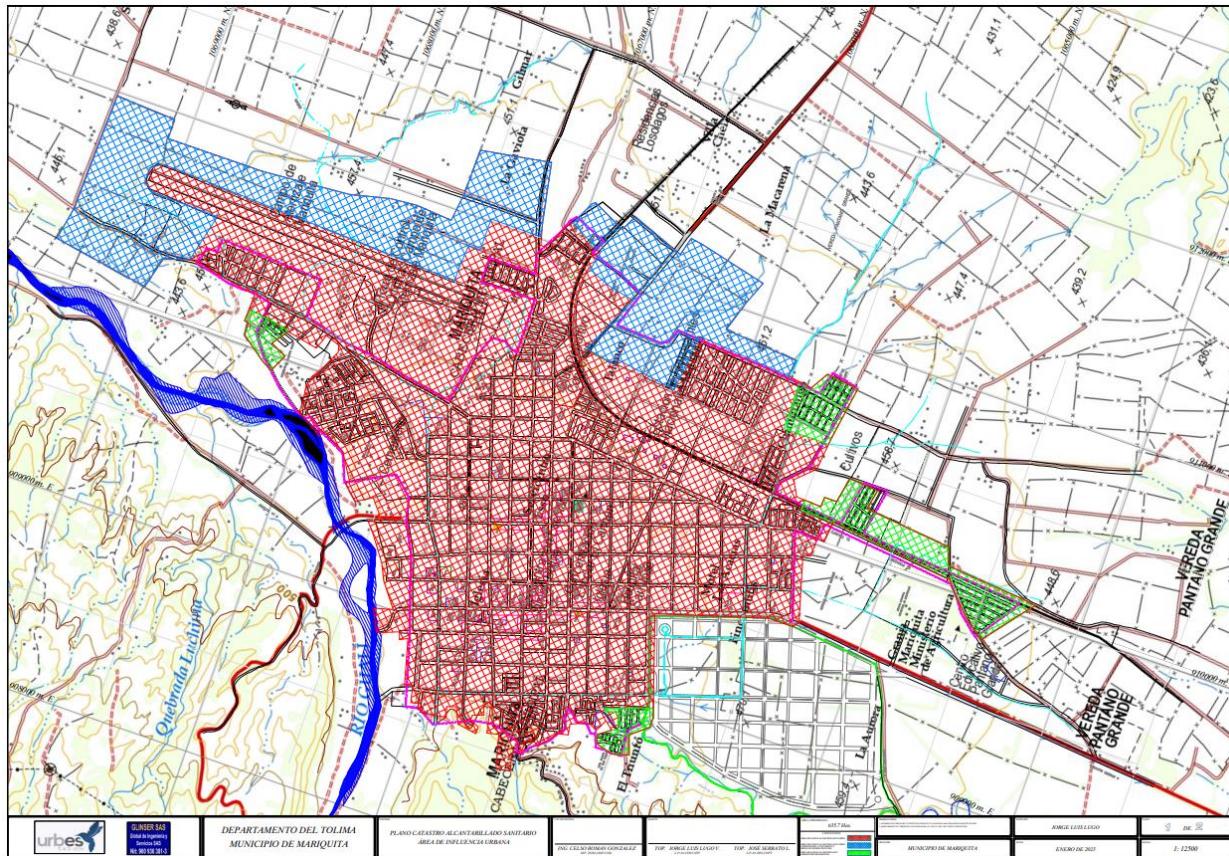
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) durante el mes de mayo de 2025 y los reportes de información al Sistema Único de Información (SUI).

Cabe señalar que el alcance de lo descrito en este componente corresponde a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima.

#### 5.2.1 Área de prestación

El área de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado corresponde al casco urbano del municipio de San Sebastián de Mariquita.

*Imagen 1. Área de prestación del servicio de acueducto*



Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.



**Superservicios**

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



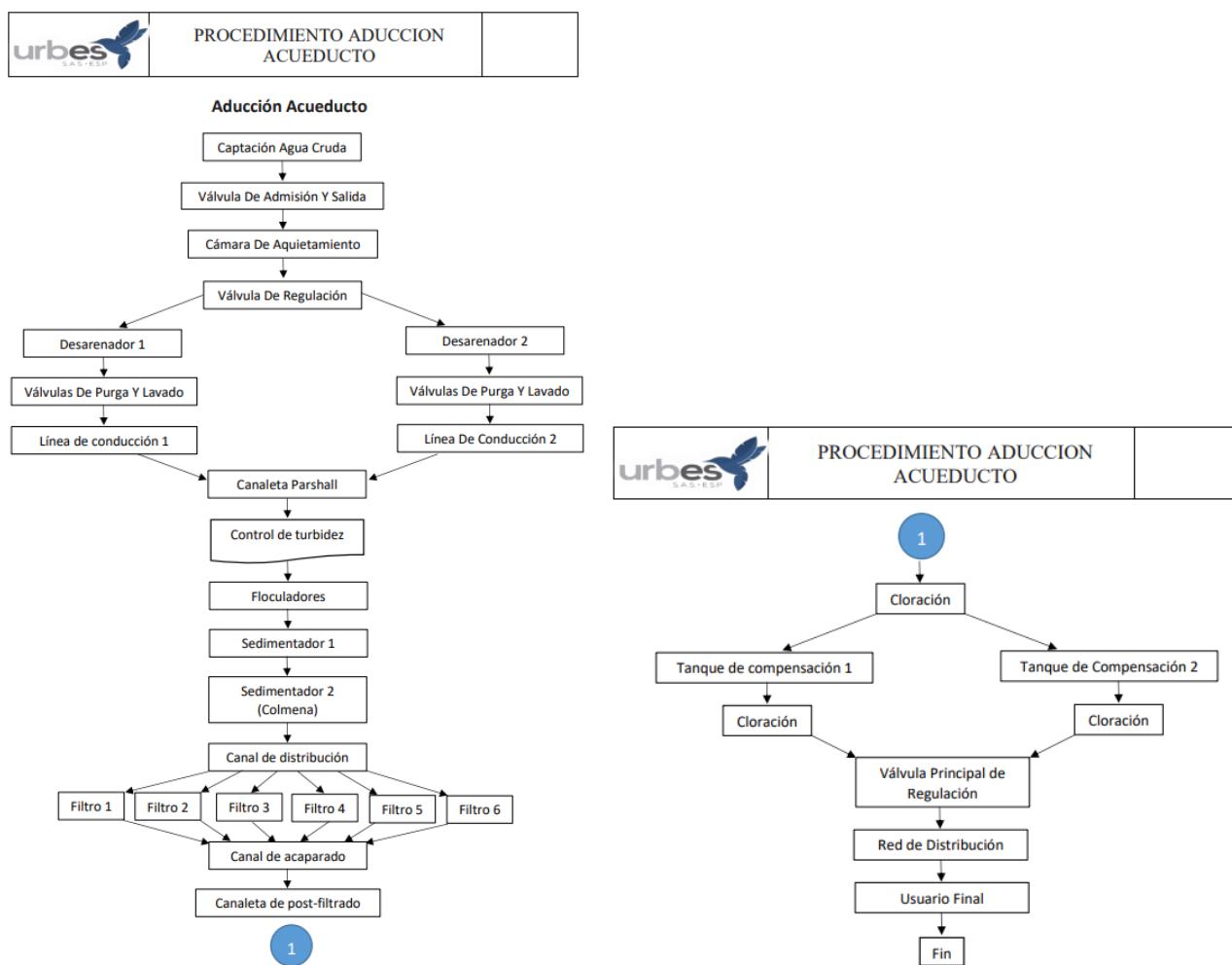
### 5.2.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) correspondiente al pasado 1 de abril de 2025 mediante imprimible 202542979444976, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

#### 5.2.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima, está basado en una infraestructura que combina captación superficial y subterránea, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución. La principal fuente de agua es el río Sucio, complementada por las captaciones subterráneas “Hospital San José”, “Santa Lucía” y “Villa del Sol”.

*Imagen 2. Esquema de abastecimiento municipio de San Sebastián de Mariquita*



Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

#### 5.2.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El municipio de San Sebastián de Mariquita es abastecido mediante un sistema de tratamiento de aguas superficiales. La fuente principal es el río Sucio, complementada por captaciones subterráneas como Hospital San José, Santa Lucía y Villa del Sol.

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

tipo convencional, el cual es provisto de una fuente superficial denominada Río Sucio. Alternamente a la fuente superficial, se cuenta con tres (03) fuentes subterráneas (pozos profundos) complementarios de captación, denominados “Hospital San José”, “Santa Lucía” y “Villa del Sol”, cuya información se resume en la siguiente tabla:

*Tabla 1. Concesiones de aguas superficiales y subterráneas de Urbes S.A.S. E.S.P.*

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Río Sucio	Superficial	Sí	13/08/2015	13/08/2015	10 años	13/08/2025	180 l/s
Hospital San José	Pozo subterráneo	Sí	29/03/2019	29/03/2019	10 años	29/03/2029	20,02 l/s
Santa Lucía	Pozo subterráneo	Sí	29/03/2019	29/03/2019	10 años	29/03/2029	12,25 l/s
Villa del Sol	Pozo subterráneo	Sí	29/03/2019	29/03/2019	10 años	29/03/2029	9,74 l/s

Fuente: URBES S.A.S E.S.P.

Todas las fuentes cuentan con concesiones vigentes, conforme a lo estipulado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994. En el caso de la fuente Río Sucio, Urbes S.A.S. E.S.P. indicó que se están adelantando las gestiones para renovar la concesión de aguas ante la Corporación Autónoma Regional del Tolima (CORTOLIMA); por ello, el prestador aportó evidencia documental que respalda esta afirmación.

Por otro lado, verificadas las Resoluciones 160 y 162 del 29 de marzo de 2019 expedidas por CORTOLIMA, se evidenció que en los considerandos y parte resolutiva existen diferencias e inconsistencias entre las nomenclaturas y coordenadas geográficas de los pozos subterráneos Santa Lucía y Hospital San José, por lo cual, se le indicó al prestador que debe analizar lo indicado y realizar las correspondientes gestiones aclaratorias ante CORTOLIMA.

#### 5.2.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

##### Captación superficial

El sistema de acueducto dispone de una de bocatoma lateral con capacidad de 200 l/s y una antigüedad aproximada de 13 años que está ubicada sobre el margen derecho del río Sucio, de la cual se capta aproximadamente un caudal de 140 l/s en períodos normales. En el punto de captación únicamente se miden los niveles del río a través de una roca situada sobre el margen derecho del río, por tanto, no se cuenta con algún sistema de medición de caudal a la entrada de la estructura de captación.

Se evidenció en la visita que hay un operario disponible las 24 horas del día, que se encarga de verificar los niveles del río y realizar maniobras operativas con el fin de garantizar la continuidad del servicio, que a su vez informa mediante radioteléfono y vía WhatsApp al grupo de la empresa cuando se presenta alguna novedad.

Finalmente, se evidenció en recorrido que se cuenta con cámaras de vigilancia.



Superservicios

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



Imagen 3. Captación San Sebastián de Mariquita



Cortina de admisión



Medición de niveles del río



Ingreso a la bocatoma



Vertedero de excesos en la bocatoma



Cámara de aquietamiento



Campamento del personal operativo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

### Captaciones subterráneas

Como fuentes alternas se dispone de tres (03) pozos denominados "Hospital San José", "Santa Lucía" y "Villa del Sol", ubicados sobre la formación Honda, de los cuales únicamente el pozo identificado como Hospital San José cuenta con el proceso de desinfección (cloración), debido a las alertas emitidas por la Secretaría de Salud Departamental del Tolima en los resultados de las muestras de vigilancia tomadas periódicamente por la autoridad sanitaria.

**Pozo del Hospital San José:** Fue donado por Ecopetrol y puesto en servicio desde el año 1986 a raíz de la emergencia de Armero. En abril de 2015, se realizó extracción con grúa para el cambio de la bomba tipo lapicero y motor del pozo por desgaste.

Se encuentra localizado en la Carrera 3 entre Calles 10 y 11, la potencia del bombeo es de 30 HP y



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA



la red de impulsión es de 4 pulgadas y va directamente a la red de distribución. Durante la visita se evidenció que el caudal promedio captado oscila los 6,5 l/s. Actualmente opera de 5:00 am hasta las 8:30 pm, para un total de 15,5 horas diarias todos los días de la semana, su capacidad es de 16 l/s.

Durante la visita se evidenció que el macromedidor del pozo Hospital San José estaba en buen estado y funcionando correctamente.

**Pozo Villa Del Sol:** Fue construido con recursos del fondo de vivienda de interés social del municipio, cofinanciado en una pequeña fracción por la comunidad, y entró en servicio desde el año 1996.

Este pozo se encuentra ubicado en el polideportivo del parque Villa del Sol (Carrera 15 B con calle 6), el caudal que se capta es de 7,51 l/s, la potencia del bombeo es de 25 HP y la impulsión es en tubería de 3 pulgadas directamente a la red de distribución. Opera desde las 5:00 am hasta las 8:30 pm, para un total de 15,5 horas diarias todos los días de la semana y cuenta con una capacidad aproximada de 9,74 l/s.

Durante la visita se evidenció que el macromedidor del pozo Villa del Sol estaba en buen estado y funcionando correctamente.

**Pozo Santa Lucía:** Fue donado por la central nacional de Pro Vivienda en el año 1992. El pozo tiene una capacidad de bombear un caudal aproximado de 12,25 l/s y se encuentra localizado frente a las ruinas de Santa Lucía en la Calle 7 con Carrera 3 sobre la zona peatonal; la potencia del bombeo es de 25 HP y la impulsión es en tubería de 4 pulgadas, directamente a la red de distribución. Opera desde las 5:00 am hasta las 8:30 pm todos los días, para un total de 15,5 horas al día.

Durante la visita realizada del 5 al 7 de mayo de 2025, se evidenció que el caudal promedio captado era de 6,05 l/s. Además, se verificó que el macromedidor del pozo Santa Lucía estaba en buen estado y funcionando correctamente.

*Imagen 4. Captación subterránea San Sebastián de Mariquita*



Macromedidor Pozo Santa Lucía



Macromedidor Pozo Villa del Sol



**Superservicios**

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



Macromedidor Pozo Hospital



Pozo subtarrenaro Hospital

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

**Desarenador**

El sistema de acueducto cuenta con dos (02) desarenadores construidos en 1972 y 1988, los cuales corresponden a estructuras en concreto reforzado que se encargan de la remoción de partículas sólidas, como arena y grava; están conformados por vertederos de entrada, salida y excesos, altura para lodos, pendientes longitudinales y transversales, por lo que actúa como una estructura de paso. La capacidad aproximada de cada desarenador es de 80 l/s.

*Imagen 5. Desarenadores de San Sebastián de Mariquita, Tolima*



Muros de contención en los desarenadores



Rejillas de salida



Desarenador (Año construcción 1988)



Desarenador (Año construcción 1972)

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

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

### Aducción

El caudal captado se conduce a través de dos tuberías en asbesto cemento de 10 y 12 pulgadas, en una longitud de aproximadamente 120 metros a las dos unidades de desarenación descritas anteriormente, las cuales cumplen la función de realizar un tratamiento preliminar previo a la llegada a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Las dos líneas de aducción tienen una capacidad en su totalidad de 200 l/s y fueron construidos en 1979 y 1990, respectivamente.

Posteriormente, el caudal se conduce a través de dos líneas de aducción en asbesto cemento, hierro dúctil y PVC RDE 21 de 10 y 12 pulgadas, respectivamente, con una edad aproximada de 25 años, hacia la planta de tratamiento en una longitud total aproximada de 5,9 km.

Durante la visita, el prestador no indicó la capacidad de la conducción que transporta el caudal de los desarenadores hasta la PTAP.

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

La PTAP fue construida aproximadamente en 1974, es de tipo convencional, se encuentra ubicada en el cerro de Santa Catalina (Bosque Municipal) del municipio de San Sebastián de Mariquita a 545 msnm aproximadamente, y luego de su optimización en el año 1986, se aumentó la capacidad de tratamiento a 155 l/s, teniendo en cuenta la transformación de los sedimentadores convencionales de alta tasa y la puesta en funcionamiento de los filtros. En la planta se trata en promedio aproximadamente 135 l/s.

A la planta, llegan dos tuberías independientes de 10 y 12 pulgadas provenientes de los desarenadores, para iniciar con los procesos descritos a continuación:

El proceso de coagulación cuenta con una canaleta Parshall de 9 pulgadas y un sensor de medición para el control del caudal de entrada, al igual que para efectuar la mezcla rápida; sobre esta se realiza la adición del coagulante (Sulfato de aluminio tipo B), para tal fin se cuenta con un dosificador de tipo tornillo, regulado por un variador de velocidad HERTZ que se mezcla en un tanque con la ayuda de un agitador montado directamente sobre un motor de 1,5 HP.

La planta está conformada por dos (02) módulos de floculación de tipo hidráulico (tipo cortinas de flujo horizontal), cada uno está dividido en tres zonas así: en la primera zona se continúa con la mezcla rápida, en la segunda se realiza una mezcla media y en la tercera zona se realiza una mezcla lenta. El lavado de los floculadores se realiza por medio de bombeo (chorro a presión) y la eliminación de las algas se controla con la aplicación de hipoclorito de sodio.

Luego del proceso de floculación, el agua se conduce a cuatro (04) unidades de sedimentación de flujo horizontal rectangulares de tipo convencional y de alta tasa tipo colmena.

Posteriormente, mediante un canal de distribución se pasa a la filtración, que consta de seis (06) filtros que operan simultáneamente (de gravedad y rata declinante variable de flujo descendente). En promedio, cada unidad de los filtros es lavada cada 24 horas durante un tiempo de 4 minutos.

El prestador indicó en visita que los lodos generados durante el proceso de tratamiento, se recogen, posteriormente se empacan en bolsas o fibras, se dejan secar y finalmente se transportan en volqueta al relleno sanitario del municipio de San Sebastián de Mariquita. Por lo tanto, no realiza vertimiento de los lodos.



**Superservicios**

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



Con respecto a la desinfección, se tiene un dispensador de cloro gaseoso. El sistema de cloración consiste en un dosificador Hydro modelo 500 con capacidad de 100 libras/día, con su respectivo difusor, acoplado a una motobomba reforzadora de 2 HP. Los cilindros, de 68 Kg, se mantienen en cantidad suficiente, y en la visita se evidenció que el equipo funciona satisfactoriamente. No obstante, se tiene en standby un equipo completo con clorador y motobomba. Además, se cuenta con un sistema de desinfección alterno para aplicar hipoclorito de sodio en los casos que sea necesario.

Durante la visita, el prestador indicó que el sitio de almacenamiento de los cilindros de cloro se cambió para el primer piso a fin de evitar el transporte de estos de arriba hacia abajo y viceversa, se construyó en el año 2012 una caseta en la parte externa del edificio para ubicar allí el sistema de cloración, mejorando las condiciones de seguridad.

Finalmente, se destaca que la planta cuenta con un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.

*Imagen 6. PTAP San Sebastián de Mariquita*



Fachada PTAP



Canal de ingreso caudal río Sucio y caudal adicional



Canaleta parshall



Dosificación en resalto hidráulico



Priemra línea de floculación



Segunda línea de floculación



**Superservicios**

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



Placas del floculador



Sedimentadores



Filtros



Bombeo



Respaldo eléctrico de energía PTAP



Dosificación cloro gaseoso



Macromedidores salida 1



Macromedidor salida 2



Superservicios

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



Macromedidor salida Tanque de respaldo



Macromedidor La Paz



Macromedidor principal de línea de salida 10"



Estructura donde se ubica macromedidor principal  
(Intradomiciliaria)



Stock Cloro gaseoso



Stock Sulfato



Tanque principal de compensación y balance de caudales



Tanque secundario de compensación y balance de caudales

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

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

El sistema de acueducto no cuenta con estructuras de almacenamiento. No obstante, se tienen dos (02) tanques de compensación y balance de caudales, donde el tanque principal (No. 1) semienterrado entró en operación en 1979, tiene una capacidad de 950 m<sup>3</sup> y abastece toda el área del municipio, mientras que el tanque No. 2 (respaldo) terminó de construirse a finales del año 2010, con recursos de regalías, cuenta con capacidad nominal de 850 m<sup>3</sup> y permanece lleno en épocas de invierno y verano, teniendo en cuenta que, por variaciones en los niveles del Río Sucio y afectaciones en los tramos de conducción desde la bocatoma hacia la PTAP, es necesario realizar maniobras de cierre de válvulas en la captación. El tiempo aproximado de respaldo que tiene el sistema es entre 7 a 8 horas (vaciado de los tanques).

Adicionalmente, el tanque de almacenamiento (No. 2) está ubicado en el sector conocido como Los Tanques y conectado al canal de aguas filtradas y tratadas mediante una tubería de 10 pulgadas de diámetro en PVC. El tanque No. 2 se encuentra conectado a la red de distribución en tubería PVC de 12 pulgadas de diámetro. Durante la visita, se constató que el tanque se encontraba lleno, pero con las válvulas de salida cerradas, a la espera de entrar en operación como respaldo del sistema principal.

Ambos tanques cuentan con sensores de nivel ultrasónico, que al momento de la visita estaban funcionando con normalidad.

El prestador Urbes S.A.S. E.S.P. indicó que actualmente existe un proyecto financiado a través del Plan Departamental de Aguas del Tolima – Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial, para llevar a cabo la construcción del tanque No. 3, que tendrá una capacidad de almacenamiento aproximada de 1.800 m<sup>3</sup>. Con esto, el sistema contaría con una infraestructura propiamente para el almacenamiento de caudal, lo que permitiría aumentar el tiempo de respaldo ante los eventos mencionados.

Con respecto a los instrumentos de medición a la salida de la PTAP, el tanque No. 1 cuenta con 5 salidas a la red de distribución del municipio, de las cuales, los macromedidores de las líneas principal (10 pulgadas) y La Paz Tijera (3 pulgadas), al momento de la visita se encontraban inoperativos. Ante esto, el prestador Urbes S.A.S. E.S.P. indicó que realizaría el cambio de los equipos en el transcurso del mes.

De otra parte, los macromedidores de las 3 líneas de salida restantes se encontraron en funcionamiento durante la visita.

Frente al tanque 2, se evidenció que cuenta con macromedidor, no obstante, durante la visita el tanque no estaba en funcionamiento, toda vez que, únicamente entra en operación cuando se presentan variaciones en los niveles del Río Sucio y afectaciones en los tramos de conducción desde la bocatoma hacia la PTAP.

Por otra parte, el prestador Urbes S.A.S. E.S.P. al interior de la PTAP dispone de un laboratorio no certificado donde se realizan pruebas de ensayo de calidad del agua y la medición de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos. Este laboratorio está equipado con una bodega destinada al almacenamiento de productos químicos e instrumentos esenciales para el control de calidad del agua, entre los que se incluyen:

- Un (1) Colorímetro para cloro y pH PF-3
- Un (1) potenciómetro HANNA tableta
- Un (1) medidor de color HANNA HI97727

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

- Un (1) turbidímetro HANNA HI98703
- Un (1) medidor de cloro y pH HANNA HI97710
- Un (1) agitador múltiple de 6 puestos para prueba de jarras
- Un (1) destilador de agua

Los ensayos de turbiedad, color, cloro, pH y jarras se realizan mínimo dos (2) veces por turno o cuando las condiciones lo ameritan.

Para el control de calidad del agua cruda, tratada en planta y en la red de distribución se cuenta con:

- Un (1) colorímetro multiparámetro HANNA
- Un (1) conductímetro HANNA
- Una (1) Incubadora
- Una (1) bomba vacía
- Un (1) autoclave
- Un (1) equipo de filtración por membrana, soporte y embudos
- Una (1) nevera
- Un (1) horno
- Una (1) estufa de dos puestos

El prestador aportó la información correspondiente a los soportes de mantenimientos a todos los equipos de la planta de tratamiento, realizados durante septiembre a noviembre de 2024. Durante la visita, se evidenció que los equipos estaban calibrados y funcionando con normalidad.



**Superservicios**

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



*Imagen 7. Laboratorio de procesos PTAP San Sebastián de Mariquita*



Vista general laboratorio de procesos



Equipos para test Jarras



Fotómetro Multiparámetro de Sobremesa y Medidor de pH



Colorímetro



Turbidímetro



Fotómetro compacto

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

Durante la visita se evidenció que el prestador registra datos operativos relacionados con el proceso de coagulación-flocculación mediante la prueba de jarras y el análisis de parámetros fisicoquímicos en distintos puntos de muestreo. En la sección de Prueba de Jarras se consignan diariamente las dosis de coagulante utilizadas, los parámetros evaluados (como color, turbiedad, pH y alcalinidad) antes y después del proceso, así como el cálculo de la dosis recomendable.



**Superservicios**

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



Imagen 8. Planilla control calidad del agua - laboratorio

Registro diario lavado de filtros, estado de los equipos y control de insumos químicos

Registro muestras de control de calidad de agua

Registro diario de caudales, turbiedad, color aparente, dosis de sulfato, pH, cloro libre

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

### Tanques de almacenamiento

Con respecto a los tanques de almacenamiento, el sistema de acueducto operado por el prestador Urbes S.A.S. E.S.P. no cuenta con estructuras de almacenamiento; no obstante, se tienen dos (02) tanques de compensación y balance de caudales, que fueron descritos líneas arriba.

### Red de distribución

Las tuberías de la red de distribución del municipio de San Sebastián de Mariquita, cubren la totalidad de la extensión del casco urbano. Este sistema está construido en tuberías en asbesto cemento y PVC en la mayoría de sus tramos, que van desde las 2 hasta las 12 pulgadas, con un total de 83.779,1 metros de tubería instalada.

El prestador no detalló la longitud de las tuberías por diámetros y su material correspondiente. A continuación, se resume la más reciente versión del catastro de redes entregado por el prestador Urbes S.A.S. E.S.P., que corresponde al 2023:

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

Tabla 2. Resumen de catastro de redes (matriz y menores)

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m <sup>2</sup> )	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Red matriz y menores	Tubería	N/A	12, 10, 8, 6, 4, 3, 2	83.779,1	Asbesto-cemento, PVC

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, la red de distribución no se encuentra sectorizada hidráulicamente, por tanto, no se cuentan con macromedidores. No obstante, existen zonas de control de presión clasificadas internamente por el prestador (La Paz, El Bosque, El Dorado Subsector 4, Antiguo Fernández, Honorio Moreno, Villa del Sol, Los Tanques).

#### 5.2.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

El prestador hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento para la PTAP, manual de operaciones de acueducto y mantenimiento realizados a los pozos profundos.

Asimismo, el prestador hizo entrega de los cronogramas de mantenimiento del sistema de acueducto para los años 2024 y 2025, en los que se evidencia la frecuencia de mantenimiento para el desarenador, PTAP, purga y desinfección de redes de distribución en hidrantes, limpieza de tanques de compensación y balance de caudales, bocatoma, conducción y pozos profundos.

Imagen 9. Cronograma de actividades de mantenimiento del sistema de acueducto

ACTIVIDAD GENERAL	ACTIVIDAD ESPECIFICA	SECTOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
BOCATOMA	LAVADO DE LOS TANQUES DE DESARENACION	BOCATOMA	JUAN LOSADA	1 X MES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	LAVADO DE REDES DE CONDUCCION AGUAPOTABLE (REJILLAS, CANALES)	BOCATOMA	JUAN LOSADA	2 X AÑO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	VALVULAS DE DESARENADO	BOCATOMA	JUAN LOSADA	2 X AÑO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ACUEDUCTO	PUNTOS DE MUESTREO	ACUEDUCTO	JUAN LOSADA	1 X MES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	VENTOSAS	ACUEDUCTO	JUAN LOSADA	1 X MES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	VALVULAS DE DISTRIBUCION	ACUEDUCTO	JUAN LOSADA	1 X AÑO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	HIDRANTES	MUNICIPIO DE MARQUITA	JUAN LOSADA	1 X MES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PLANTA DE TRATAMIENTO	MANTENIMIENTO ESTACIONES DE MACROMEDICION	MUNICIPIO DE MARQUITA	JUAN LOSADA	1 X AÑO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	LAVADO DE FLOCULADORES Y SEDIMENTADORES	PLANTADE TRATAMIENTO	OPERARIOS PLANTA	2 X MES	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	LAVADO DE FILTROS	PLANTADE TRATAMIENTO	OPERARIOS PLANTA	DIAARIO	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	LAVADO TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA N° 1	PLANTADE TRATAMIENTO	OPERARIOS PLANTA	SEMESTRAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	LAVADO TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA N° 2	PLANTADE TRATAMIENTO	JUAN LOSADA	SEMESTRAL	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, durante la visita se evidenció que el prestador registra los mantenimientos de la PTAP como lavados generales, mantenimientos a los desarenadores y lavado de filtros en las planillas y bitácoras de la PTAP.

Los registros de mantenimiento generales del sistema de acueducto se llevan a través de órdenes de trabajo, ante lo cual, la empresa hizo entrega de las órdenes correspondientes para los años 2024 y 2025, por lo cual, se verificó el cumplimiento de las frecuencias establecida en el cronograma.

#### 5.2.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

##### 5.2.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la cobertura

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

del servicio público de acueducto en el municipio de San Sebastián de Mariquita para las vigencias 2024 y 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Cobertura urbana acueducto

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2024	Enero	8.841	11.675	132
	Febrero	8.841	11.702	132
	Marzo	8.841	11.705	132
	Abril	8.841	11.730	133
	Mayo	8.841	11.764	133
	Junio	8.841	11.782	133
	Julio	8.841	11.829	134
	Agosto	8.841	11.844	134
	Septiembre	8.841	11.862	134
	Octubre	8.841	11.879	134
	Noviembre	8.841	11.893	135
	Diciembre	8.841	11.915	135
2025	Enero	8.843	11.933	135
	Febrero	8.843	11.952	135
	Marzo	8.843	11.955	135

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

De la anterior tabla, se observa que los suscriptores del servicio público de acueducto presentaron un leve aumento, pasando de 11.915 en diciembre de 2024 a 11.955 en marzo de 2025, lo que representa un incremento de apenas 40 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección inconsistencia en la información entregada, toda vez que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 supera el 100%. El prestador indicó frente a esta situación que, se debe a dos factores, que la oficina de estratificación de la Alcaldía de San Sebastián de Mariquita es quien remite oficialmente el número de domicilios totales registrados en el catastro municipal y adicionalmente que, en ciertos domicilios se cuentan con varias acometidas, lo cual incide que el número de suscriptores sea superior a los domicilios totales existentes.

#### 5.2.2.2.2 Índice de continuidad

De conformidad con lo indicado por Urbes S.A.S. E.S.P. y según lo evidenciado en visita, el servicio público de acueducto no se encuentra sectorizado hidráulicamente. Sin embargo, para el cálculo del índice de continuidad existen zonas de prestación del servicio público de acueducto clasificadas internamente por el prestador (La Paz, El Bosque, Los Tanques, Honorio Moreno, Antiguo Fernández y resto de la población).

En este sentido, según la información suministrada en visita, a continuación, se ilustran los resultados



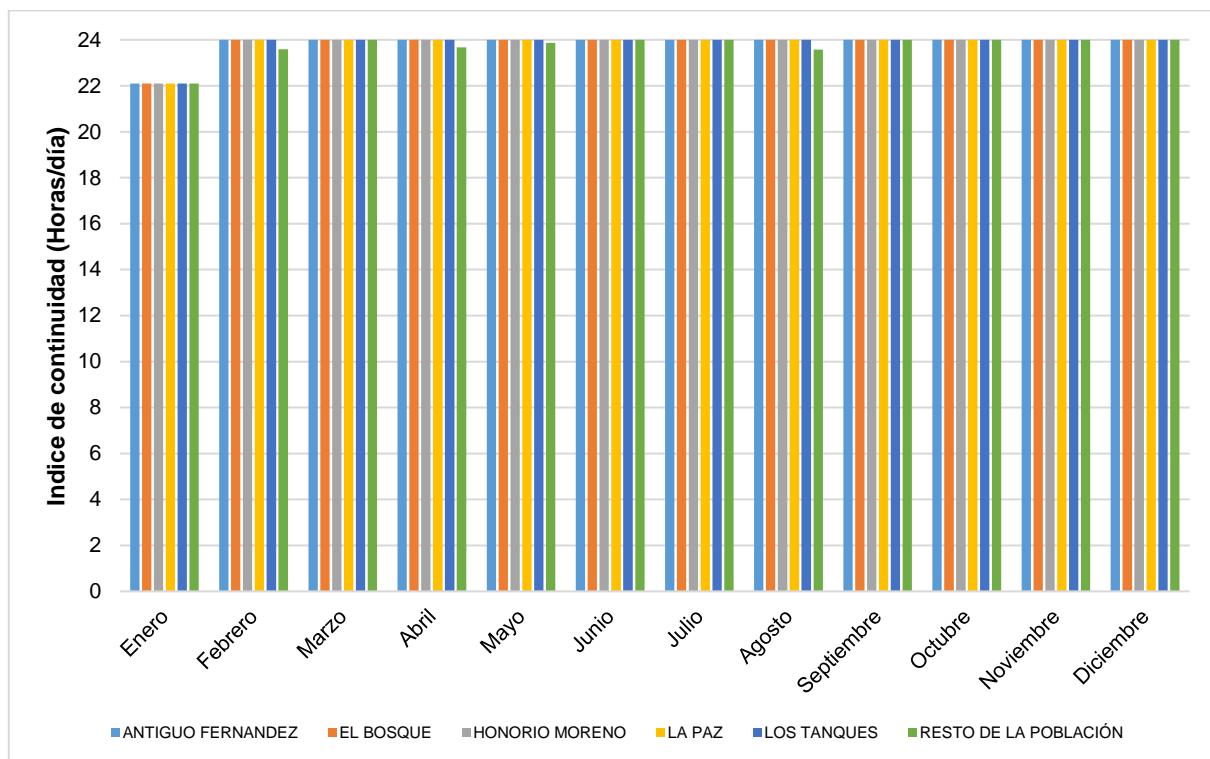
**Superservicios**

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



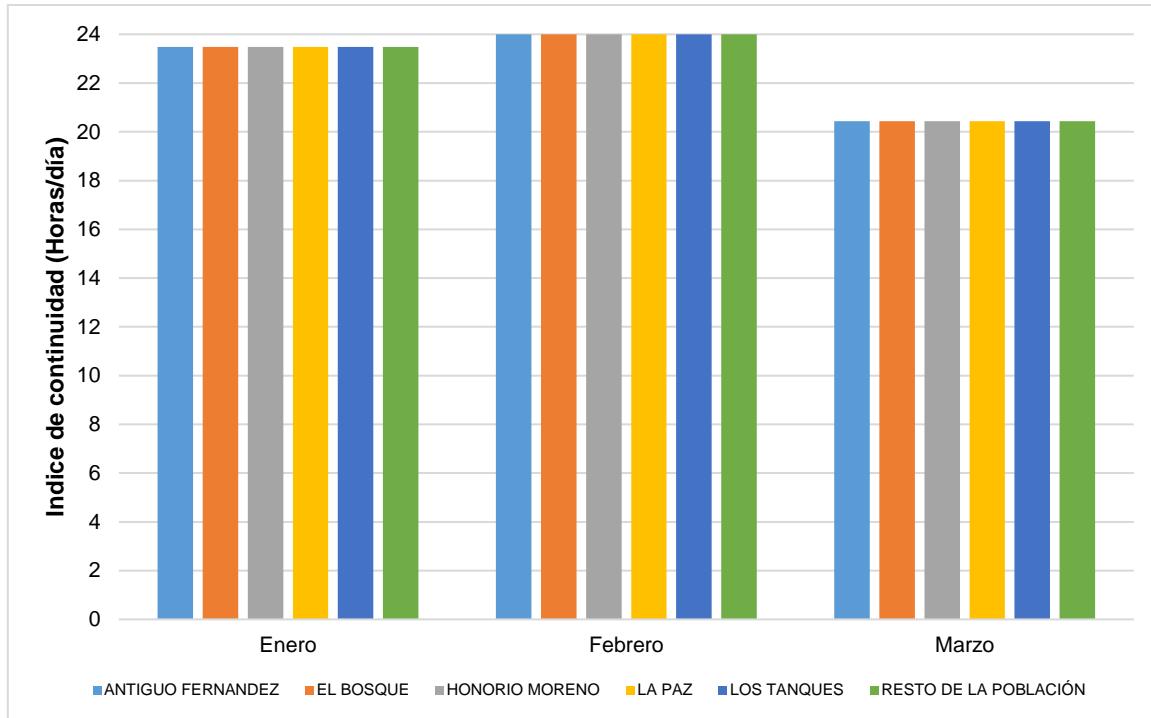
de la continuidad promedio por mes del municipio de San Sebastián de Mariquita, de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

*Imagen 10. Continuidad promedio 2024*



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

*Imagen 11. Continuidad promedio Enero a Marzo 2025*



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

De las anteriores gráficas, se observa que la continuidad promedio en el municipio de San Sebastián de Mariquita fue superior a 22 horas/día durante la vigencia 2024. Por otra parte, la continuidad promedio para el periodo comprendido entre enero a marzo de 2025 estuvo entre 20 y 24 horas/día.

Por lo anterior, el resultado del índice de continuidad para el municipio de San Sebastián de Mariquita da cuenta de un servicio CONTINUO según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, exceptuando el mes de enero de 2024 y marzo de 2025, donde se clasificó en SUFICIENTE.

En ese orden, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Urbes S.A.S. E.S.P. en el capítulo 1 *Disposiciones generales – Cláusula 15 Condiciones de calidad*, especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

*“Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:*

*(...)*

*➤ La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.”* (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior se observa que, en general, la continuidad durante la vigencia 2024 y 2025, cumplió con lo dispuesto en el CCU, excepto durante los meses de enero de 2024 y marzo de

2025, donde la continuidad osciló entre 20 y 22 horas/día.

De otra parte, en el estudio de costos y tarifas del prestador, señaló que “*El 70% de la diferencia debe lograrse en 5 años y el 100% de la diferencia en el año 7, y gradualidad según la ejecución programada para el Plan de Obras e Inversiones Regulado [POIR] (...)*”

Imagen 12. Metas continuidad estudio de costos y tarifas

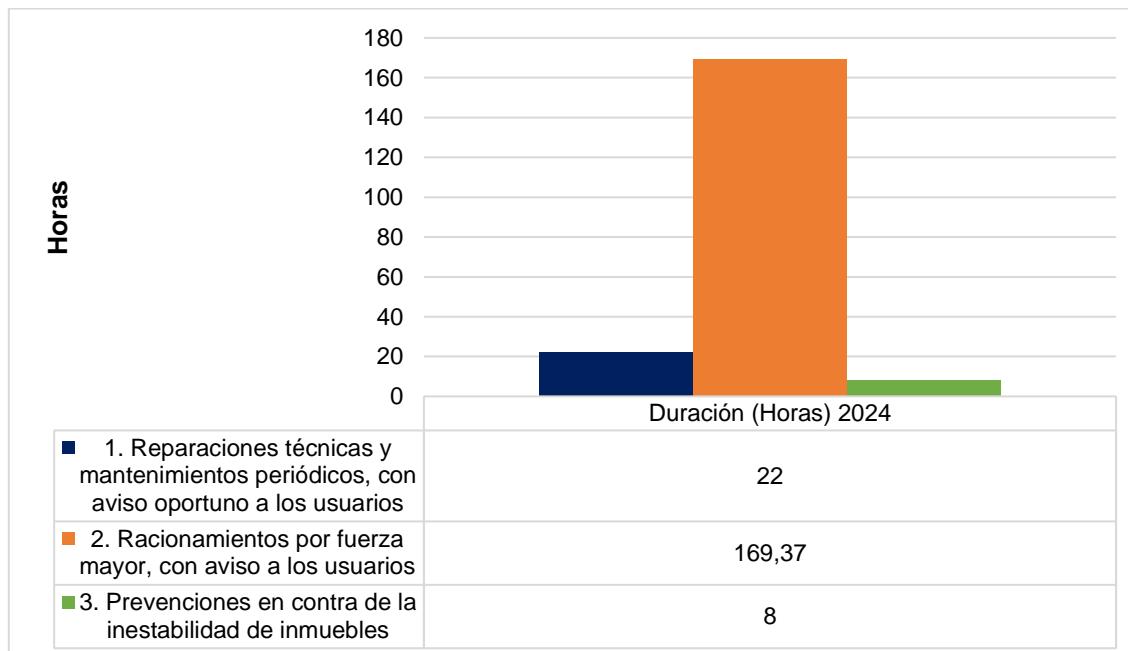
Continuidad											
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10	
MICON(%)	94	95	96	97	98	99	100	100	100	100	

Fuente: Estudio de Costos y Tarifas

#### 5.2.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por Urbes S.A.S. E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto en el municipio de San Sebastián de Mariquita:

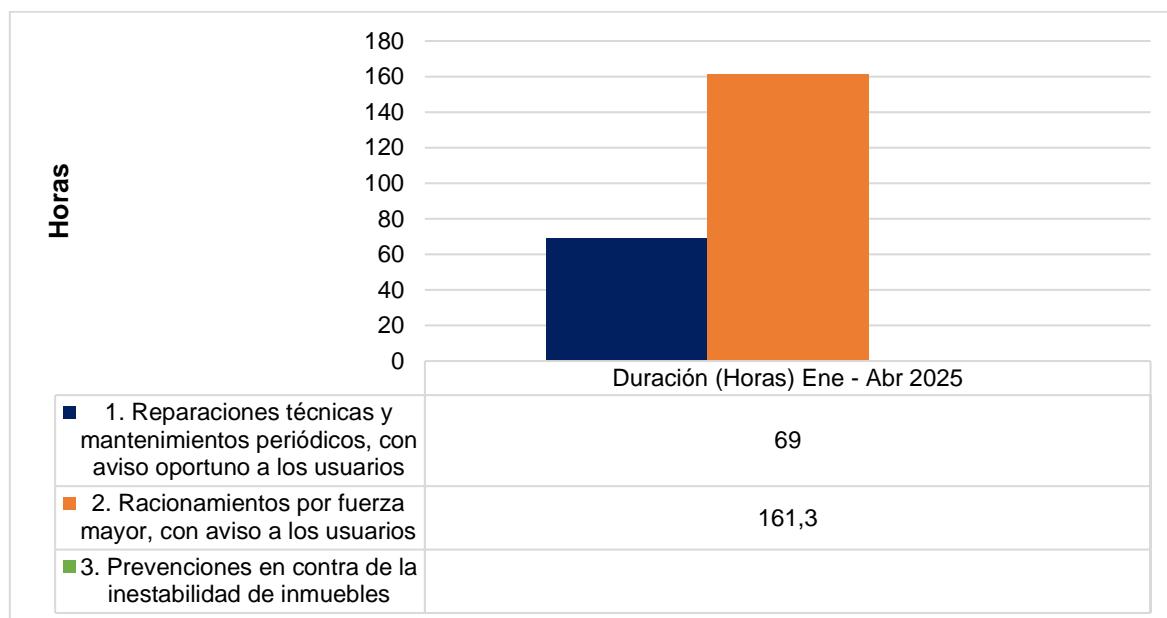
Gráfico 1. Duración total de suspensiones vigencia 2023 y 2024 en el municipio de San Sebastián de Mariquita





**Superservicios**

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



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

Durante el año 2024 de enero a diciembre, se evidencia que el mayor número de horas de suspensión se debió a suspensiones por racionamientos por fuerza mayor, acumulando un total de 170 horas, lo que representa aproximadamente el 85% del total de horas de suspensión de ese año. Las reparaciones técnicas programadas y las prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles tuvieron una duración total de 22 horas y 8 horas, respectivamente. Este comportamiento sugiere que los eventos inesperados, como fallas técnicas o daños en la infraestructura, fueron la principal causa de interrupciones en la prestación del servicio en ese periodo.

En contraste, para el periodo comprendido entre enero a abril de 2025, se observa un aumento significativo en la duración de las suspensiones por racionamientos por fuerza mayor, con un total de 161 horas, específicamente durante el mes de marzo, toda vez que se presentaron cierres en la línea de conducción N°2 causados por cierres de captación por crecimiento de caudal, desprendimiento de rocas y obras en ejecución por parte del consorcio PAV.

Ante dicha situación y teniendo en cuenta que las suspensiones no tuvieron mayor duración de 21 horas, la empresa no implementó ninguna medida, teniendo en cuenta que no existe una alternativa de respaldo ante dichos eventos. Por otro lado, hasta el periodo de abril de 2025, se reportaron suspensiones por reparaciones técnicas con una duración de 69 horas, superando las condiciones de la vigencia 2024, producto de jornadas de lavado los tanques desarenadores y mantenimiento en los pozos Hospital y Villa del Sol.

En términos comparativos, el total de horas de suspensión aumentó considerablemente de un año a otro, por causa de maniobras operativas necesarias por las condiciones de la fuente superficial.

#### 5.2.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En relación con el manejo de presiones en la red de distribución, el prestador realiza el control en las zonas de prestación del servicio de acueducto clasificadas internamente por el prestador (La Paz, El Bosque, Los Tanques, Honorio Moreno, Antiguo Fernández, resto de la población y Fincas).



**Superservicios**

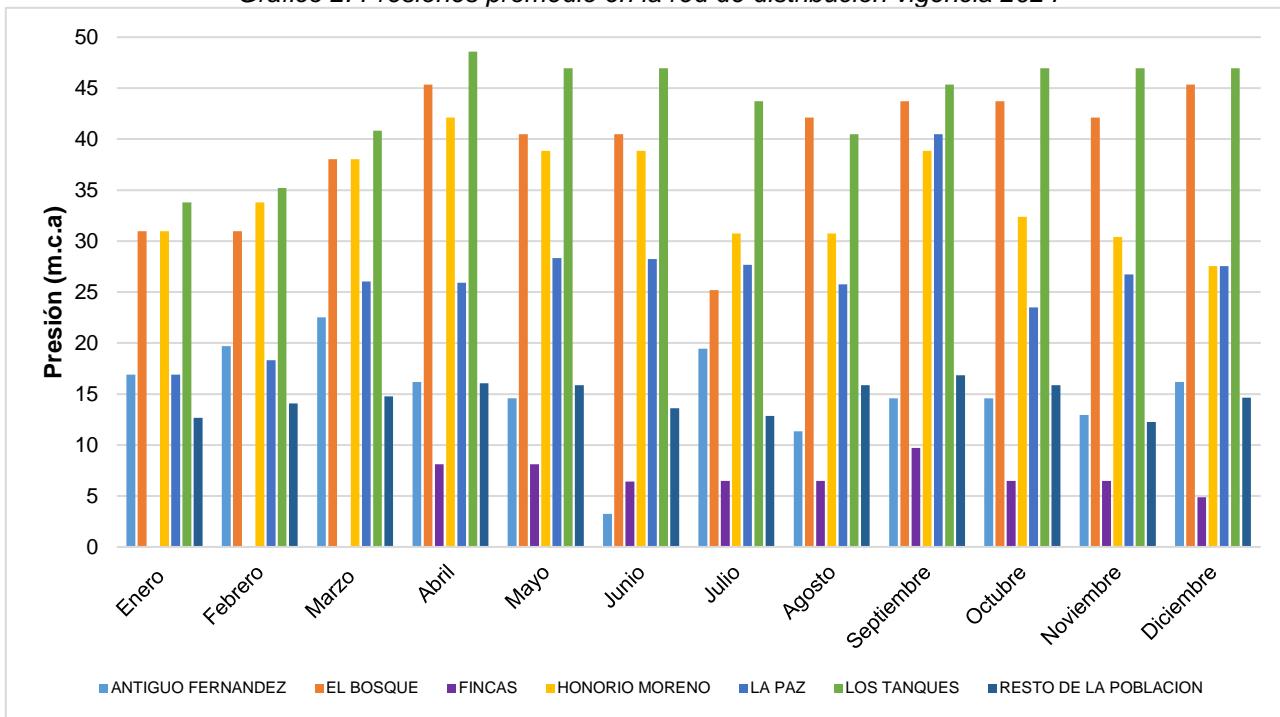
**INFORME DE VIGILANCIA O  
INSPECCIÓN ESPECIAL,  
DETALLADA O CONCRETA**



Urbes S.A.S. E.S.P. suministró información de las presiones en la red de distribución para el año 2024 y hasta el mes de abril de 2025, discriminada por los sectores internos pertenecientes al municipio de San Sebastián de Mariquita.

A continuación, se presentan las presiones promedio registradas en la red de distribución, las cuales están entre los 3 y 50 metros columna de agua (m.c.a), presuntamente incumpliendo con la regulación vigente:

*Gráfico 2. Presiones promedio en la red de distribución vigencia 2024*



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

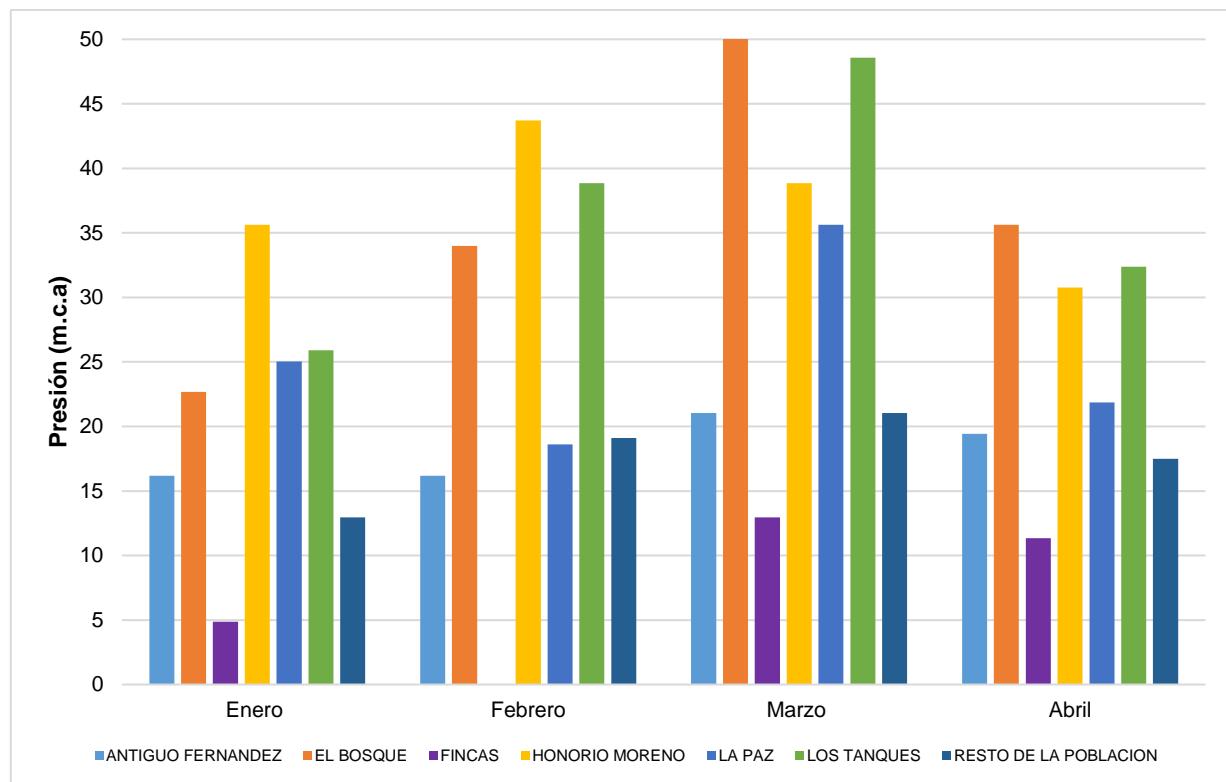


**Superservicios**

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



Gráfico 3. Presiones promedio en la red de distribución vigencia Enero – Abril 2025



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

Ahora bien, el CCU de Urbes S.A.S. E.S.P. en el Anexo Técnico Numeral 4 – Niveles de calidad, presión y continuidad del servicio, especifica lo siguiente en relación con los niveles de presión con los que se compromete la empresa:

*“El Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico [RAS] establece que la presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes; y para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.*

*En consecuencia, la empresa garantizará una presión mínima de suministro de quince (15) metros columna de agua (m.c.a).*

*Igualmente, la prestadora del servicio realizará o actualizará la zonificación de la red de distribución para cumplir con las condiciones de presión máxima y mínima en todos los puntos de la red, y con el objeto de garantizar la máxima uniformidad en el gradiente de presiones entre los tanques o estaciones de bombeo y los puntos de mínima presión.*

*Se exceptuará el cumplimiento de este requisito si la empresa está en condiciones de demostrar que: (i) La baja presión se presenta durante un período inferior a una hora continua debido a demandas pico locales excepcionales, con un límite de dos (2) veces cada 24 horas, (ii) La baja presión está asociada a una fuga identificada en la red o a un corte energético no atribuible al Operador, (ii) La baja presión ocurre debido a trabajos de mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que se haya dado previo aviso a los usuarios afectados con una anticipación no menor a 24 horas..”* (Cursiva fuera del texto original)

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

*Tabla 4. Zonas de prestación con incumplimiento de presiones vigencia 2024*

Mes	Antiguo Fernández	Fincas	Resto de la población
Enero			12,67
Febrero			14,08
Marzo			14,78
Abril		8,1	
Mayo	14,57	8,1	
Junio	3,24	6,41	13,6
Julio		6,48	12,86
Agosto	11,33	6,48	
Septiembre	14,57	9,72	
Octubre	14,57	6,48	
Noviembre	12,95	6,48	12,25
Diciembre		4,86	14,64

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

*Tabla 5. Zonas de prestación con incumplimiento de presiones vigencia Enero – Abril 2025*

Mes	Fincas	Resto de la población
Enero		12,67
Febrero		14,08
Marzo		14,78
Abril	8,1	

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

Por lo anterior, se evidenció que para la vigencia 2024 en las zonas Antiguo Fernández durante los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre; zona fincas durante abril a diciembre y en el resto de población en los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, noviembre y diciembre, se prestó el servicio con presiones inferiores a los 15 m.c.a., incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

De otra parte, respecto al periodo comprendido entre enero y abril de 2025, para abril en el sector fincas y durante enero, febrero y marzo en el resto de la población, se prestó el servicio con presiones inferiores a los 15 m.c.a., incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

#### 5.2.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

##### 5.2.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Durante las vigencias 2024 y lo comprendido entre enero a abril de 2025, el municipio de San Sebastián de Mariquita ha presentado variaciones notables en el comportamiento del Índice de Agua



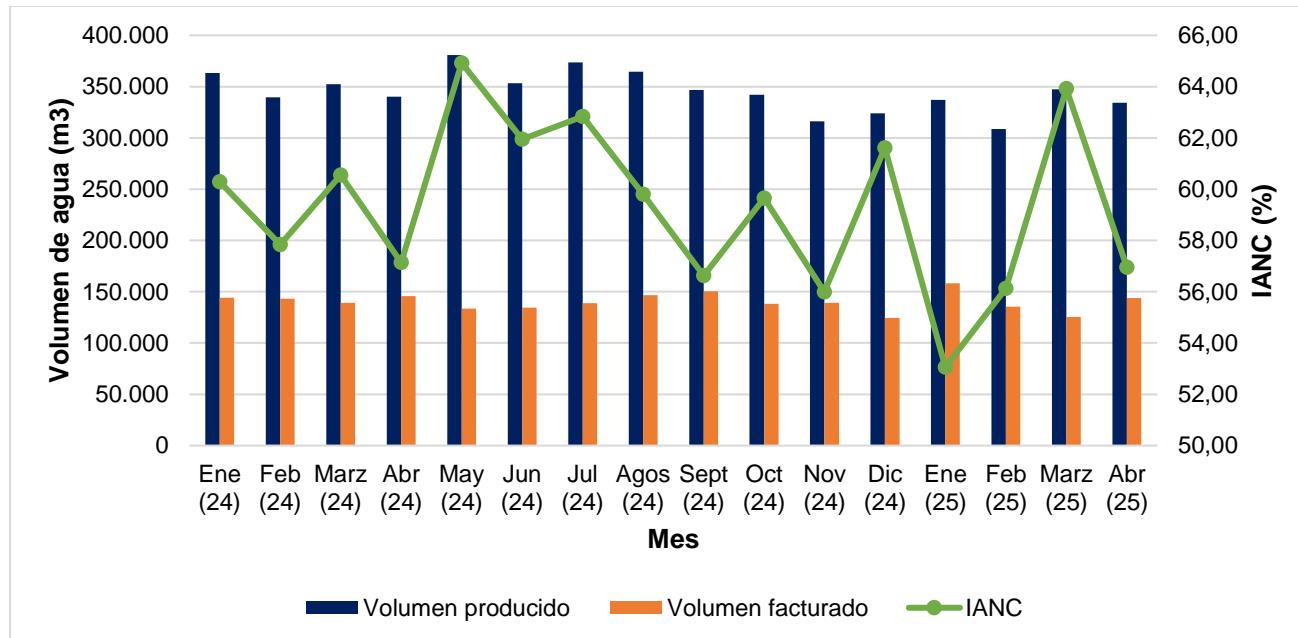
**Superservicios**

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



No Contabilizada (IANC). Este índice representa la proporción de agua producida que no es facturada por la empresa prestadora del servicio y es un indicador clave para medir la eficiencia de los sistemas de acueducto. Un valor elevado puede deberse a pérdidas físicas como fugas en la red, o a pérdidas comerciales por errores de medición, conexiones ilegales o fraudes.

*Gráfico 4. IANC años 2024 y Enero a Abril de 2025*



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

De la gráfica anterior, se tiene que, para el municipio de San Sebastián de Mariquita, el porcentaje de pérdidas de agua se encuentra por encima del 30%, con una tendencia variable durante el periodo de análisis, siendo enero de 2025 el de menor valor mientras que en mayo de 2024 se presentó el máximo porcentaje. Al observar los datos disponibles, se destaca que en todos los meses comparables entre 2024 y el primer cuatrimestre de 2025, el IANC evidencia una deficiencia sustancial en la gestión del recurso hídrico. El IANC estuvo en un rango entre 53% y 65% durante enero de 2024 a abril de 2025.

De otra parte, debe considerarse que el derogado artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 dispuso que el máximo nivel de agua no contabilizada aceptable para el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto sería de 30%. Es pertinente indicar que sin perjuicio que dicho indicador se encuentra derogado, de manera internacional se ha utilizado para establecer porcentajes de pérdidas de agua aceptables por el prestador y así ajustarlos, para crear estrategias que conlleven a niveles de eficiencia mucho más altos.

*Tabla 6. Porcentaje pérdidas de agua 2024 y 2025*

Mes	Volumen total producida (m³)	Volumen total facturado (m³)	Volumen de agua suministrada por carro tanque (m³/mes)	Suscriptores totales acueducto	IPUF (m³/suscriptores-mes)	IANC (%)
Ene (24)	363.293	144.269	N/A	11.675	18,76	60,29

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

Mes	Volumen total producida (m <sup>3</sup> )	Volumen total facturado (m <sup>3</sup> )	Volumen de agua suministrada por carro tanque (m <sup>3</sup> /mes)	Suscriptores totales acueducto	IPUF (m <sup>3</sup> /suscriptor-mes)	IANC (%)
Feb (24)	339.451	143.110	N/A	11.702	16,78	57,84
Marz (24)	352.394	139.046	N/A	11.705	18,23	60,54
Abr (24)	340.131	145.770	N/A	11.730	16,57	57,14
May (24)	380.652	133.519	N/A	11.764	21,01	64,92
Jun (24)	353.378	134.490	N/A	11.782	18,58	61,94
Jul (24)	373.622	138.860	N/A	11.829	19,85	62,83
Agos (24)	364.493	146.511	N/A	11.844	18,40	59,80
Sept (24)	346.608	150.321	N/A	11.862	16,55	56,63
Oct (24)	342.157	138.083	N/A	11.879	17,18	59,64
Nov (24)	316.120	139.121	N/A	11.893	14,88	55,99
Dic (24)	324.029	124.398	N/A	11.915	16,75	61,61
Ene (25)	336.992	158.192	N/A	11.933	14,98	53,06
Feb (25)	308740	135.452	N/A	11.952	14,50	56,13
Marz (25)	347.431	125.370	N/A	11.955	18,57	63,92
Abr (25)	334.181	143.851	N/A	11.976	15,89	56,95

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

#### 5.2.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

La metodología tarifaria que debe ser aplicada por la empresa para el municipio de San Sebastián de Mariquita es la establecida en la Resolución CRA 688 de 2014. En lo relacionado con la meta, el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021 definió que para el año quinto debía lograrse el 50% de la diferencia entre el IPUF del año base y el IPUF estándar de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor – mes.

A continuación, se visualizan los resultados del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) para la APS de San Sebastián de Mariquita:

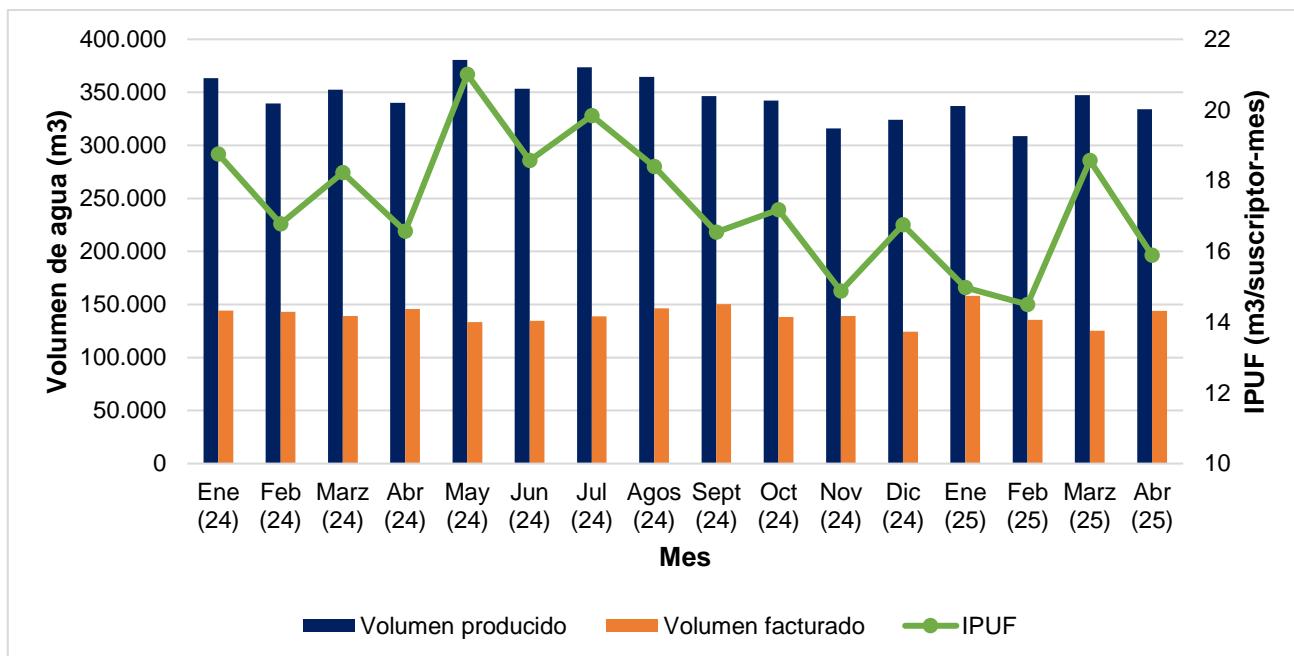


**Superservicios**

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



Gráfico 5. IPUF años 2024 y Enero a Abril de 2025



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

De otra parte, en el estudio de costos y tarifas del prestador, señaló que “Para el año 5 debe lograrse el 50% de la diferencia, y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora (...)"

Imagen 13. Metas IPUF estudio de costos y tarifas

Perdidas										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
IPUF <sub>i</sub>	8.1	8.9	8.8	8.7	8.8	8.5	8.4	8.3	8.2	8

Fuente: Estudio de Costos y Tarifas

### 5.2.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

El prestador hizo entrega de un documento denominado “Plan de reducción de pérdidas y soportes de ejecución para las vigencias solicitadas”, donde se evidenció que realizó campañas de uso y ahorro eficiente del agua por medio de la página web, redes sociales, medios de comunicación para concientizar a la comunidad y al respaldo de las facturas entregadas a los usuarios. Adicionalmente, se realizaron campañas de instalación de cheques y llaves de paso en los Barrios Turbay y Comuneros, sectores donde los usuarios se abastecen de otra fuente de agua. Esta actividad se realizó con el fin de evitar el retorno del agua y reducir las pérdidas.

Además, se incluyó un informe resumen de los casos de fraude detectados en el servicio de acueducto durante el periodo (enero 2024 – abril 2025). Las acciones incluyeron inspecciones de campo, identificación de conexiones fraudulentas y la suspensión del servicio de agua potable en los predios involucrados, conforme a la normativa vigente.

También se relacionaron actividades ejecutadas durante las vigencias 2024 y lo corrido de 2025 de reparaciones de fugas de acueducto en redes menores y redes de conducción, cambio de redes obsoletas con alta incidencia de fugas, y revisiones con el dispositivo geófono para detectar fugas

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

no visibles, especialmente en áreas donde el agua no aflora a la superficie.

Sin perjuicio de lo anterior, el programa de reducción de pérdidas no cuenta con el estimado de volúmenes de agua que se han recuperado en el marco de las actividades especificadas; adicionalmente, se evidenció que a la fecha no cuenta con acciones o metas que incluyan toda la cadena de valor del suministro de acueducto.

#### 5.2.2.2.5.4 Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

El prestador hizo entrega de las Resoluciones 8620 del 29 de diciembre de 2023 y 0613 del 10 de marzo de 2025, mediante las cuales se aprobaron los Programas de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) para el uso y manejo de las aguas concesionadas a nombre de Urbes S.A.S. E.S.P., provenientes del Río Sucio y Pozo Santa Lucía, respectivamente.

Además, se indicó que, su ejecución sería inmediata y las actividades allí propuestas tendrán un horizonte de cinco años contados a partir de la ejecutoria de la Resolución, al final de los cuales deberán realizar los ajustes de actualización a que haya lugar y presentarlos para estudio y aprobación de la Corporación.

A continuación, se muestran las solicitudes de aprobación presentadas por parte del prestador por cada una de las 4 concesiones de agua, donde los pozos Hospital y Villa del Sol están sujetos por parte de la Cortolima de aprobación:

*Tabla 7. Programas de Uso Eficiente y Ahorro de Agua — PUEAA (San Sebastián de Mariquita)*

Captación	Tiene Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua	El Programa de Ahorro y Uso Eficiente se encuentra aprobado por la autoridad ambiental	Entidad que aprobó el PUEAA	Fecha del acto administrativo	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización
Río Sucio	SI	SI	Cortolima	29/12/2023	29/12/2023	5	29/12/2028
Pozo Santa Lucía	SI	SI	Cortolima	10/03/2025	10/03/2025	5	10/03/2030
Pozo Hospital San José	SI	Está radicado, pendiente de resolución de aprobación	Cortolima				
Pozo Villa Del Sol	SI	Está radicado, pendiente de resolución de aprobación	Cortolima				

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

Con respecto a los PUEAA presentados por la Urbes S.A.S. E.S.P. ante CORTOLIMA, los principales ejes temáticos para las fuentes superficial Río Sucio y subterránea Pozo Santa Lucía, consistieron en definir un plan de acción con actividades, presupuesto y cronograma cumplimiento a los proyectos relacionados de medición, reducción de pérdidas, reuso del agua, educación ambiental, tecnologías de bajo consumo, protección de zonas de manejo especial y gestión del riesgo del recurso hídrico.

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

#### 5.2.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador hizo entrega parcial del estudio de oferta y demanda con proyección de 10 años, toda vez que, no se evidenció entre otros aspectos:

1. Diagnóstico de la oferta hídrica
  - Identificación de las fuentes de agua.
  - Disponibilidad hídrica.
  - Calidad del recurso.
2. Balance oferta-demanda:
  - Identificación de posibles déficits o excedentes en el corto, mediano y largo plazo.
3. Medidas de gestión:
  - Proyectos de ampliación de fuentes.
  - Ahorro y eficiencia.
  - Articulación con el ordenamiento territorial.

Es de resaltar que, el prestador únicamente incluyó las proyecciones de crecimiento poblacional.

En línea con lo descrito anteriormente, el prestador no cuenta con la información correspondiente a la gestión del recurso hídrico y la demanda de agua potable del sistema de abastecimiento. Asimismo, el prestador no mencionó las obras y proyectos encaminados a garantizar la prestación del servicio con horizonte al año 2035, en donde debería indicarse el crecimiento de la producción de agua potable en función de la oferta por año. Por tanto, no fue posible determinar la oferta del servicio de acueducto y la demanda proyectada.

#### 5.2.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

El prestador hizo entrega de las actas de actualización de concertación y materialización de los puntos de muestreo para el año 2024. Estas actas fueron concertadas entre la autoridad sanitaria del Departamento del Tolima y Urbes S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3º de la Resolución 811 de 2008, para una población atendida aproximadamente de 35.000 habitantes, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.001 a 100.000 habitantes es de 8. En este sentido, al verificar el acta de actualización firmada con la Secretaría de Salud Departamental del Tolima el 1 de agosto de 2024, se observa un total de 12 puntos concertados y materializados en el municipio de San Sebastián de Mariquita. A continuación, se muestra la distribución de dichos puntos:

*Tabla 8. Puntos de muestreo para la calidad del agua municipio de San Sebastián de Mariquita*

Código del punto	Dirección	Ubicación	Observaciones
0001	Calle 1 Carrera 1 Esquina	Barrio La Paz	En cumplimiento del artículo 1º de la Resolución número 0811 de 2008.
0002	Carrera 7 Calle1 Esquina	Barrio La Ermita	Con el objeto de acceder al dispositivo de recolección de la

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

Código del punto	Dirección	Ubicación	Observaciones
0003	Carrera 4 Calle 12 Esquina	Barrio Santa Lucía	
0004	Calle 7 frente salón comunal	Barrio Honorio Moreno	
0005	Avenida Jiménez	Barrio La Concordia	
0006	Carrera 4 Calle 18	Barrio Nuevo Fernández	
0007	Variante Calle 17	Barrio La Estación	
0008	Urbanización Villa del Lago	Urbanización Villa del Lago	
0009	Manzana 3	Barrio El Mutis	
0010	Calle 9 Carrera 7	Barrio El Carmen	
0011	Calle 6 Carrera 15B	Barrio Villa del Sol	
0012	Barrio Milcíades Garavito	Barrio Milcíades Garavito	muestra las partes acuerdan que inspeccionados los puntos de muestreo construidos en cajillas por encima del nivel de piso en material de mampostería de bloque, cemento y concreto simple con puerta metálica de acceso y árbol domiciliario de conexión en tubería PVC con llave terminal y drenaje para eliminar los sobrantes de agua que se puedan presentar en la toma de la muestra, tal y como se muestra en las evidencias fotográficas que identifican los DOCE (12) puntos de muestreo concertados previamente, igualmente cuenta con la seguridad mínima para garantizar el acceso exclusivo tanto del prestador del servicio como de la Autoridad Sanitaria.

Fuente: Acta de materialización y recibo a conformidad 2024

#### 5.2.2.2.7.2 Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Las muestras de vigilancia de calidad del agua para este caso son tomadas por la Secretaría Departamental de Salud del Tolima y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20255291961712 del 16 de mayo de 2025, en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2024<sup>1</sup>, se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de San Sebastián de Mariquita:

Tabla 9. IRCA mensual – Vigencia 2024

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de Riesgo	Parámetros incumplidos
2024	Junio	17,17	Medio	SD
	Julio	0	Sin Riesgo	SD
	Agosto	0,1	Sin Riesgo	SD
	Septiembre	9,2	Bajo	SD
<b>Número de muestras</b>		<b>40</b>		

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

SD: Sin Dato

<sup>1</sup> Último año con información reportada en SIVICAP.  
VI-F-004 V.3

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

Durante el año 2024, los resultados reflejan un comportamiento en el que predominantemente se suministró agua apta para el consumo humano. Para los meses de julio y agosto se registraron valores de IRCA iguales a 0,0 y 0,1%. No obstante, se identificaron dos meses con valores elevados, correspondiente a junio (17,17%) y septiembre (9,2%), que se clasificaron con niveles de "Riesgo Medio y Bajo", respectivamente.

*Tabla 10. IRCA mensual – Vigencia 2025*

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Parámetros incumplidos
2025	Marzo	0	Sin Riesgo	SD
	Abril	10,35	Riesgo Bajo	SD
	Mayo	0	Sin Riesgo	SD
<b>Número de muestras</b>				<b>15</b>

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

SD: Sin Dato

Por otro lado, los resultados correspondientes a lo corrido de la vigencia 2025 revelan que durante marzo y mayo se suministró agua apta para el consumo humano. En este periodo, abril alcanzó un IRCA de 10,35%, clasificándose como "Riesgo Bajo", lo que representa una condición crítica para la salud pública y requiere atención prioritaria.

En resumen, el comportamiento interanual muestra una tendencia positiva y óptima en la calidad del agua entre 2024 y lo corrido de 2025, exceptuando el mes de junio de 2024.

Cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para el año 2025 son parciales, entre tanto el INS remite a esta SSPD la información formalmente, por lo que no es posible verificar los parámetros incumplidos en esta vigencia.

De otra parte, en el estudio de costos y tarifas del prestador, señaló que "*Para el servicio de acueducto la meta será el 100%. Para el servicio de alcantarillado el 100% de la meta debe lograrse en 5 años. La gradualidad según la ejecución programada para el Plan de Obras e Inversiones Regulado [POIR] (...).*

*Imagen 14. Metas IRCA estudio de costos y tarifas*

Calidad											
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10	
Puntaje IRCA(%)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Fuente: Estudio de Costos y Tarifas

#### 5.2.2.2.7.3 Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Conforme a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, respecto a los controles de calidad física, química y microbiológica del agua en la red de distribución que deben realizar las personas prestadoras del servicio público de acueducto, conforme a la población atendida, a continuación, se ilustran las frecuencias mínimas que debía cumplir el prestador:

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

*Tabla 11. Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras de control del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora en la red de distribución (San Sebastián de Mariquita).*

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características y/o parámetros	Frecuencia mínima de análisis Res. 2115-2007	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Frecuencia análisis prestador	Determinación del cumplimiento o incumplimiento
20.001 – 100.000	Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	1	>1	Cumple
	Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado	Quincenal	1	0	No cumple
	COT, Fluoruros.	Anual	2	0	No cumple
	Coliformes totales, E. Coli	Semanal	8	>8	Cumple

*Fuente: Resolución 2115 de 2007 y Urbes S.A.S. E.S.P.*

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas fueron tomadas y analizadas por el Laboratorio de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial, el cual se encontraba autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de la Resolución No. 229 del 19 de febrero de 2024.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron más de 1.400 muestras de control. No obstante, no se evidenciaron soportes que, en efecto, se hayan practicado dicho número de muestreos. Además, para las muestras que se tomaron donde hubo presencia de parámetros microbiológicos no se identificó las magnitudes del IRCA, lo anterior, refleja la mala calidad de la información entregada en el marco de la visita de inspección.

Por lo anterior, se procedió a verificar en el SUI lo reportado por parte del prestador, en donde se evidenció que las muestras de control fueron tomadas por un laboratorio no inscrito en el PICCAP, por lo que no participa en el Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable del INS en Colombia.

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

De acuerdo con lo establecido en el numeral 35 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la SSPD no ha adelantado la toma de muestras de calidad del agua en el municipio de San Sebastián de Mariquita.

#### 5.2.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 VI-F-004 V.3

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

de la Resolución MAVDT – MPS No. 4716 de 2010, este debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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

Bajo ese entendido, el prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo. Sin embargo, remitió copia de un oficio del 13 de mayo de 2025 en el que solicita a la Secretaría de Salud Departamental del Tolima, copia de la información que requiere por parte del prestador para aportar en la elaboración de dicho documento. Lo anterior, se encuentra debidamente soportado.

#### 5.2.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

De conformidad con la información entregada por el prestador, Urbes S.A.S. E.S.P., se realizaron las siguientes inversiones:

*Tabla 12. Inversiones Urbes S.A.S. E.S.P. en San Sebastián de Mariquita 2024*

Ítem	Descripción	Valor
1.	<b>SISTEMA DE ACUEDUCTO</b>	
1.1.	<b>OBRAS PRIMER SEMESTRE 2024</b>	
1.1.1.	Acueducto corte-1 (Obras: 1-2)	19.039.718
1.1.2.	Acueducto – Bocamota – Lineas - PTAP Corte-1, (Obras: 1-2-3)	25.361.081
1.1.3.	Contrato de obra civil No. 001 – O Civil - 2024 (Obras civiles para la estabilización terrenos y taludes en los sectores de la planta de tratamiento PTAP - bocatoma - desarenadores, líneas de conducción 1 y 2	188.301.881
1.1.4	Acueducto Corte – 2 (Obras: 3-4-5)	20.615.656
1.1.5	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 2, (Obras: 4-5-6)	28.590.091
1.1.6	Contrato de obra civil No. 002 – O Civil – 2024 (Obras de mitigación por efectos de erosión e inestabilidad de terreno en varios sectores por donde pasan las líneas de conducción 1 y 2 de Ø 10" trayecto entre la bocatoma ubicada en el río Riosucio hasta la PTAP	93.285.757
1.1.7	Acueducto Corte – 3 (Obras: 6-7-8-9-10)	30.386.631
1.1.8	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 3, (Obras: 7-8)	20.187.356
1.1.9	Contrato de obra civil No. 003 – O Civil – 2024 (Obras de mitigación por efectos de erosión e inestabilidad de terreno en varios sectores por donde pasan las líneas de conducción 1 y 2 de Ø 10" trayecto entre la bocatoma ubicada en el río Riosucio hasta la PTAP	84.836.546
1.2	<b>OBRAS SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	
1.2.1	Acueducto Corte – 4 (Obras: 11-12-13-14)	41.700.429
1.2.2	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 4, (Obras: 9-10-11-12)	44.594.618
1.2.3	Acueducto Corte – 6 (Obras: 18-19-20)	49.275.015
1.2.4	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 6, (Obras: 15-16-17)	36.679.539

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

Ítem	Descripción	Valor
1.2.5	Acueducto Corte – 7 (Obras: 21-22)	28.174.398
1.2.6	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 7, (Obras: 18-19)	17.553.970
1.2.7	Acueducto mantenimiento de tres (3) pozos profundos (Santa lucía, Hospital y Villa del sol) que hacen parte integral de la red del acueducto que la empresa URBES S.A.S E.S.P. administra y maneja en el municipio de San Sebastián de Mariquita Tolima, durante el periodo del 2º semestre del año 2024. Contrato-001 Mant. Pozos Profundos – 2024	82.758.708
1.2.8	Acueducto Corte – 8 (Obras: 23-24)	27.849.220
1.2.9	Acueducto – Bocatoma – Líneas – PTAP Corte – 7, (Obras: 18-19)	21.116.095
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>832.132.311</b>
	<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>832.132.311</b>

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

Conforme lo evidenciado en el SUI y, verificado lo entregado en visita por el prestador para la vigencia 2024, el prestador Urbes S.A.S E.S.P. ejecutó los proyectos relacionados en el Plan de Obras de Inversión Regulado (POIR) correspondientes a rehabilitación, reposición e instalación de redes de distribución de agua potable.

Finalmente, el prestador entregó lo correspondiente al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de San Sebastián de Mariquita elaborado en el año 2010 con un horizonte de diseño de 25 años, además, manifestó que a la fecha no se tiene conocimiento de la implementación por parte del municipio.

### 5.2.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

#### 5.2.3.1 Cobertura de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la cobertura del servicio público de alcantarillado en el municipio de San Sebastián de Mariquita para las vigencias 2024 y 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 13. Cobertura urbana alcantarillado

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura alcantarillado (%)
2024	Enero	8.841	10.305	117
	Febrero	8.841	10.331	117
	Marzo	8.841	10.337	117
	Abril	8.841	10.355	117
	Mayo	8.841	10.381	117
	Junio	8.841	10.409	118
	Julio	8.841	10.427	118
	Agosto	8.841	10.438	118



**Superservicios**

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



Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura alcantarillado (%)
2025	Septiembre	8.841	10.454	118
	Octubre	8.841	10.470	118
	Noviembre	8.841	10.475	118
	Diciembre	8.841	10.500	119
2025	Enero	8.843	10.518	119
	Febrero	8.843	10.532	119
	Marzo	8.843	10.542	119

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

De la anterior tabla, se observa que los suscriptores del servicio público de alcantarillado urbano, presentaron un leve aumento, pasando de 10.500 en diciembre de 2024 a 10.542 en marzo de 2025, lo que representa un incremento de apenas 42 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección inconsistencia en la información entregada, toda vez que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 supera el 100%. El prestador indicó frente a esta situación que, se debe a dos factores, que la oficina de estratificación de la Alcaldía de San Sebastián de Mariquita es quien remite oficialmente el número de domicilios totales registrados en el catastro municipal y adicionalmente que, en ciertos domicilios se cuentan con varias acometidas, lo cual incide en que el número de suscriptores sea superior a los domicilios totales existentes.

### 5.2.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

#### 5.2.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de San Sebastián de Mariquita fue diseñado para uso sanitario. No obstante, actualmente se transportan aguas lluvias y residuales, además de esto no existe separación de aguas al interior de las viviendas.

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, a cargo de la alcaldía se tiene una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales inoperativa y en abandono de la infraestructura; por lo tanto, no se realiza tratamiento de aguas residuales en el municipio. En consecuencia, el sistema recolecta, conduce y descarga las aguas lluvias y aguas residuales por gravedad directamente en el Río Gualí, en tres puntos de vertimiento conocidos como Protecho, Concordia y antiguo Matadero, siendo el de principal recolección el vertimiento del colector Concordia.

Durante la visita, el prestador del servicio mencionó que ha notificado a la alcaldía municipal de las afectaciones y posibles riesgos que se generan en épocas de lluvias, debido a la ausencia de un sistema separado de recolección para aguas lluvias.

Al respecto, es de aclarar que el sistema no cuenta con colectores de aguas lluvias, teniendo en cuenta que Urbes S.A.S E.S.P., tiene a cargo la operación del alcantarillado sanitario, mientras que la alcaldía municipal es la responsable del alcantarillado pluvial.

En cuanto a la cobertura, el prestador manifestó que el sistema de alcantarillado de los barrios Mutis, Artermo de Jesús Cabiedes, Los Canelos, Jardín y Porvenir no es operado por la empresa Urbes VI-F-004 V.3



**Superservicios**

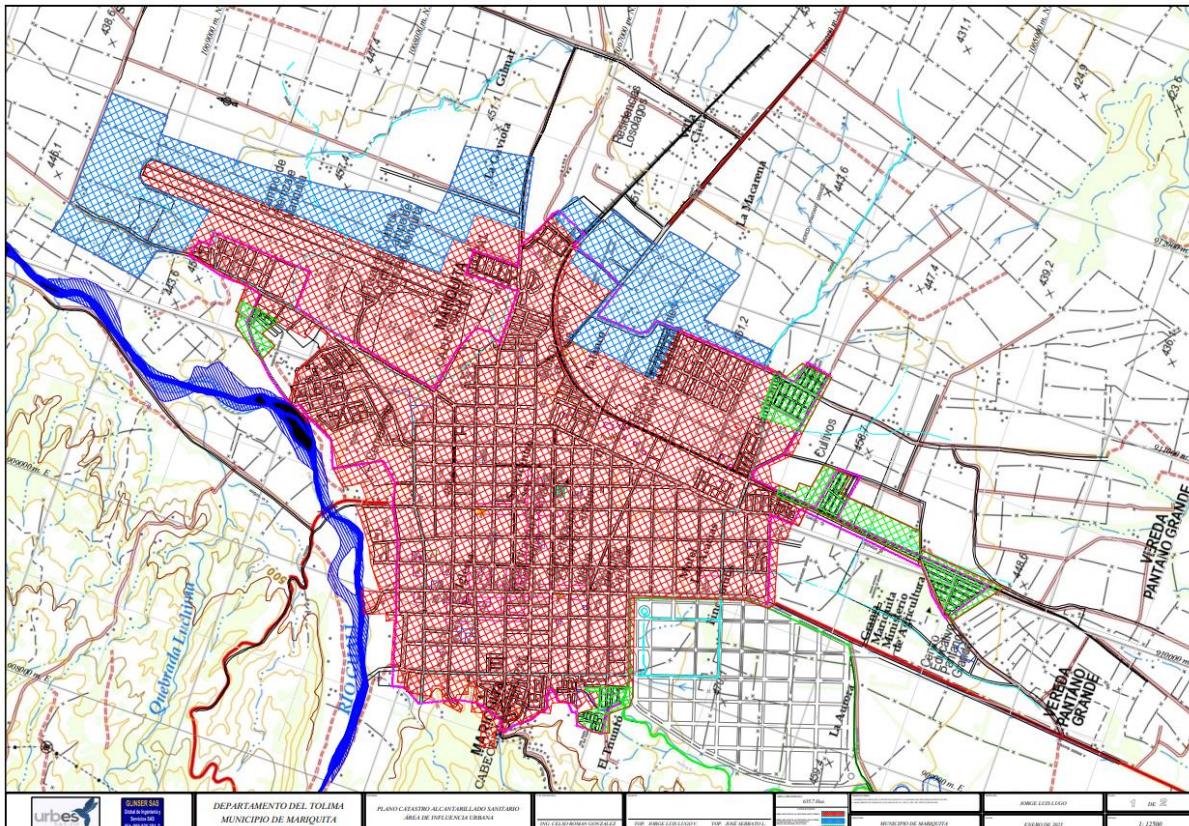
## INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



S.A.S. E.S.P.

Además, los operadores de las redes de las estaciones de bombeo Artermo y Los Canelos conectaron sus sistemas a las redes operadas por Urbes S.A.S. E.S.P., sin que exista un contrato de interconexión.

*Imagen 15. Áreas aferentes y área de prestación del servicio de alcantarillado*



Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

### Redes de alcantarillado y catastro de redes

La red está compuesta por tuberías de concreto, PVC Novafort y gres. Los diámetros nominales de estas tuberías van desde 8 hasta 24 pulgadas. El prestador no detalló la longitud de las tuberías por diámetros y su material correspondiente. A continuación, se resume el catastro de redes entregado por el prestador Urbes S.A.S. E.S.P.:

*Tabla 14. Resumen de catastro de redes (matriz y menores)*

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m <sup>2</sup> )	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Red matriz y menores	Tubería	N/A	24, 20, 16, 12, 10, 8	81.389	Concreto, PVC Novafort y gres

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.



**Superservicios**

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



De otra parte, la empresa hizo entrega del catastro de redes para el municipio de San Sebastián de Mariquita, actualizado en el año 2024, por lo que se encuentra dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

**Puntos de vertimiento**

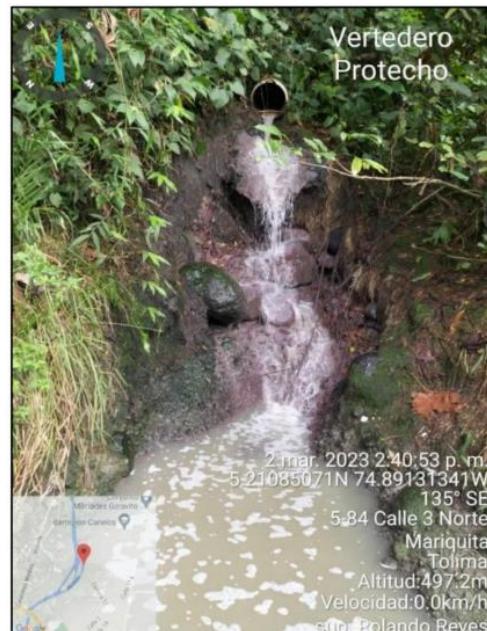
De acuerdo con lo informado anteriormente, el municipio de San Sebastián de Mariquita tiene a su cargo la infraestructura de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, la cual se encuentra inoperativa y en abandono. Por tal razón, las aguas residuales son conducidas a través de las redes hacia los puntos de vertimiento, y su disposición se realiza directamente en tres descargas principales en el Río Gualí, conocidos como Protecho, Concordia y antiguo Matadero.

De acuerdo con la visita, se identificaron tres puntos de vertimiento:

*Imagen 16. Puntos de vertimiento*



Vertimiento Concordia  
74°53'20.8"W 5°13'27.5"N



Vertimiento Potrecho  
74°53'29.6"W 5°13'38.8"N



**Superservicios**

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



Vertimiento Antiguo Matadero

74°53'56.5"W 5°13'16.1"N

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 05 al 07 de mayo de 2025

Los puntos de vertimiento reciben un caudal promedio de 76,74 l/s. A continuación, se señala el caudal promedio vertido a las fuentes hídricas receptoras:

*Tabla 15. Caudal promedio vertido*

Punto de vertimiento	Caudal promedio vertido (l/s)	Porcentaje del caudal vertido que es tratado	Coordenadas
Colector Concordia	69,5	0	74°53'20.8"W 5°13'27.5"N
Colector Protecho	2,48	0	74°53'29.6"W 5°13'38.8"N
Colector Antiguo Matadero	4,76	0	74°53'56.5"W 5°13'16.1"N

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

El prestador no manifestó la forma en que determinó el caudal medido en los puntos de vertimiento, tampoco el año de su construcción ni la capacidad de las tuberías.

El prestador no cuenta con manuales de operación del sistema de alcantarillado. No obstante, adjuntó el procedimiento para el mantenimiento en las redes de alcantarillado. Adicionalmente, no hizo entrega de los programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura. De acuerdo con esto, no es posible verificar si el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis.

Aunado a lo anterior, no se cuenta con bitácoras de operación del sistema de alcantarillado, ni se diligencian planillas relacionadas con esto. El prestador manifestó que el seguimiento se realiza mediante órdenes de trabajo, jornadas constantes de limpieza y mantenimiento en los colectores, entre otros motivos, por causa de las PQRS de los usuarios y acumulación de grasas en las redes. Lo anterior fue evidenciado en visita.

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

#### 5.2.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

#### 5.2.3.2.3 Cálculo de la eficiencia del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales por parte de la SSPD

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, a cargo de la alcaldía se tiene una planta de tratamiento inoperativa y en abandono de la infraestructura, por lo tanto, no se realiza tratamiento de aguas residuales en el municipio.

#### 5.2.3.3 Permiso de vertimientos de alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Se verificó en visita que el PSMV fue aprobado por CORTOLIMA mediante Resolución 5802 del 22 de diciembre de 2011, dentro del cual se establecen condiciones para el control del vertimiento, que a la fecha se han adelantado actividades de levantamiento de catastro, reposición y ampliación de redes. El horizonte para su implementación se tenía previsto para el año 2016.

Finalmente, de lo indicado por parte del prestador no se han adelantado ni gestionado acciones para su actualización.

#### 5.2.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

De conformidad con la información entregada por el prestador durante el año 2024 que correspondió al primer año de operación de Urbes S.A.S. E.S.P., se realizaron las siguientes inversiones:

*Tabla 16. Inversiones Urbes S.A.S. E.S.P. en San Sebastián de Mariquita 2024*

<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
1. <b>SISTEMA DE ALCANTARILLADO</b>		
1.1. <b>OBRAS PRIMER SEMESTRE 2024</b>		
1.1.1. Alcantarillado Corte – 1 (Obras: 1, Apiques: 1B-2B-3B-4B-5B, Mant. 28 Pozos)	67.136.820	
1.1.2. Alcantarillado Corte – 2 (Obras: 2-3-4, Apiques: 6B-7B-8B-9B, Mant. 18 Pozos)	113.796.968	
1.1.3. Alcantarillado Corte – 3 (Obras: 5-6, Apiques: 10B-11B-12B-13B, 14B, Mant. 25 Pozos)	125.475.026	
1.2. <b>OBRAS SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>		
1.2.1 Alcantarillado Corte – 4 (Obras: 7-8, Apiques: 15B-16B-17B-18B, 19B)	161.466.274	
1.2.2 Alcantarillado Corte – 5 (Obras: 9, Apiques: 20B, Mant. 30 Pozos)	78.092.889	
1.2.3 Alcantarillado Corte – 6 (Obras: 10, 11, 12 Apiques: 21B-22B-23B-24B, Mant. 38 Pozos)	154.584.567	
1.2.4 Alcantarillado Corte – 7, Obras (13, Apiques: 25B-26B-27B, Mant. 25 Pozos)	77.793.974	
1.2.5 Alcantarillado Corte – 8, (Obras: 14-15, Apiques: 28B-29B-30B, Mant. 27 Pozos)	81.836.117	
<b>SUB TOTAL</b>	<b>860.182.635</b>	
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>860.182.635</b>	

Fuente: Urbes S.A.S. E.S.P.

Finalmente, el prestador entregó lo correspondiente al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de San Sebastián de Mariquita elaborado en el año 2010 con un horizonte de diseño de 25 años, VI-F-004 V.3

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

además, manifestó que a la fecha no se tiene conocimiento de la implementación por parte del municipio.

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

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrando que para la vigencia 2020 se encuentra cargado con fecha de certificación del 20 de mayo de 2025, correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Cabe resaltar que el prestador entregó durante la visita copia del PEC para la vigencia 2022. Adicionalmente, aportó los documentos de la socialización del PEC ante el Concejo, que en reiteradas oportunidades ha citado a debates de control político.

#### 5.2.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado. Cabe señalar que 3 de los formularios y/o formatos para las vigencias bajo análisis se encuentran pendientes de reporte:

*Tabla 17. Estado reporte SUI aspectos técnicos operativos*

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	1. Registro de Fuentes	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Alcantarillado	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	25. Registro de Captaciones de Agua	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Alcantarillado	27. Tipos de Alcantarillado por Empresa	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Alcantarillado	28. Componentes del Sistema de Alcantarillado	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	28. Registro de Aducciones de Agua	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	3. Caracterización de Fuentes Superficiales para Abastecimiento	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Sí	Verificada la información se encontró que la misma no cuenta con calidad.
Acueducto	33. Registro de Conducciones de Agua	Sí	Verificada la información se encontró que la misma no cuenta con calidad.
Acueducto	36. Distribución de Agua Potable	No	-
Acueducto	4. Fuentes Superficiales	No	-
Acueducto	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	56. Componentes del Sistema	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	Sí	Verificada la información se encontró que la misma no cuenta con calidad.
Acueducto	Encuesta Modelo Hidráulico	No	-
Acueducto	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Sí	Verificada la información se encontró que la misma no cuenta con calidad.
Acueducto	36. Distribución de Agua Potable	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Acueducto	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.
Alcantarillado	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Sí	Verificada la información se encontró que la misma cuenta con calidad.

Fuente: SUI

### 5.3 Aspectos Comerciales

#### 5.3.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de Urbes S.A.S. E.S.P. se ubica en la Calle 8 No. 5 – 65, barrio El Carmen en San Sebastián de Mariquita, dentro de las instalaciones donde también se opera el área técnico operativa y comercial, y algunos aspectos administrativos.

El horario de atención del punto es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. También cuentan con una línea de atención celular y WhatsApp para la recepción de reclamaciones.

Las instalaciones cuentan con una sala de espera para el usuario y/o suscriptor y una persona que se encarga de recibir las PQR que los usuarios interponen por prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Al ingresar un usuario, el personal de vigilancia hace entrega de un digiturno que se encuentra de forma modular y sistematizada, que posteriormente realiza el llamado a través de una pantalla con altavoz, e indica el módulo de atención.

La oficina cuenta con tres módulos, uno para la recepción de PQR, uno para facturación y un módulo de recaudo.

Se observó que se cuenta con el CCU impreso en sede comercial y formato para la recepción de las PQR.



**Superservicios**

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



*Imagen 17. Sede de atención comercial*



Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.



**Superservicios**

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



*Imagen 18. Formato de atención de PQR*

URBES		Software Dirección Operativa		ORDEN DE TRABAJO	
				10-Julio-2017 FO-25-1 Versión 1	
No. Órdenes	162173	Término de Registro	2025-06-23	Hora Registro	19:20:29
Estado		TIPO		DETENCIONES	0
Nombre		TIPO DE PQR		Atenciones	0
Área Responsable	11 - Atención Operativa Asistencia	Motivo		VERBAL	
Dirección Trámite	00047-AIC-REVISIÓN DE MEDIDAS	Número Documentos		VERBAL	
Tipo Documento	FOC / Cédula de Ciudadanía	Número Documentos	15111-00		
Tramitador	DIANA VARGAS	Procedencia		VERBAL PANTANOGRANDE	
Teléfono	1114453009	E-Mail			
Tipo de PQR	Reclamo	Número PQR	170311		
Categoría	11000 - INDUSTRIAS PÚBLICOS	División Produc.		VERBAL PANTANOGRANDE - 1703009	
Sistema	S.A.S	Observación			
Observaciones					
REALIZAR VISITA TÉCNICA PARA VERIFICAR EL ESTADO DE MEDIOS, EXPLICAR CON LECTURA DE FOLIO, UNIFORME PORQUE EL PRESTADOR NO PRESENTA DISEÑO DESEADO PARA SUS REYES, VERIFICAR QUE FUNCIONE BIEN EL PRESTADOR EN ESTA INDUSTRIA, VERIFICAR LOS DE FOLIO DE PREGA, VERIFICAR CUANTO TIEMPO SE HAN DEJADO SIN USO Y SI HAY P.F. ALIAS NINGUNO					
Equipo		Alarma Inicio		Hora Termino	
Prestador/Angulado					
Manejo/Control de Equipo		Primeras		Últimas	
Actividad a Realizar					
SE HIZO LA REVISIÓN TÉCNICA DE BOMBA <del>Y EL MEDIDOR DE 3000 WATTS 1703009</del> CON JACKSON 1975M. SE ENCUENTRA FUNCIONAL ESTA ES UNA QUINTA, ESTA HABITADA POR LOS CORTADORES, 2 PERSONAS, CUENTA CON SOLO UNA CIRCONFERENCIA, NO HAY P.F, CUENTA CON CABLE DE ALIMENTACIÓN 5823371. USANDO ESTAS SOLICITA AL CORTADOR DE 195000.					
Observaciones Generales					
Cierre del Dato		EDO/DOCS	PRIMEROS		
Hora Inicio	2:20	Hora Fin	3:40	Impresión del Servicio ID	NO.20
Folio	24-4-2017	Integrante		Oficina	
Funcionarios		CONDENACIONES		FECHA	
Calle # 5-45 B-11 Carrera Llana avanza Teléfono 212 23 90 pqr.urbes@gmail.com Vigilada por la Oficina Directiva de Servicios Públicos					

Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.

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

### 5.3.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

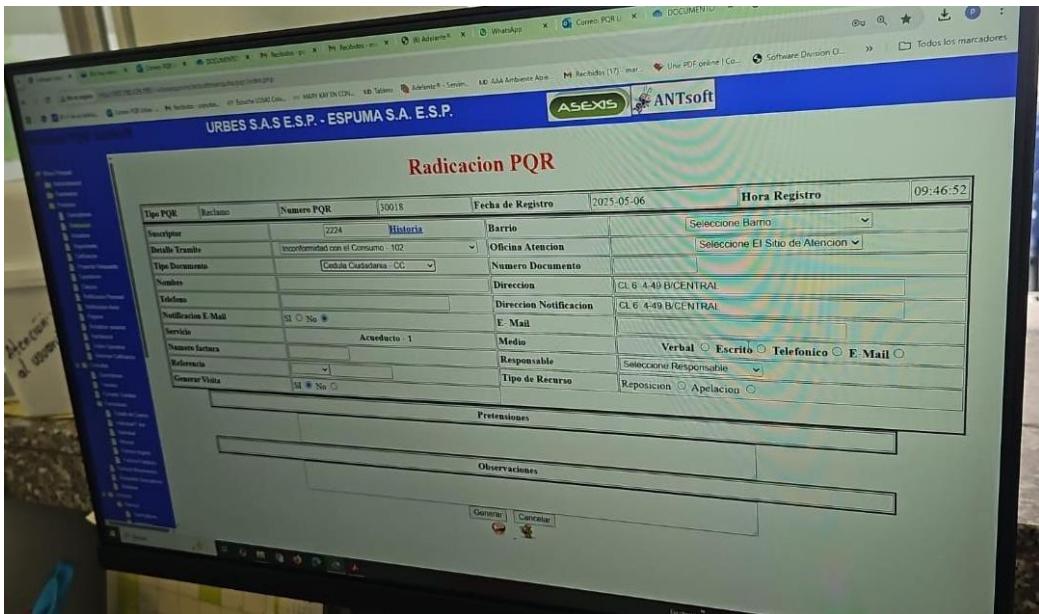
El sistema de información comercial utilizado por la empresa se denomina “Antsoft”, el cual es contratado por un tiempo de 3 años y se renueva automáticamente, no se integra con otro sistema interno. Cuenta con los siguientes módulos:

- Atención al cliente
- PQR
- Facturación

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

- Ordenes operativas
- Cartera de usuarios

Imagen 19. Sistema de información comercial ANTsoft



Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.

### 5.3.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

De acuerdo con la información reportada en el SUI, la empresa se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, razón por la cual, le corresponde aplicar el modelo de CCU establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.

Una vez verificada la documentación entregada por la empresa, se evidenció que ésta tiene CCU vigente para la ciudad de San Sebastián de Mariquita, Tolima, cuya última fecha de actualización corresponde al 5 de enero 2024, tomando como modelo el establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.

En la visita se observó que el CCU se encontraba en formato impreso en el módulo de atención de PQR. De igual manera, se evidenció su publicación en la página web de la empresa, por lo cual es posible afirmar que la empresa cumple con lo establecido en la Ley 142 de 1994, que en su artículo 131 establece:

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

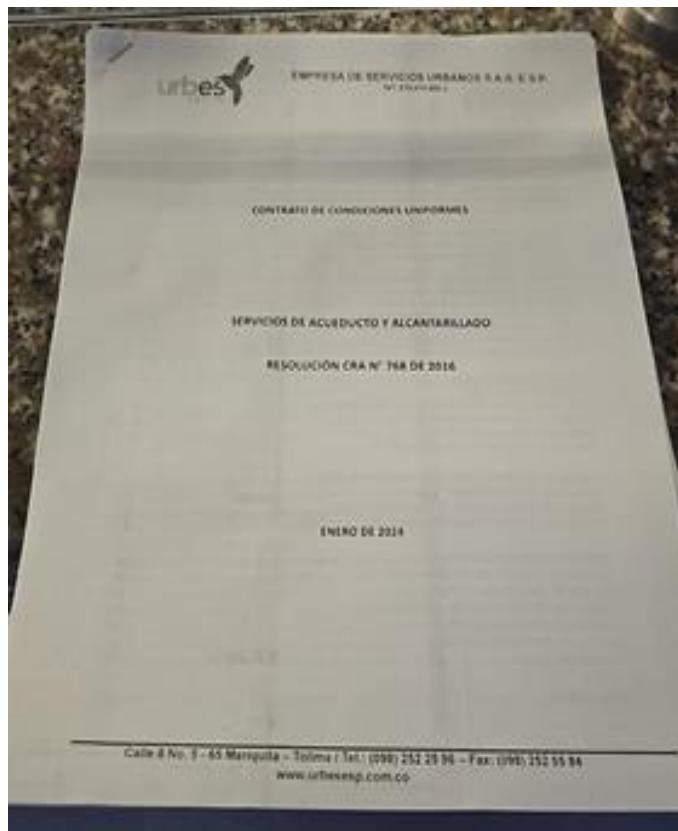


Superservicios

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



Imagen 20. Publicidad del CCU en atención al usuario



Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.

Imagen 21. Publicidad del CCU en página web

Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.

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

### 5.3.4 Suscriptores

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

*Tabla 18. Suscriptores totales Acueducto año 2024*

ACUEDUCTO AÑO 2024													
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
Estrato 1	5020	5030	5040	5045	5060	5072	5100	5113	5126	5135	5145	5153	
Estrato 2	4622	4630	4641	4642	4650	4664	4677	4685	4684	4693	4698	4710	
Estrato 3	1249	1249	1251	1251	1252	1254	1254	1255	1257	1258	1261	1264	
Estrato 4	107	106	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	
Estrato 5	109	111	111	110	110	110	110	111	111	112	112	112	
<b>Total Residencial</b>	<b>11107</b>	<b>11126</b>	<b>11148</b>	<b>11153</b>	<b>11177</b>	<b>11205</b>	<b>11246</b>	<b>11269</b>	<b>11283</b>	<b>11303</b>	<b>11321</b>	<b>11344</b>	
Comercial	491	494	499	499	498	504	505	505	504	503	502	502	
Oficial	55	55	55	55	55	55	55	55	56	56	56	56	
<b>Total No Residencial</b>	<b>546</b>	<b>549</b>	<b>554</b>	<b>554</b>	<b>553</b>	<b>559</b>	<b>560</b>	<b>560</b>	<b>560</b>	<b>559</b>	<b>558</b>	<b>558</b>	
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>11653</b>	<b>11675</b>	<b>11702</b>	<b>11707</b>	<b>11730</b>	<b>11764</b>	<b>11806</b>	<b>11829</b>	<b>11843</b>	<b>11862</b>	<b>11879</b>	<b>11902</b>	

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

*Tabla 19. Suscriptores totales Alcantarillado año 2024*

ALCANTARILLADO AÑO 2024													
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
Estrato 1	3972	3982	3992	3996	4007	4013	4028	4036	4047	4053	4063	4069	
Estrato 2	4541	4549	4560	4561	4568	4580	4593	4601	4600	4609	4615	4625	
Estrato 3	1184	1183	1184	1184	1185	1187	1187	1188	1190	1190	1191	1194	
Estrato 4	73	72	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	
Estrato 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
<b>Total Residencial</b>	<b>9775</b>	<b>9791</b>	<b>9812</b>	<b>9817</b>	<b>9836</b>	<b>9856</b>	<b>9884</b>	<b>9901</b>	<b>9913</b>	<b>9929</b>	<b>9946</b>	<b>9965</b>	
Comercial	462	465	470	471	470	476	477	477	476	475	474	474	
Oficial	49	49	49	49	49	49	49	49	50	50	50	49	
<b>Total No Residencial</b>	<b>511</b>	<b>514</b>	<b>519</b>	<b>520</b>	<b>519</b>	<b>525</b>	<b>526</b>	<b>526</b>	<b>526</b>	<b>525</b>	<b>524</b>	<b>523</b>	
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>10286</b>	<b>10305</b>	<b>10331</b>	<b>10337</b>	<b>10355</b>	<b>10381</b>	<b>10410</b>	<b>10427</b>	<b>10439</b>	<b>10454</b>	<b>10470</b>	<b>10488</b>	

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

*Tabla 20. Suscriptores totales Acueducto año 2025, corte a 31 de marzo*

<b>ACUEDUCTO AÑO 2025</b>			
<b>Estrato / Uso</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>
Estrato 1	5158	5162	5172
Estrato 2	4715	4722	4727
Estrato 3	1266	1269	1272
Estrato 4	105	105	105
Estrato 5	112	115	117
<b>Total Residencial</b>	<b>11356</b>	<b>11373</b>	<b>11393</b>
Comercial	503	503	502
Oficial	56	57	57
<b>Total No Residencial</b>	<b>559</b>	<b>560</b>	<b>559</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>11915</b>	<b>11933</b>	<b>11952</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

*Tabla 21. Suscriptores totales Alcantarillado año 2025, corte a 31 de marzo*

<b>ALCANTARILLADO AÑO 2025</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>
Estrato 1	4074	4079	4085
Estrato 2	4629	4636	4641
Estrato 3	1196	1199	1201
Estrato 4	71	71	71
Estrato 5	6	7	9
<b>Total Residencial</b>	<b>9976</b>	<b>9992</b>	<b>10007</b>
Comercial	475	475	474
Oficial	49	51	51
<b>Total No Residencial</b>	<b>524</b>	<b>526</b>	<b>525</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>10500</b>	<b>10518</b>	<b>10532</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

La empresa informó un total de suscriptores para el año 2024 de 11.902 para el servicio público de acueducto con corte a 31 de diciembre, donde el 95,31% se ubica en el sector residencial, y de éstos, el estrato uno ocupa el 43,30%, seguido del estrato dos con el 39,57%.

Para la vigencia 2025, informó tener un total de 11.952 suscriptores de acueducto, donde no se evidenció variación en la participación de los estratos.

En cuanto al servicio público de alcantarillado, indicó tener 10.488 suscriptores, donde el 95,01% se ubica en el sector residencial, de los cuales el 44,10% corresponde al estrato dos, y el 38,80% corresponde al estrato uno. Para la vigencia 2025, aumentó el total de suscriptores a 10.532, sin embargo, no hubo variaciones en los datos de participación de usos y estratos.

Durante la visita, se solicitó información acerca de la reducción de brechas de suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado DACAL. Sin embargo, el operador informó no realizar actividades relacionadas con este indicador, el cual se encuentra establecido en la Resolución CRA 688 de 2014. Igualmente, al revisar su estudio de costos de referencia, no se evidenció una meta para este indicador.

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

### 5.3.5 Micromedición

#### 5.3.5.1 Indicador de micromedición

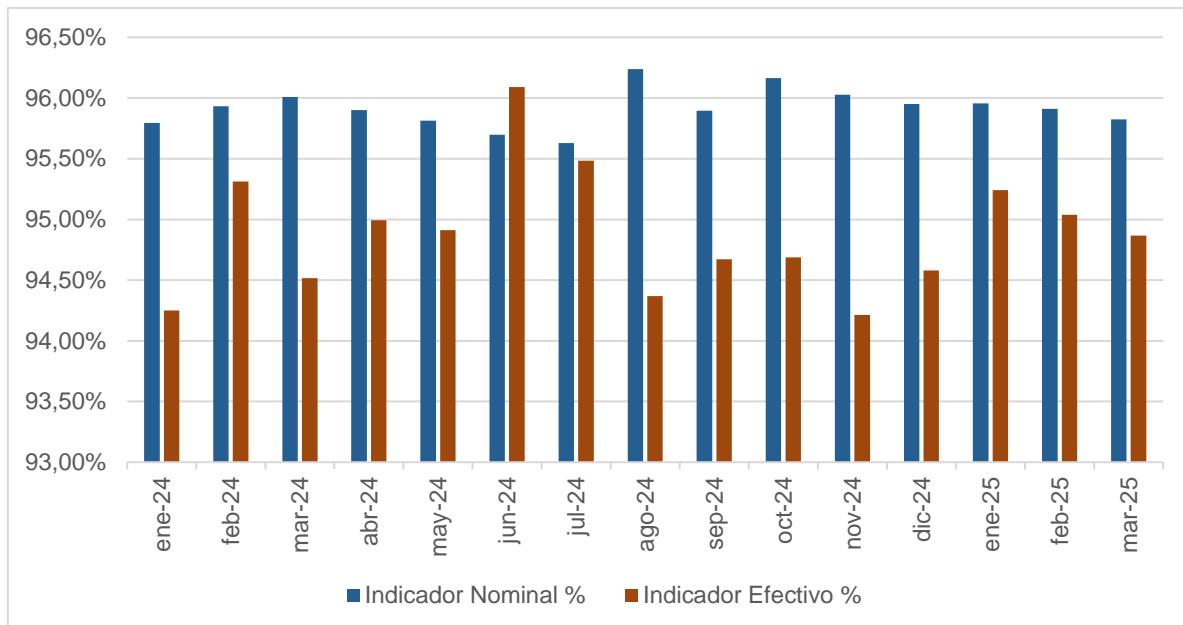
La empresa presentó los resultados de su indicador de micromedición, de la siguiente manera:

*Tabla 22. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva*

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	11653	11163	10521	95,80%	94,25%
feb-24	11675	11200	10675	95,93%	95,31%
mar-24	11702	11235	10619	96,01%	94,52%
abr-24	11707	11227	10665	95,90%	94,99%
may-24	11730	11239	10667	95,81%	94,91%
jun-24	11764	11258	10818	95,70%	96,09%
Jul-24	11806	11290	10780	95,63%	95,48%
ago-24	11829	11384	10743	96,24%	94,37%
sep-24	11843	11357	10752	95,90%	94,67%
oct-24	11862	11407	10801	96,16%	94,69%
nov-24	11879	11407	10747	96,03%	94,21%
dic-24	11902	11420	10801	95,95%	94,58%
ene-25	11915	11433	10889	95,95%	95,24%
feb-25	11933	11445	10877	95,91%	95,04%
mar-25	11952	11453	10865	95,82%	94,87%

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

*Gráfico 6. Cobertura de micromedición*



Fuente: Elaboración SSPD a partir de los datos entregados por Urbes S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con la información presentada por la empresa, se puede observar que en las dos vigencias analizadas ha contado con un indicador nominal superior al 95%, de acuerdo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. No obstante, el indicador efectivo se encuentra en un promedio del 94,88%. Por lo tanto, la empresa debe aumentar sus gestiones de revisión de medidores en el proceso de toma de lecturas y crítica, con el fin de aumentar la medición de manera efectiva.

Cabe resaltar que la micromedición efectiva, fue calculada con base en lo estipulado en la Resolución CRA 906 de 2019.

Finalmente, la empresa al aplicar la metodología tarifaria de la Resolución CRA 688 de 2014, debe contar con una cobertura de micromedición del 100% a la fecha, en el sistema de acueducto del municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima.

#### 5.3.5.2 Laboratorio de medidores

En visita, el prestador informó que no cuenta con laboratorio de medidores y tampoco tiene contratados los servicios de un tercero.

#### 5.3.5.3 Procedimiento para el cambio de medidores

La empresa en visita informó que los cambios de medidor se realizan por nuevos, sin efectuar el envío al laboratorio, puesto que los costos son demasiado elevados para los usuarios, por lo cual, estos prefieren que les realicen el cambio por uno nuevo. Los micromedidores son ofrecidos por la empresa por un valor de \$142.000, incluyendo la mano de obra y los accesorios. En caso que el usuario quiera comprar el medidor a otro a proveedor, la empresa le solicita copia de la factura y el certificado de calibración y para estos casos solamente cobra la mano de obra por valor de \$ 10.000.

A los usuarios que en algún caso no cuenten con medidor para facturar por diferencia de lecturas,  
VI-F-004 V.3

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

se les realiza la facturación por promedio como lo indica la Ley 142 en su artículo 146, por promedios de su mismo consumo o con base en consumos promedios de usuarios que tengan las mismas características. El procedimiento se encuentra documentado en su Sistema de Gestión de Calidad con el Código PRO-AC-08 Versión.2, de enero de 2017.

#### 5.3.5.4 Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa para que entregara 20 expedientes donde se evidenciara el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios, por lo cual, se procede a realizar el análisis de la información allegada de la siguiente manera:



# Superservicios

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



*Tabla 23. Análisis expedientes allegados*

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

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

De la revisión de los documentos aportados, se puede concluir que:

- No se observa comunicación donde se le informe al usuario de la visita (día, hora, mañana o tarde) y en caso de ser necesario, del retiro del medidor, de acuerdo con la Resolución CRA 413 de 2006 y la Resolución CRA 457 de 2008, presuntamente porque las solicitudes de cambio e instalación nueva se hicieron de forma verbal en sede de atención al usuario y con el suscriptor se pactó la fecha y hora de visita técnica.
- No hay resultado de laboratorio en los casos de cambio de medidor de acuerdo con la Resolución CRA 413 de 2006 y la Resolución CRA 457 de 2008, teniendo en cuenta lo informado en el numeral anterior, ya que la empresa en visita comentó que los cambios de medidor se realizan por nuevos, sin efectuar el envío al laboratorio, puesto que los costos son demasiado elevados para los usuarios.

### 5.3.6 Facturación y Recaudo

#### 5.3.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador, en visita, entregó los documentos que indican la forma de realizar la facturación y el recaudo dentro de sus procesos comerciales, los cuales tienen el siguiente propósito:

*“Facturación: Dar a conocer el procedimiento de distribución de facturación con la utilización de la terminal portátil desde el momento en que el lector - distribuidor recibe las facturas hasta cuando son entregadas a los usuarios del servicio.”*

*Recaudo: Recaudar el dinero por concepto de servicios públicos domiciliarios.”* (Cursiva fuera del texto original)

Los documentos se encuentran en su Sistema de Gestión de Calidad interno, donde se evidencian los procesos y procedimientos internos de la empresa.

Durante la visita, se informó del proceso de facturación, el cual se tiene tercerizado en los procesos de lectura, crítica y distribución, y el operador realiza las actividades de impresión de facturas y reliquidación.

La empresa cuenta con dos (02) ciclos de facturación, el cual inicia con la toma de lecturas, la crítica, impresión y distribución.

En el proceso de crítica se realizan las visitas a que haya lugar y en algunos casos, se resuelven en sede de la empresa a través del sistema de información comercial, el cual cuenta con respaldo digital fotográfico de cada una de las lecturas.

Para las labores de toma de lecturas (actividad realizada por TPL), crítica y reparto de facturas, se cuenta con 5 operarios y un analista, que se dividen el trabajo por ciclos, es decir cada operario trabaja por ruta de lectura y de manera rotativa.

El recaudo igualmente se encuentra tercerizado a través de la empresa PyG. Se realiza en un punto propio de la oficina de Urbes S.A.S. E.S.P., además, se tienen otras opciones de recaudo como Banco Caja Social y oficina Celsia.

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

*Imagen 22. Punto de Recaudo en sede de la empresa y facturación*



Fuente: Registro fotográfico SSPD, visita realizada del 05 al 07 de mayo de 2025.

#### 5.3.6.2 Facturación y recaudo

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

*Tabla 24. Facturación y recaudo acueducto año 2024*

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	627.207	1.515.273.886	1.368.595.649	90%
Estrato 2	658.686	1.706.946.092	1.577.828.668	92%
Estrato 3	188.584	529.762.973	496.049.391	94%
Estrato 4	24.866	63.013.996	52.426.343	83%
Estrato 5	24.536	99.529.455	78.472.724	79%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.523.879</b>	<b>3.914.526.402</b>	<b>3.573.372.775</b>	<b>91%</b>
Comercial	116.649	478.872.404	409.112.442	85%
Oficial	57.105	130.303.804	125.315.185	96%
<b>Total No Residencial</b>	<b>173.754</b>	<b>609.176.208</b>	<b>534.427.627</b>	<b>88%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.697.633</b>	<b>4.523.702.610</b>	<b>4.107.800.402</b>	<b>91%</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

*Tabla 25. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024*

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	m <sup>3</sup> Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	482.638	783.147.391	691.296.270	88%
Estrato 2	645.416	1.154.166.436	1.037.470.094	90%
Estrato 3	177.970	355.996.723	326.523.085	92%
Estrato 4	17.497	32.619.374	27.202.244	83%
Estrato 5	617	2.001.063	890.791	45%
<b>Total Residencial</b>	<b>1.324.138</b>	<b>2.327.930.987</b>	<b>2.083.382.484</b>	<b>89%</b>

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

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Comercial	109.837	316.869.734	269.328.883	85%
Industrial	0	0	0	
Oficial	46.037	81.167.343	77.189.700	95%
<b>Total No Residencial</b>	<b>155.874</b>	<b>398.037.077</b>	<b>346.518.583</b>	<b>87%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.480.012</b>	<b>2.725.968.064</b>	<b>2.429.901.067</b>	<b>89%</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con lo presentado por el prestador, para la vigencia 2024, la empresa indicó haber facturado un total de 1.697.633 m<sup>3</sup> para el servicio público de acueducto que representa una facturación de \$4.523.702.610, cuyo recaudo alcanzó el 91%.

En cuanto al servicio público de alcantarillado facturó un total de 1.480.012 m<sup>3</sup>, cuyo valor facturado asciende a \$2.725.968.064 y tuvo un recaudo del 89%.

En consecuencia, se observa que la empresa cuenta con un indicador de recaudo promedio del 90% del total de la facturación para ambos servicios correspondiente la vigencia 2024, por lo tanto, el prestador, para este indicador, se encuentra en un estándar de medición normalizado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.

Tabla 26. Facturación y recaudo acueducto año 2025, corte a 31 de marzo

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	155.614	384.928.608	364.969.093	95%
Estrato 2	160.829	428.841.963	408.504.340	95%
Estrato 3	45.899	133.627.811	125.624.191	94%
Estrato 4	5.981	15.632.290	16.584.898	106%
Estrato 5	6.457	26.817.044	21.125.590	79%
<b>Total Residencial</b>	<b>374.780</b>	<b>989.847.716</b>	<b>936.808.112</b>	<b>95%</b>
Comercial	29.917	123.400.549	116.556.615	94%
Oficial	14.317	33.573.674	43.133.231	128%
<b>Total No Residencial</b>	<b>44.234</b>	<b>156.974.223</b>	<b>159.689.846</b>	<b>102%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>419.014</b>	<b>1.146.821.939</b>	<b>1.096.497.958</b>	<b>96%</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

Tabla 27. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025, corte a 31 de marzo

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	121.564	212.298.213	194.409.660	92%
Estrato 2	157.527	303.759.580	284.422.337	94%
Estrato 3	42.991	92.705.978	85.994.950	93%
Estrato 4	4.327	8.771.652	8.879.731	101%
Estrato 5	231	771.015	407.479	53%
<b>Total Residencial</b>	<b>326.640</b>	<b>618.306.438</b>	<b>574.114.157</b>	<b>93%</b>
Comercial	28.097	86.658.472	79.932.087	92%

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

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Oficial	13.581	25.793.080	29.277.331	114%
<b>Total No Residencial</b>	<b>41.678</b>	<b>112.451.552</b>	<b>109.209.418</b>	<b>97%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>368.318</b>	<b>730.757.990</b>	<b>683.323.575</b>	<b>94%</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

En relación con la vigencia 2025, para el servicio público de acueducto con corte al 31 de marzo, la empresa indicó haber facturado un total de 419.014 m<sup>3</sup> que corresponden a \$ 1.146.821.939, alcanzando un indicador de recaudo del 96%.

En cuanto al servicio público de alcantarillado facturó un total de 368.318 m<sup>3</sup> que corresponden a \$ 730.757.990, alcanzando un indicador de recaudo del 94%.

Para la vigencia 2025, se tiene un indicador de recaudo del 95%, ubicándose en un estándar de medición normalizado, de acuerdo con lo establecido la Resolución CRA 906 de 2019.

### 5.3.7 Facturas

#### 5.3.7.1 Requisitos de la factura

Teniendo en cuenta que el prestador debe aplicar el marco regulatorio establecido en la Resolución CRA 688 de 2016, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, encontrando que no cumple con todos, como se muestra a continuación:

*Tabla 28. Requisitos de la factura*

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	SI, EN EL CAMPO DESCRIPCIÓN SI HAY LUGAR A ELLO
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI, EN EL CAMPO DESCRIPCIÓN SI HAY LUGAR A ELLO
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI



**Superservicios**

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



<b>Requisitos</b>	<b>¿Cumple?</b>
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

Imagen 23. Factura de prestación del servicio

urbes S.A.S.E.P.		ESPUMA		Nº. Matrícula		Código	
URBES S.A.S.E.P.		SISTEMA DE SERVICIOS URBANOS E.P.		11781		205058500	
Nit. 850.075.806 - 2		Nit. 859.007.946-0		Factura de Venta N°		PAGUE SIN RECARGO HASTA: VALOR A PAGAR	
				2772293		2024-02-15 28.830	
Nombre: BERNAL QUEVEDO JAIRO		PERIODO:		Uso: Residencial		Fr. Barrido	
Dirección: MZ A CS 2 B/ GUSTAVO ACERO		Desde: 2023-12-24		Estado: Suspensión		Fr. Recolección 2	
Dir. Entrega: MZ A CS 2 B/ GUSTAVO ACERO		Hasta Emisión: 2024-01-30		ULTIMO PAGO: 2024-02-15 Meses V.: 0			
CONSUMO ULTIMOS 6 MESES		Lectura Anterior: 175		Fecha Valor: 2024-01-13			
2023-12 24 2024-01 23 30		Lectura Actual: 177		2024-02-15 28.830		ENE-2024	
Consumo: 23 Total Consumo: 177		Promedio: 2		SUBSIDIO: 0		TOTAL CONSUMO: 9.854	
No. Medidor: 177131-2019		Estado Medidor: 177131-2019		SUBSIDIO PORTE: 0		SUBSIDIO: 0	
Medidor Con Lectura: 177		CARGO FIJO: 0.00		SUBSIDIO: 0		VALOR: -2.401	
ASEO		CARGO VARIABLE: 0.00		SUBSIDIO: 0		TOTAL ASEO: 0	
No. Metros: HISTÓRICO TD: 0.00		COSTO REFERENCIA: 0.00		SUBSIDIO: 0		TOTAL ALCANTARILLADO: 0	
0.00 TUTOR: 6.05 TARIF: 6.02		TARIFA: 23.905,74		INTERES: 17.479,30		TOTAL ALCANTARILLADO Y ASEO: 41.444	
1. 0.00 2. 0.00 5. 0.00		-5.826,42		0		DESCRIPCIÓN ANOMES No. CUITA SALDO	
% SUSPENSO: 0.00		TOTAL ASEO: 0		TOTAL OTROS COBROS		28.826	
-2.2500		TOTAL ALCANTARILLADO: 0		TOTAL A PAGAR		28.830	
Representante Legal: COLMENA - CAICE ENERTOLIMA - OFICINA ESPUMA Ley 142 de 1994							
41577098980025815802000117813800000028309420240215							
1.007.08							
EL AGUA ES PATRIMONIO DE TODOS. NO LA DESPERDICIES							
Señor Usuario							
<ul style="list-style-type: none"> <li>En casa o en la escuela, reciclar es una cosa buena.</li> <li>Apúntate al mejor viaje, sube al tren del reciclaje.</li> <li>Siquieres disfrutar del mar, empieza por no contaminar.</li> <li>Serás alguien sabio y con cultura si reciclas la basura.</li> <li>Si el mundo quiere mejorar es necesario reciclar.</li> <li>Si amas la naturaleza, reciclarás con destreza. Recícalo con fervor, porque realmente todo tiene valor.</li> <li>El primer gesto básico es dejar de usar plástico.</li> <li>Papel, plástico o cristal, no reciclar siempre está mal.</li> <li>Cristal, papel o plástico, reciclar siempre es fantástico.</li> <li>Plástico, cristal o papel, reciclar siempre está bien.</li> </ul>							
<p>NO ARRUINEMOS LA TIERRA, ES DIFÍCIL ENCONTRAR UN BUEN PLANETA</p>							
<b>COMPONENTES TARIFAS SERVICIOS DE ASEO</b> <p>CBL = Barrio y limpieza del Servicio Ordinario. RTT = Recolección y Transporte. TTE = Transporte por Tramo Excedente. TDT = Tratamiento y Disposición Final. TFR = Comercialización y Manejo de Recauda</p>							
<b>EMPRESA DE SERVICIOS URBANOS</b> <b>URBES S.A.S.E.P.</b> <p>Calle 8 No. 5 - 65 B/ El Carmen Tel Fax: (098) 252 25 96 ☎ 301 200 81 81    Banco Caja Social CTA CTE. 21003062523 - URBES S.A.S.E.P.</p> <p>facturación@urbes.com.co    pqr@urbes.com.co</p>							
<b>PUNTOS DE PAGO</b> <p>OFICINA URBES S.A.S. E.S.P CALLE 8 No. 5 - 65 B/ EL CARMEN TEL Fax: (098) 252 25 96 ☎ 301 200 81 81    BANCO CAJA SOCIAL CTA CTE. 21003062523 - URBES S.A.S.E.P.</p> <p>NOTA: RECUERDE SEÑOR USUARIO ENVIAR COPIA DE LA CONSIGNACIÓN Y/O TRANSFERENCIA AL CORREO ELECTRÓNICO</p>							

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.



**Superservicios**

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



De acuerdo con lo revisado en las facturas remitidas por el prestador, se encontró que no cumple con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016, puesto que en el numeral 15 no se observó los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

#### 5.3.7.2 Desincentivo al consumo excesivo

El prestador en visita informó que no aplicó la medida del desincentivo establecida en las Resoluciones CRA 887 de 2019 y UAE-CRA 039 del 2024, por cuanto no se han facturado consumos suntuarios a los cuales deba realizar el cobro. De otra parte, el fenómeno del Niño no ha afectado su fuente. Lo anterior, fue informado a la SSPD mediante oficio 20245294682192 del 22/10/2024.

#### 5.3.7.3 Rangos de consumo

La Resolución CRA 750 de 2016 modificó el rango de consumo básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestimule 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, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018; por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

*Tabla 29. Rangos de consumo*

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 495 metros sobre el nivel del mar para la APS San Sebastián de Mariquita, le corresponde aplicar los consumos establecidos para ciudades con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021<sup>2</sup>, así:

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

VI-F-004 V.3



**Superservicios**

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



mensuales por suscriptor facturado.

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que se observa el total del consumo básico correspondiente a 16 m<sup>3</sup> en las facturas de los usuarios, acorde con lo establecido en la Resolución 750 de 2016, como se muestra a continuación:

*Imagen 24. Factura usuario estrado 4*

DESCRIPCIÓN	CONS.m <sup>3</sup>	VALOR REF.	VALOR m <sup>3</sup>	TOTAL
DIBUJO FLUJO		5.454	5.454	5.454
DIBUJO BÁSICO	16	2.075	2.075	33.193
CONSUMO SANTUARIO	8	2.075	2.075	16.596
20	0	2.075	2.075	0
<b>TOTAL CONSUMO</b>				<b>55.243</b>
SUBSIDIO/APORETE %		VALOR		55.243
0,000		INTERESES		0
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>				<b>55.243</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

### 5.3.8 Cartera

En visita, la empresa entregó la siguiente información de su cartera desagregada por edades de la siguiente manera:



**Superservicios**

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



*Tabla 30. Cartera acueducto y alcantarillado 31 de mayo de 2025*

Uso		30 DIAS - 202503	60 DIAS - 202502	90 DIAS - 202501	120 DIAS - 202412	150 DIAS - 202411	180 DIAS - 202410	360 DIAS Hasta 202404	MAS 360 Mayor 202404	MES	Valor Total
1 - Residencial	1	\$81.068.061,05	\$49.467.705,22	\$78.079.521,80	\$27.981.592,74	\$23.203.449,62	\$20.806.831,75	\$79.632.513,45	\$604.766.131,19	\$305.438.543,18	\$1.270.444.350,00
1 - Residencial	2	\$84.931.307,33	\$52.131.389,72	\$51.204.993,69	\$26.823.667,31	\$21.831.239,75	\$15.984.779,64	\$61.873.114,86	\$456.844.318,34	\$356.960.975,96	\$1.128.585.786,60
1 - Residencial	3	\$23.930.716,00	\$11.793.151,86	\$12.519.269,48	\$5.444.581,06	\$3.908.977,82	\$2.852.613,48	\$10.303.998,34	\$84.785.117,21	\$113.051.324,75	\$268.589.750,00
1 - Residencial	4	\$1.776.883,70	\$619.957,29	\$1.189.903,02	\$460.270,34	\$672.418,33	\$377.854,47	\$1.076.862,72	\$999.778,99	\$12.212.374,05	\$19.386.302,91
1 - Residencial	5	\$3.959.192,22	\$1.403.330,11	\$1.565.606,91	\$1.023.703,52	\$898.754,10	\$1.067.827,29	\$5.244.944,25	\$48.203.638,42	\$13.942.860,00	\$77.309.856,82
1 - Residencial	Subtotal	\$195.666.160,30	\$115.415.534,20	\$144.559.294,90	\$61.733.814,97	\$50.514.839,62	\$41.089.906,63	\$158.131.433,62	\$1.195.598.984,15	\$801.606.077,94	\$2.764.316.046,33
11 - Comercial	10	\$21.292.989,20	\$11.374.567,70	\$7.396.677,55	\$4.395.327,36	\$3.180.593,18	\$2.651.781,10	\$13.715.523,81	\$54.777.112,61	\$104.579.847,49	\$223.364.420,00
11 - Comercial	11	\$3.853.077,97	\$2.172.180,51	\$1.618.013,03	\$1.314.372,32	\$1.167.392,63	\$892.924,57	\$3.807.828,02	\$29.972.180,95	\$8.406.290,00	\$53.204.260,00
11 - Comercial	Subtotal	\$25.146.067,17	\$13.546.748,21	\$9.014.690,58	\$5.709.699,68	\$4.347.985,81	\$3.544.705,67	\$17.523.351,83	\$84.749.293,56	\$112.986.137,49	\$276.568.680,00
12 - Oficial	10	\$5.567.715,66	\$848.370,60	\$579.150,67	\$576.331,01	\$573.509,18	\$534.843,33	\$3.297.560,12	\$31.955.697,96	\$23.046.271,47	\$66.979.450,00
12 - Oficial	Subtotal	\$5.567.715,66	\$848.370,60	\$579.150,67	\$576.331,01	\$573.509,18	\$534.843,33	\$3.297.560,12	\$31.955.697,96	\$23.046.271,47	\$66.979.450,00
TOTAL		\$226.379.943,13	\$129.810.653,01	\$154.153.136,15	\$68.019.845,66	\$55.436.334,61	\$45.169.455,63	\$178.952.345,57	\$1.312.303.975,67	\$937.638.486,90	\$3.107.864.176,33

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

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

Según lo informado en visita, la empresa tiene una cartera total para San Sebastián de Mariquita, con corte a 31 de mayo de 2025, de \$3.107.864.176,33 de los cuales \$1.545.201.813 corresponden a acueducto, \$688.982.865 corresponden a alcantarillado y, \$851.320816 a aseo, donde el mayor representante de la misma corresponde al estrato 1, con un valor de \$ 1.270.444.350, seguida por el estrato 2 con \$ 1.128.585.786,6.

Según lo informado por la empresa y revisadas las políticas de cartera, las gestiones de cobro realizadas por ésta corresponden a:

- Acuerdos de pagos.
- Suspensiones.
- Cobros jurídicos y pre-jurídicos.
- Gestiones de cartera personalizadas, a través de visitas puerta a puerta.
- Revisión de los ingresos de la persona responsable del servicio para aplicar acuerdos de pago, condonación de la deuda o rebaja de intereses.

La empresa adjuntó evidencia de dichas gestiones a través de expedientes que se revisaron de forma aleatoria, encontrando que el trabajo de recaudo de cartera se efectúa de forma personalizada y de manera escrita, las cuales han sido efectivas según su contabilidad, sin embargo, no se tuvo datos reales que pudieran dar cuenta de lo informado.

#### 5.3.9 Estratificación

La empresa remitió el siguiente Decreto de Estratificación aplicado en la facturación para la ciudad de San Sebastián de Mariquita, Tolima, sin embargo, no se informó si el Ente Municipal considera su actualización:

*Tabla 31. Decreto de adopción de estratificación*

San Sebastián de Mariquita	Decreto 100 de noviembre 18 de 2003	<i>"Por el cual se adopta la estratificación socioeconómica de la cabecera municipal de San Sebastián de Mariquita, departamento del Tolima"</i>
----------------------------	-------------------------------------	--

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

#### 5.3.10 Subsidios y contribuciones

El Acuerdo Municipal que establece los factores de subsidios y contribuciones aplicados por Urbes S.A.S. E.S.P., vigente fiscalmente entre 2024 y 2025, se relaciona a continuación:

*Tabla 32. Acuerdo Municipal para San Sebastián de Mariquita*

APS	Acuerdo	Vigencia
San Sebastián de Mariquita	Acuerdo No.002 del 16 de marzo de 2023	Marzo de 2023 hasta marzo de 2024
	Acuerdo No.004 del 26 de marzo de 2024	Marzo de 2024 hasta la actualidad

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

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

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

*Tabla 33. San Sebastián de Mariquita (Subsidio)*

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Vertimiento Básico
Estrato 1	25%		25%	
Estrato 2	14%		14%	
Estrato 3	0%		0%	

Fuente: Acuerdos No.002 de 2023 y No.004 de 2024.

*Tabla 34. San Sebastián de Mariquita (Contribución)*

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Vertimiento Básico
Estrato 5	50%		50%	
Estrato 6	60%		60%	
Comercial	50%		50%	
Industrial	30%		30%	

Fuente: Acuerdos No.002 de 2023 y No.004 de 2024.

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones indicados en los Acuerdos Municipales de San Sebastián de Mariquita, en las facturas entregadas por el prestador en visita:

*Tabla 35. Revisión aplicación acuerdo*

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acue.	CF	CB	Alc.
			CF	CB	CF	VB
11781	Enero 2024	1	-25%			-25%
1922	Febrero 2024	2	-14%			-14%
4671	Marzo 2024	3	0%			0%
4827	Abril 2024	4	0%			0%
1370	Mayo 2024	Comercial	50%			50%
6150	Junio 2024	Oficial	0%			0%
6579	Julio 2024	1	-25%			-25%
10218	Agosto 2024	2	-14%			-14%
4134	Septiembre 2024	3	0%			0%
5603	Octubre 2024	4	0%			0%
1890	Noviembre 2024	Comercial	50%			50%
9590	Diciembre 2024	Oficial	0%			0%
10606	Enero 2025	1	-25%			-25%
8903	Febrero 2025	4	0%			0%
6152	Marzo 2025	Oficial	0%			0%

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal				
			Acue.	Alc.	CF	CB	CF
5774	Abril 2025	2	-14%	-14%			

Fuente: Elaboración SSPD. Información reportada al SUI.

Al respecto, se evidenció que la empresa Urbes S.A.S. E.S.P. aplicó de manera adecuada los Acuerdos Municipales No. 002 de 2023 y No. 004 de 2024, en la facturación a sus usuarios del municipio de San Sebastián de Mariquita, Tolima.

De otra parte, la empresa informó que, desde el mes de diciembre de 2024 a la fecha, no se ha realizado el giro de subsidios por parte del ente territorial, el cual asciende a un total de \$471.019.617. Sobre esto, se observaron los soportes de cobro y varias comunicaciones a la Alcaldía sobre el cobro del monto adeudado. Al respecto, esta SSPD realizó los respectivos traslados a las Entidades involucradas.

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

La empresa remitió la información de la siguiente manera:

*Imagen 25. PQR año 2024*

Tipo de Reclamacion	Peticion	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud	Total	Confirmadas	Pendientes	Visitados
102 - Inconformidad con el Consumo	0	0	1229	0	0	1229	1229	0	0
105 - Dirección Incorrecta	0	0	4	0	0	4	4	0	0
107 - Entrega y oportunidad de la factura	0	0	23	0	0	23	23	0	0
108 - Falla en la prestacion del servicio por continuidad	0	0	4	0	0	4	4	0	0
112 - Descuento por predio Desocupado	0	0	1	0	0	1	1	0	0
119 - Por suspension, corte, reconexion y reinstalacion	0	0	2	0	0	2	2	0	0
120 - Relacionada con cobros por promedio	0	0	1185	0	0	1185	1185	0	0
121 - Medidor o cuenta cruzada	0	0	1	0	0	1	1	0	0
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	0	0	1	0	0	1	1	0	0
136 - Otros	0	0	28	0	0	28	28	0	0
201 - Afoso	2	0	0	0	0	2	2	0	0
204 - Servicios Especiales	120	0	0	0	0	120	120	0	0
207 - Cambio de medidor o equipo de medida	1450	0	0	0	0	1450	1450	0	0
208 - Suspension por mutuo acuerdo	18	0	0	0	0	18	18	0	0
209 - Terminacion del Contrato	1	0	0	0	0	1	1	0	0
211 - Solicitud de prestacion del servicio	243	0	0	0	0	243	243	0	0
216 - Cambio de datos basicos	148	0	0	0	0	148	148	0	0
217 - Otros	1040	0	0	0	0	1040	1040	0	0
301 - No llega el Agua	0	137	0	0	0	137	137	0	0
302 - Varios Dias Sin Servicio de Agua	0	1	0	0	0	1	1	0	0
303 - Llega el Agua en Mal Estado	0	2	0	0	0	2	2	0	0
304 - Agua Llega con Poca Presion	0	3	0	0	0	3	3	0	0
305 - Fuga de Agua Potable	0	40	0	0	0	40	40	0	0
306 - Otro tipo de Queja	0	1	0	0	0	1	1	0	0
320 - No han realizado recoleccion del basura	0	12	0	0	0	12	12	0	0
321 - Vehiculo Recolector pasa demasiado Rapido	0	1	0	0	0	1	1	0	0
322 - No realizan barrido	0	27	0	0	0	27	27	0	0
323 - Deficiente servicio de recoleccion	0	16	0	0	0	16	16	0	0
324 - Deficiente Servicio de barrido	0	10	0	0	0	10	10	0	0
<b>Total</b>	<b>3022</b>	<b>250</b>	<b>2478</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5750</b>	<b>5750</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.



**Superservicios**

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



Imagen 26. PQR año 2025 corte a 31 de marzo

Tipo de Reclamación	Peticion	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitu	Total	Confirmada	Pendiente	Visitado
102 - Inconformidad con el Consumo	0	0	508	0	0	508	471	25	12
107 - Entrega y oportunidad de la factura	0	0	7	0	0	7	7	0	0
108 - Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0	2	0	0	2	2	0	0
109 - Falla en la prestación del servicio por calidad	0	0	1	0	0	1	1	0	0
112 - Descuento por predio Desocupado	0	0	8	0	0	8	8	0	0
113 - Servicios especiales	0	0	1	0	0	1	1	0	0
115 - Estrato	0	0	1	0	0	1	1	0	0
120 - Relacionada con cobros por promedio	0	0	351	0	0	351	333	15	3
121 - Medidor o cuenta cruzada	0	0	1	0	0	1	1	0	0
136 - Otros	1	1	19	0	0	21	20	1	0
201 - Aforo	1	0	0	0	0	1	1	0	0
204 - Servicios Especiales	52	0	0	0	0	52	39	13	0
207 - Cambio de medidor o equipo de medida	498	0	0	0	0	498	443	47	8
208 - Suspension por mutuo acuerdo	5	0	0	0	0	5	4	1	0
211 - Solicitud de prestación del servicio	79	0	0	0	0	79	69	10	0
215 - Capacitaciones y otra información	1	0	0	0	0	1	1	0	0
216 - Cambio de datos básicos	87	0	0	0	0	87	87	0	0
217 - Otros	305	0	0	0	0	305	282	18	5
301 - No llega el Agua	0	35	0	0	0	35	31	4	0
302 - Varlos Días Sin Servicio de Agua	0	2	0	0	0	2	2	0	0
305 - Fuga de Agua Potable	0	30	0	0	0	30	28	1	1
320 - No han realizado recolección del basura	0	3	0	0	0	3	3	0	0
322 - No realizan barrido	0	8	0	0	0	8	7	1	0
323 - Deficiente servicio de recolección	0	3	0	0	0	3	3	0	0
324 - Deficiente Servicio de barrido	0	2	0	0	0	2	1	1	0
405 - Otros	0	0	0	0	2	2	2	0	0
<b>Total</b>	<b>1029</b>	<b>84</b>	<b>899</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2014</b>	<b>1848</b>	<b>137</b>	<b>29</b>

Fuente: Información entregada en visita por Urbes S.A.S. E.S.P.

De lo anterior, se tiene que las quejas de mayor reiteración registradas, corresponden a causales que se relacionan directamente con la prestación, principalmente por cambios de medidor y reclamaciones por Inconformidad con el consumo o producción facturado.

Al respecto, la empresa indicó realizar las siguientes acciones para mitigar dichas reclamaciones:

*“Se realizan sondeos, mantenimientos y limpieza preventiva a los pozos de inspección, campaña de cambio de aparatos de medida (micromedidor), ajuste y mejoras a la crítica de lecturas.” (sic)*

Según lo informado en visita, las acciones mencionadas por la empresa han sido efectivas, sin embargo, no se tuvo una estadística que soportara con datos lo informado.

En el estudio de costos, la empresa incluyó dentro de sus metas el indicador MIQR, que definía que los reclamos comerciales deberían ser menores o igual a 4 por cada 1000 suscriptores para el año tarifario 10. Sobre el particular, se solicitó el cálculo que efectuaba anualmente para las vigencias analizadas, pero no se entregó información alguna.

### 5.3.12 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

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

Tabla 36. Estado reporte comercial SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma no corresponde a la presentada en visita. Difieren en fechas el CCU recolectado en Visita (2024) contra el que reposa en el RUPS (2015) y así mismo tiene fecha de expedición de 2018.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma no cuenta con calidad adecuada, puesto que los datos presentados difieren de los datos reportados al SUI. para todos los períodos de 2024 y hasta febrero de 2025, presenta diferencias para el servicio de acueducto. Para el servicio de Alcantarillado, la información es consistente, salvo para el periodo de enero de 2024.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma no cuenta con calidad adecuada, puesto que los datos presentados difieren de los datos reportados al SUI para todos los períodos evaluados en el marco temporal de este informe.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma no cuenta con calidad adecuada, puesto que los datos presentados difieren de los datos reportados al SUI. La información para Acueducto y alcantarillado de las vigencias 2024 y 2025, en el campo de "Total Facturado", no coincide con lo entregado por el prestador en la visita. La información de "Total recaudado" es consistente tanto para acueducto como para alcantarillado vigencias 2024 y 2025.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información reportada en SUI, se observó que la empresa aplica de manera adecuada los Acuerdos Municipales No. 002 de 2023 y No. 004 de 2024.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma se encuentra reportada de manera oportuna.

Fuente: Consulta SUI. junio de 2025

## 5.4 Aspectos Tarifarios

### 5.4.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

La empresa debe aplicar la Resolución CRA 688 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, para el cálculo de sus costos de referencia, como se evidencia a continuación:

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

Tabla 37. APS Vs Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
San Sebastián de Mariquita	Resolución CRA 688 de 2014	Segmento 2	Acueducto y Alcantarillado

Fuente: SURICATA

En diciembre de 2014, le fue comunicado a Urbes S.A.S. E.S.P. a través de la Evaluación Integral realizada para la vigencia 2013 (a diciembre) para la APS de San Sebastián de Mariquita, los resultados de la verificación realizada por esta SSPD al cálculo de los costos de referencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004. Al respecto, se pudo evidenciar presuntamente que, la empresa se encuentra aplicando unos subsidios y contribuciones de manera inadecuada, los porcentajes de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 a los establecidos en el Acuerdo 024 del 20 de diciembre de 2012, además, se informó que se había reportado los formatos y formularios de proyectos de inversión que aparecen en estado pendiente en el SUI de manera inmediata y que era necesario el cumplimiento de las inversiones en su totalidad.

Ahora bien, la SSPD actualmente aplica la metodología establecida en la Resolución CRA 688 del 2014 modificada por las Resoluciones CRA No. 735 de 2015, hoy compiladas en el título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, sobre Urbes S.A.S. E.S.P.

Conforme a los registros hallados en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad, la empresa Urbes S.A.S. E.S.P. desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 1 de julio de 2016 hasta la fecha, ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias.

Para los años 2024 y lo corrido del 2025, se tienen las siguientes modificaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada periodo sin subsidios ni contribuciones:

Tabla 38. Modificaciones y/o Actualizaciones Tarifarias 2024-2025. Urbes S.A.S E.S.P.

No.	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Componente(s) de Costos Modificado(s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		APS - Radicado SSPD y fecha	Costos de Referencia				Actualizado a:
								Normativo/Regulatorio		Acto Administrativo Adopción de Tarifas		
			Inicio	Fin	Cargo Fijo	Cargo por Consumo		Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento	
1	Tarifas aprobadas		R. 688 de 2014	Acuerdo modificatorio 006 de 2017	dic-17			4,436.02	1,687.19	2,259.00	1,129.53	
2	Inicio progresividad tarifas		R. 688 de 2014	27 de diciembre de 2017	feb-18			3,838.41	1,257.19	1,856.21	788.29	
3	fin progresividad tarifas		R. 688 de 2014	27 de diciembre de 2017		jul-19		4,742.00	1,804.00	2,415.00	1,207.00	
4	Primera Actualización tarifaria IPC		R. 688 de 2014	Art. 125 Ley 142	jun-21	jul-21		4,896.00	1,862.00	2,493.00	1,247.00	
5	segunda Actualización tarifaria IPC solo CF acueducto		R. 688 de 2014	Art. 125 Ley 142	mar-22	abr-22		5,095.25	1,862.00	2,493.00	1,247.00	

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

6	continuación segunda actualización tarifaria IPC Consumo acu y alcantarillado		R. 688 de 2014	Art. 125 Ley 142	jun-22	jul-22		5.095,25	1.937,92	2,580.74	1,290.41	
7	Tercera Actualización tarifaria acumulados IPC		R. 688 de 2014	Art. 125 Ley 142	feb-23	mar-23		5.454,47	2.074,74	2.762,68	1.381,38	
8	Cuarta actualización incluyendo ajuste año 6 de tarifas – dejando las tarifas actualizadas con valor a abril de 2023	CF y CMO año 6	R. 688 de 2014	Acto Administrativo aplicación de Tarifas febrero 2024	mar-24	abr-24		6.702,00	2.074,02	3.533,59	1.550,05	
9	Quinta actualización en mayo con el incremento del IPC de marzo 2024		R. 688 de 2014	Art. 125 Ley 142	abr-24	may-24		7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81	

Fuente: Radicado SSPD No. 20255291944942

#### 5.4.2 Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información remitida por la empresa mediante radicado SSPD No. 20255291944942 del 15 de mayo del 2025, las tarifas aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para la APS en análisis son las siguientes:

*Tabla 39. Tarifas Aplicadas de la APS San Sebastián de Mariquita a febrero de 2025*

Año	Estrato 4	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Mes facturación	Cargo fijo (CMA)	Valor por consumo	Cargo fijo	Valor por consumo
2024	enero	5.454,47	2.074,74	2.762,68	1.381,38
2024	febrero	5.454,47	2.074,74	2.762,68	1.381,38
2024	marzo	6.702,00	2.074,02	3.533,59	1.550,05
2024	abril	6.702,00	2.074,02	3.533,59	1.550,05
2024	mayo	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	junio	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	julio	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	agosto	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	septiembre	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	octubre	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	noviembre	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2024	diciembre	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81
2025	enero	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81

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

Año	Estrato 4		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Mes facturación	Cargo fijo (CMA)	Valor por consumo	Cargo fijo	Valor por consumo	
2025	febrero	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81	
2025	marzo	7.139,86	2.211,18	4.076,62	1.800,81	

Fuente: Radicado SSPD No. 20255292193092

Se debe señalar que el reporte de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al SUI, según los lineamientos de la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de junio de 2021, se realiza mensualmente. En los mismos términos, la empresa Urbes S.A.S. E.S.P. maneja su facturación de manera mensual.

Ahora bien, la empresa prestadora registró una variación tarifaria para la APS de San Sebastián de Mariquita, que se causó en febrero de 2024 y se aplicó en la facturación de los consumos de mayo de 2024, en virtud del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que los prestadores podrán actualizar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cada vez que se presente una variación acumulada de por lo menos el 3% en alguno de los índices de precios que considere la fórmula; en el artículo 2.1.2.1.4.7.1<sup>3</sup> de la Resolución CRA 943 de 2021, se determinó que el factor de actualización a utilizar corresponde al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Asimismo, mediante Acuerdo No. 001 del 30 de junio del 2016 y 006 del 27 de diciembre del 2017, se aprobó estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado para la empresa Urbes S.A.S E.S.P. y se aplicaron a partir del 27 de diciembre de 2017, cumpliendo con lo dispuesto con las Resoluciones CRA No. 688 de 2014, 735 de 2015, 783 de 2016 y 810 de 2017.

Puntualmente, la variación del IPC en el 2024 es superior al 3%, la cual es coincidente con la acumulación según el DANE y fue aplicada a partir de mayo de 2024.

#### 5.4.3 Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario y de manera periódica en los años subsiguientes. Asimismo, les corresponde informar a la SSPD, el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Entidad.

Así las cosas, la empresa Urbes S.A.S. E.S.P. presentó a esta SSPD, información el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR, donde se pueda evidenciar si el valor del PI\_IFp,ac/al es menor o mayor a cero, por lo cual se requiere si presenta certificación e instrumento financiero legal.

Por otra parte, la información que presente el prestador, no configura una verificación de la provisión de inversiones efectuada por la empresa Urbes S.A.S E.S.P. Dicha revisión se hará con posterioridad y hace parte de los compromisos en materia tarifaria de esta Entidad.

Finalmente, una vez esta SSPD analice la información remitida por la empresa prestadora, se

<sup>3</sup> Resolución CRA 688 de 2014, art. 58.  
VI-F-004 V.3



**Superservicios**

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



adelantarán las acciones a las que haya lugar y los resultados se comunicarán en su debida forma garantizando en todo momento el debido proceso.

### 5.4.4 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos tarifarios:

*Imagen 27. Estado de reporte - Estudio de Costos*

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
2679	1201	EMPRESA DE SERVICIOS URBANOS S.A.S E.S.P.	Modificación	En Edición	NO	N/A	<a href="#">Detalles</a>

Fuente: Suricata

Si bien la empresa radicó su estudio de costos en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA) el 11 de julio del 2018, las empresas prestadoras tienen la obligación de reportar en dicho sistema, las modificaciones que realicen a sus costos de referencia en aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014, unificada en la Resolución CRA 943<sup>4</sup> de 2021; por lo cual, a junio de 2025 se encuentra en estado En Edición, para el reporte por parte de la empresa de los costos particulares de operación de acueducto y alcantarillado que presentaron un aumento o disminución de mínimo el 5% en pesos constantes en alguno de los costos operativos unitarios particulares de energía eléctrica y/o insumos químicos<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

<sup>5</sup> Resolución CRA 943 de 2021 artículos 2.1.2.1.4.2.7. y 2.1.2.1.4.2.13

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

Tabla 40. Estado de reporte en el SUI de la información tarifaria

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio de Costos	Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA	No	“En Edición”
Costos de Referencia	Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA	Sí	Reporta los costos de referencia para Acueducto y Alcantarillado en el SURICATA (Suscriptores, CMA CMO, CMI, CMT, C. F. y Perdidas, Metas,)
POIR	Plan de Obras e Inversión Regulado	Sí	Reporta su POIR en el SUI
Tarifas Aplicadas	Costos de Referencia y tarifas aplicadas AA	No	Certificado a julio de 2022

Fuente: SUI corte marzo 2025

## 5.5 Indicador Único Sectorial (IUS)

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

#### 5.5.1.1 Resultados IUS 2022 – 2023

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de San Sebastián de Mariquita, a cargo de Urbes S.A.S. E.S.P. con el resultado de las ocho (08) dimensiones<sup>6</sup>, que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 41. Consolidado de Resultados IUS

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	5,81	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	10,81	Riesgo Alto
2023	5,75	2,50	0,00	2,50	8,01	0,00	2,50	0,00	21,26	Riesgo Alto

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

El resultado muestra un nivel de *Riesgo Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2022 y 2023). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al SUI.

#### 5.5.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2023

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2023), con las dimensiones que apliquen:

<sup>6</sup> CS= Calidad del Servicio, EP= Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, EO= Eficiencia en la Operación, GE= Eficiencia en la Gestión Empresarial, SF= Sostenibilidad Financiera, GYT= Gobierno y Transparencia, SA= Sostenibilidad Ambiental y GT= Gestión Tarifaria.

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

- *Dimensión Calidad del Servicio (CS):*

Los indicadores *Índice de Continuidad – IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* e *Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que la fuente de información que toma la SSPD para el cálculo de los mencionados indicadores proviene de lo cargado por el prestador al SUI mediante el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp*, el INS reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 40%, es decir 60 puntos como valor normalizado (Riesgo medio). Para el caso del *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP*, el SIVICAP reportó el 100% de los datos que cumplen con el índice de riesgo menor al 5%. Con estos dos valores, se obtiene únicamente una calificación total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 5,75 puntos.

- *Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):*

El prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores correspondientes a las subdimensiones *EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto* y *EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado*. Como consecuencia, no es posible determinar el porcentaje de recursos ejecutados en relación con las inversiones proyectadas dentro del plan de inversiones del prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es cero (0).

Respecto a la subdimensión *Planificación ante Emergencias*, el prestador reportó información para todos los componentes de registro en ambos servicios. En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es de 100.

Acorde a lo anterior, la dimensión *EP* tiene una calificación de dos 2,5 puntos de 12,5 posibles.

- *Dimensión Eficiencia en la Operación (EO):*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

- *Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE):*

Para esta dimensión el prestador, no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP*, *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC* y *GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC*; es decir, la empresa no reportó oportunamente al SUI los Formatos IUS de Nivel de Análisis por Sistema y Prestador, reglamentados por la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 1 abril del 2022, por tal razón, obtuvieron una calificación de 2,50 puntos.

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

- *Dimensión Gobierno y Transparencia (GYT):*

Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR), antes del 30 de julio del año 2023 conforme los lineamientos de la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA):*

Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*, *Utilización del Recurso Agua – UA*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

Por su parte, el único indicador reportado fue *Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, dando como resultado 2,50 en toda la dimensión.

- *Dimensión Gestión Tarifaria (GT):*

La falta de reporte de información por parte del prestador para el cálculo de todos los indicadores de la Dimensión Gestión Tarifaria resulta en una calificación de cero (0) puntos para dicha dimensión. Esta omisión impide la evaluación de la aplicación del marco tarifario vigente y el cumplimiento de metas en reducción de pérdidas, continuidad, macromedición y cobertura, lo cual podría desencadenar diversas problemáticas. Entre estas, se encuentran la insuficiencia financiera que comprometería la calidad del servicio, un incremento en las quejas y reclamos de los usuarios, y la posible imposición de sanciones por parte de la SSPD. En consecuencia, la calificación para esta dimensión es de cero (0) puntos de 12,5 posibles.

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

Ante la calificación de Riesgo Alto en las mediciones anuales del IUS, el prestador ha venido reportando cada año su *Tablero de Acciones de Mejora*, el cual tiene como objetivo trazar metas y acciones para mejorar el desempeño en cada uno de los indicadores que se emplea para la clasificación del nivel de riesgo.

Sin embargo, ante la reiteración de calificación en Riesgo Alto se insta al prestador a replantear tanto las acciones como las metas, en el marco de la actualización anual del Plan de Gestión y Resultados (PGR), con base en los elementos analizados en esta evaluación integral; lo anterior, con el objetivo de mejorar su calificación del IUS, que derive en una reducción del riesgo en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 5.6 Reporte y calidad de la información al SUI

### 5.6.1 Actualizaciones de RUPS

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

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

los siguientes tiempos:

*Tabla 42. Periodicidad de actualización*

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, se observa que, aunque el prestador realizó la actualización para los años 2024 y 2025, la realizó de manera extemporánea.

#### 5.6.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de Urbes S.A.S. E.S.P.:

*Tabla 43. Estado de cargue de información al SUI*

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2005	2979	Empresa de Servicios Urbanos S.A.S E.S.P. – Urbes S.A.S. E.S.P.	0	24	100 %
2014			0	582	100 %
2015			0	574	100 %
2016			3	621	99 %
2017			2	576	99 %
2018			3	511	99 %
2019			14	501	97 %
2020			73	430	85 %
2021			88	426	82 %
2022			114	433	79 %
2023			158	403	71 %
2024			209	318	60 %
2025			136	76	35 %

Fuente: Consulta SUI 13 de junio de 2025

## 6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	<b>Técnico:</b> Manuales de operación disponibles para los operadores del sistema de alcantarillado en todas	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con manuales de operación para el sistema de alcantarillado.	No cumple

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

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	sus actividades			
2	<b>Técnico:</b> Macromedición	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, los macromedidores de las líneas principal (10") y La Paz Tijera (3") al momento de la visita se encontraban inoperativos.	No cumple
3	<b>Técnico:</b> Almacenamiento	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el sistema de acueducto no cuenta con estructuras de almacenamiento <b>para regulación y compensación.</b>	No cumple
4	<b>Técnico:</b> Indicador de presión	Resoluciones 0330 de 2017, 799 de 2021 y CCU	Según la información recopilada durante la visita de inspección, el servicio presentó para la vigencia 2024 en las zonas Antiguo Fernández durante los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre; zona fincas durante abril a diciembre y en el resto de población en los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, noviembre y diciembre, y entre enero y abril de 2025, para abril en el sector fincas y durante enero, febrero y marzo en el resto de la población, presiones inferiores a los 15 m.c.a.	No cumple
5	<b>Técnico:</b> IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	De acuerdo con la información reportada en SIVICAP, el prestador suministró agua con riesgo en el mes de junio y septiembre de 2024 y abril de 2025.	No cumple
6	<b>Comercial:</b> Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20171300039945 de 2017	De acuerdo con la información presentada, se observan diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en el maestro de facturación de acueducto y alcantarillado y micromedición, por lo tanto, no cumple con la calidad de reporte debida.	No cumple
7	<b>Comercial:</b> Requisitos de las facturas	Resolución CRA 768 de 2016	De acuerdo con la información presentada, se observó que no cumple cabalmente con el numeral 15 en relación al contenido mínimo de la factura.	No cumple
8	<b>Tarifario: Estudio de Costos</b>	En aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014, unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.	Las empresas prestadoras al 11 de julio del 2018, tienen la obligación de reportar en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario – (SURICATA), las modificaciones que realicen a sus costos de referencia presenta, por lo cual, a junio de 2025 se encuentra en estado En Edición	No cumple
9	<b>Tarifario:</b> Reporte de tarifas aplicadas	Costos de Referencia y tarifas aplicadas AA	El prestador no reporta las tarifas aplicadas al SUI desde agosto del 2022 para acueducto y alcantarillado.	No cumple

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

## 7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los cuales se encuentran listados en el numeral 6.

## 8 CONCLUSIONES

### 8.1 Aspectos Técnico – Operativos

#### 8.1.1 Servicio de Acueducto

- Verificadas las Resoluciones 160 y 162 del 29 de marzo de 2019 expedidas por Cortolima, se evidenció que en los considerandos y parte resolutiva existen diferencias e inconsistencias entre las nomenclaturas y coordenadas geográficas de los pozos subterráneos Santa Lucía y Hospital San José, por lo cual se le indicó el prestador que debe analizar lo indicado y realizar las correspondientes gestiones aclaratorias ante Cortolima.
- La captación en el río Sucio no cuenta con instrumentos para medir el caudal captado.
- El sistema de acueducto no cuenta con estructuras de almacenamiento, no obstante, se tienen dos tanques de compensación y balance de caudales, donde el tanque principal (No. 1) semienterrado tiene una capacidad de 950 m<sup>3</sup> y abastece toda el área del municipio, mientras que el tanque No. 2 (respaldo) con capacidad nominal de 850 m<sup>3</sup> permanece lleno en épocas de invierno y verano, teniendo en cuenta que, por variaciones en niveles del Río Sucio y afectaciones en los tramos de conducción desde la bocatoma hacia la PTAP, es necesario realizar maniobras de cierre de válvulas en la captación. El tiempo aproximado de respaldo que tiene el sistema es entre 7 a 8 horas (vaciado de los tanques).
- El servicio presentó para la vigencia 2024 en las zonas Antiguo Fernández durante los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre; zona fincas durante abril a diciembre y en el resto de población en los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, noviembre y diciembre, presiones inferiores a los 15 m.c.a., incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021. Con respecto al periodo comprendido entre enero y abril de 2025, para abril en el sector fincas y durante enero, febrero y marzo en el resto de la población, se prestó el servicio con presiones inferiores a los 15 m.c.a., incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.
- En 2024 para los meses de junio y septiembre y en abril de 2025, se identificó un IRCA en riesgo bajo, lo que implica el suministro de agua no apta para el consumo humano durante dicho mes para las vigencias señaladas.
- No se cuenta con sectorización hidráulica.
- Con respecto a los instrumentos de medición a la salida de la PTAP, el tanque No. 1 cuenta con 5 salidas a la red de distribución del municipio, de las cuales, los macromedidores de las líneas principal (10 pulgadas) y La Paz Tijera (3 pulgadas) al momento de la visita se encontraban inoperativos.
- Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció inconsistencia en la información

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

entregada, toda vez que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 supera el 100%. Situación que, se debe a dos factores, que la oficina de estratificación de la Alcaldía de San Sebastián de Mariquita es quien remite oficialmente el número de domicilios totales registrados en el catastro municipio y adicionalmente que, en ciertos domicilios se cuentan con varias acometidas, lo cual incide en que el número de suscriptores sea superior a los domicilios totales existentes.

#### 8.1.2 Servicio de Alcantarillado

- Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció inconsistencia en la información entregada, toda vez que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2024 y 2025 supera el 100%. Situación que, se debe a dos factores, que la oficina de estratificación de la Alcaldía de San Sebastián de Mariquita es quien remite oficialmente el número de domicilios totales registrados en el catastro municipio y adicionalmente que, en ciertos domicilios se cuentan con varias acometidas, lo cual incide en que el número de suscriptores sea superior a los domicilios totales existentes.
- El sistema no cuenta con colectores de aguas lluvias, teniendo en cuenta que Urbes S.A.S. E.S.P., tiene a cargo la operación del alcantarillado sanitario, mientras que la alcaldía municipal es la responsable del alcantarillado pluvial.
- Las aguas residuales son vertidas directamente a fuentes hídricas.
- El prestador no cuenta con manuales de operación del sistema de alcantarillado. No obstante, adjuntó el procedimiento para el mantenimiento en las redes de alcantarillado.

#### 8.2 Aspectos Comerciales

- El CCU presentado en visita no corresponde con el cargado en SUI, razón por la cual se presume una mala calidad de información reportada, y por ende se entorpece nuestras acciones de inspección y vigilancia.
- En el proceso de cambio de medidores no se encontró ninguna comunicación que indique a los usuarios fecha y hora de la visita técnica, lo que puede impactar en una posible irregularidad en cuanto al procedimiento que se efectúa en los cambios e instalaciones de medidores.
- La empresa cumple con la cobertura de micromedición nominal establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, debe realizar gestiones para aumentar su cobertura de micromedición efectiva, a fin de facturar conforme los consumos de los usuarios.
- La información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI, y se observaron diferencias en relación con los datos de suscriptores con y sin medidor instalado y facturación y recaudo para las vigencias objeto de análisis, lo cual afecta la calidad de la información que se reporta a la SSPD y, por ende, nuestras acciones de inspección y vigilancia.
- Según la información entregada en visita, el indicador de recaudo se encuentra en alrededor del 93%, por lo tanto, se ubica en un estándar de medición normalizado, de acuerdo con lo establecido la Resolución CRA 906 de 2019.
- De acuerdo con lo revisado en las facturas remitidas por el prestador, se observó que no se

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

cumple cabalmente con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016, puesto que no se evidenció el numeral 15. Esto puede afectar el derecho de los usuarios a tener información oportuna y veraz de sus consumos facturados y cobrados.

- La empresa tiene una cartera total para San Sebastián de Mariquita, Tolima, con corte a 31 de marzo de 2025, de \$3.107.864.176,33. Aunque el prestador demostró realizar acciones constantes para su recaudo, es necesario fortalecerlas para disminuir este rubro.
- La empresa aplica de manera adecuada los factores de subsidios y contribuciones establecidos en los Acuerdos Municipales No. 002 de 2023 y No. 004 de 2024 en la facturación a sus usuarios.
- La Alcaldía adeuda un total de \$471.019.617, por concepto de subsidios de diciembre de 2023 a marzo de 2024, para lo cual, esta SSPD realizó los traslados correspondientes a la Entidades de Control respectivas.
- La empresa no entregó información del cálculo de MIQR, lo cual afecta nuestras acciones de inspección y vigilancia a fin de verificar efectividad en cuanto a sus procesos de atención comercial.

### 8.3 Aspectos Tarifarios

- Los ajustes y modificaciones realizados por Urbes S.A.S E.S.P. sobre las tarifas en el año 2024 al 2025, se realizaron en aplicación de lo señalado en la Resolución CRA 688 de 2014, para el cálculo de los costos de referencia para el servicio de acueducto y alcantarillado.
- Mediante acuerdo No. 001 del 30 de junio del 2016 y 006 del 27 de diciembre del 2017, se aprobó estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado para la empresa Urbes S.A.S E.S.P. Las nuevas tarifas se aplicaron a partir del 27 de diciembre de 2017, cumpliendo con lo dispuesto con las Resoluciones CRA No. 688 de 2014, 735 de 2015, 783 de 2016 y 810 de 2017.

## 9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

## 10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

### 10.1 Responsable General

María Stella Garzón Barrera – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

### 10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra– Profesional Especializada GGP DTGAA  
 Juan David Muñoz Carvajal– Profesional Especializado GGP DTGAA  
 Vladimir Luna Anaya – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA



**Superservicios**

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



Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

**11 ANEXOS**

No aplica

## CONTROL DE ASISTENCIA

**LUGAR:** Mesa Virtual: [meet.google.com/jrf-ewwz-ctg](https://meet.google.com/jrf-ewwz-ctg)

**ORGANIZADOR:** Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores

**TEMAS A TRATAR:** Socializacion resultados del Informe de Vigilancia Concreta al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS URBANOS S.A.S E.S.P.- URBES S.A.S. E.S.P.

<b>Fecha:</b>	11/08/2025
<b>Hora Inicio:</b>	9:00 am
<b>Hora Fin:</b>	9:45 am

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de “registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia”. Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de los dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

**ASISTENTES.** En la columna de asistencia, señale con una X según corresponda su tipo de asistencia: virtual ( V ) o presencial ( P )

<b>NOMBRE(S) Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>DEPENDENCIA ENTIDAD</b>	<b>ASISTENCIA</b>		<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>FIRMA</b>
				<b>V</b>	<b>P</b>		
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes	6913005 ext. 2248	DTGAA / SSPD	X		vhernandez@superservicios.gov.co	VHD
John Jairo Morales Velasco	Ing. Soporte	3006113606	URBES S.A.S. ESP	X		johnjmoralesv@hotmail.com	JJMV
Liliana Granados Hormaza	Asesora tarifas	3133486680	Urbes SAS ESP	X		L.granados@estrategia5.com	LGH
Tatiana Marcela Medina Mesa	Prof. Especializado	Ext-5008	DTGAA - GGP	X		tmmedina@superservicios.gov.co	Tatiana Medina
Hernán Charry	Gerente operativo	3174021963	URBES SAS ESP	X		hernancharrynieto@gmail.com	HCh
Vladimir Luna A.	Prof . Especializado	2834	DTGAA - GGP	X		vluna@superservicios.gov.co	Vladimir Luna
Andrés Figueroa Galvis	Prof Especializado	Ext- 2422	DTGAA - GGP	X		hfigueroag@superservicios.gov.co	HAFG

## DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

### DESARROLLO:

1. Apertura de la mesa de trabajo virtual, realizando la presentación de los asistentes.
2. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma. Bajo ese entendido, se procedió a presentar los hallazgos que quedaron relacionados en el Informe, teniendo en cuenta también la respuesta dada por parte del prestador mediante radicado SSPD 20255293213772 del 6 de agosto de 2025, así:

**Componente Técnico Operativo:** respecto al componente técnico, se revisaron los hallazgos consignados en el informe de vigilancia. En relación con la macromedición (línea principal y sector La Paz – Tijera), la empresa reconoció que al momento de la visita los macromedidores estaban fuera de servicio, informando que fueron reemplazados el 13/05/2025, lo que constituye una acción correctiva posterior, por lo que el hallazgo se mantiene. En el caso de la calidad del agua – IRCA con datos oficiales del SIVICAP se precisó que el incumplimiento se presentó en abril de 2024 y abril de 2025, y no en junio ni septiembre de 2024, manteniéndose el hallazgo para dichos períodos. Frente a los manuales de operación, la empresa indicó que estos fueron remitidos, por lo que la profesional técnica verificará y, de proceder, ajustará el informe. En cuanto al almacenamiento, el prestador manifestó contar con tanques de almacenamiento, por lo cual se procederá a aclarar que el hallazgo está orientado a tanques de almacenamiento de reserva (regulación y compensación). Finalmente, respecto al indicador de presión, la empresa estuvo de acuerdo con el hallazgo reportado.

**Componente Comercial:** se procedió a describir los dos (2) hallazgos encontrados con respecto al tópico comercial. i) Se discutió el hallazgo N° 7 referido al contenido mínimo de la factura, si bien el prestador ha incluido el valor unitario y total cobrado por concepto de tasas ambientales, esta adición fue realizada posterior al marco temporal del presente informe. Por tal razón, el hallazgo permanece firme. ii) Frente al Hallazgo N° 6, que refiere a la calidad de la información reportada al SUI, la misma presenta discrepancias en los ámbitos de CCU, suscriptores, micromedición, facturación y recaudo. El prestador solicitó precisión y especificidad en la información que carece de calidad. Por parte de la SSPD se señalaron los tópicos identificados con divergencias en la información, y se concluyó aportar claridad en el hallazgo en aras de que el prestador pueda subsanarlo en el futuro.

**Componente Tarifario:** en relación con el componente tarifario, se presentaron al prestador los tres hallazgos tarifarios iniciales señalados en el radicado SSPD No. 20254242415751. No obstante, se evidenció que URBES S.A.S. E.S.P. únicamente se refirió al hallazgo N° 10, relacionado con la provisión de recursos por las diferencias entre las inversiones planeadas y las efectivamente ejecutadas, situación que fue subsanada mediante el radicado SSPD No. 20255293213772.

Por su parte, la asesora tarifaria, señora Liliana Granados, indicó que los hallazgos Nos. 8 y 9 referentes al estudio de costos en la herramienta Suricata y al reporte de tarifas aplicadas en el SUI, respectivamente, se encuentran en proceso de subsanación. Lo anterior, debido a inconvenientes técnicos presentados en la plataforma SUI, los cuales han dificultado el cumplimiento oportuno de los requerimientos de reporte por parte del prestador.

3. Fin de la reunión.

### COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Una vez culminada la presente reunión se realizará el trámite desde la SSPD para la publicación del Informe de Vigilancia Detallada en la página web de la Entidad.	Del 11 al 13 de agosto	SSPD	
Remisión de las observaciones remitidas por la EMPRESA DE SERVICIOS URBANOS S.A.S E.S.P.- URBES S.A.S. E.S.P.	Del 11 al 13 de agosto	SSPD	

## OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS URBANOS S.A.S E.S.P.- URBES S.A.S. E.S.P.

Próxima Reunión:

N/A

The screenshot shows a video conference in progress with nine participants. The participants are arranged in a grid:

- Row 1: T (Tatiana Marcela Medina Mesa), H (Huber Andrés Figueroa), H (Huber Andrés Figueroa)
- Row 2: V (Viviana Hernandez), R (Reporte Información SUI), J (John Jairo Morales Vela)
- Row 3: H (HERNAN CHARRY), V (Viviana Hernandez), J (John Jairo Morales Vela)
- Row 4: V (Viviana Hernandez), F (Fireflies.ai Notetaker TA), V (Viviana Hernandez)
- Row 5: H (Huber Andrés Figueroa), 4 más (liliana granados, r, F), V (Viviana Hernandez)
- Row 6: T (Tatiana Marcela Medina Mesa)

A floating window titled "Personas" lists the participants with their names and profile icons. The participant "Tatiana Marcela Medina Mesa" is highlighted with a green circle and a checkmark.

The shared screen displays a Microsoft Word document titled "Respuesta radicado SSPD No. 2025293213772 (1) - Word". The document contains the following text:

RADS

Página 3 de 4

**Justificación SSPD**

(IRCA>5 %), y no en junio ni septiembre de 2024. Las acciones que el prestador manifiesta con posterioridad (p. ej., contramuestras con laboratorio certificado) se entienden como acciones correctivas.

Si bien el prestador ha incluido el valor unitario y total cobrado por concepto de tasas ambientales, esta adición fue realizada posterior al marco temporal del presente informe. Por tal razón, el hallazgo, aunque subsanado, permanece firme.

No.	Criterio	Hallazgo según informe	Observación del prestador	Justificación SSPD
7	Comercial	Requisitos de la factura. De acuerdo con la revisión de las facturas entregadas, no se cumplió cabalmente con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016; específicamente no se evidenció el contenido del numeral 15 (valores unitarios y totales cobrados al suscriptor por concepto de tasas ambientales). Esto puede afectar el derecho de los usuarios a información veraz y completa en su facturación.	La empresa informa que a partir de la revisión incluyó en la factura los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor por concepto de tasas ambientales de acueducto y alcantarillado, dando cumplimiento al requisito faltante.	
		Provisión de recursos – POIR. No se remitió información del cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y	El prestador señala que para 2024 y 2025 se habían proyectado \$3.000.000 de inversiones cada año, pero a corte de 2024 se ejecutaron \$1.901.480.265 en los sistemas de acueducto y alcantarillado.	

At the bottom of the screen, there is a toolbar with various icons for communication and control.

Tatiana Marcela Medina Mesa (Presentando y anotando)

Respuesta radicado SSPD No. 2025299213772 (1) - Word

7 Comercial

La empresa informa que a partir de la revisión incluyó en la factura los valores unitarios y totales correspondientes al suscriptor por concepto de tasas ambientales de acueducto y alcantarillado, dando cumplimiento al requisito faltante.

Si bien el prestador ha incluido el valor unitario y total cobrado por concepto de tasas ambientales, esta adición fue realizada posterior al marco temporal del presente informe. Por tal razón, el hallazgo, aunque subsanado, permanece firme.

10 Tarifario

Provisión de recursos – POIR. No se remitió información del cálculo de la provisión de recursos por diferencia entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), por lo que no se evidencia si el valor *PLIFD*, go/ai es menor o mayor a cero; en consecuencia, se requiere la certificación e instrumento financiero legal correspondiente.

El prestador señala que para 2024 y 2025 se habían proyectado \$70 000 000 en inversiones cada año, pero a corte de 2024 se ejecutaron \$1 901 480 265 en los sistemas de acueducto y alcantarillado (ejecución muy superior a la proyectada). Adicionalmente, adjunta certificaciones de la Juntaaría con los informes desde 2018, que respaldan la adecuada provisión y disposición de los recursos asociados a inversiones reguladas, en cumplimiento de la normativa vigente.

El hallazgo fue subsanado.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
www.superservicios.gov.co - ssdp@superservicios.gov.co

9:25 | Socialización Informe Detallado Empresa de Servicio...

13 lunes, 11 de agosto de 2025

Personas

Añadir personas

- HERNAN CHARRY
- Huber Andrés Figueroa ...
- John Jairo Morales Vela...
- lilianna granados
- read.ai meeting notes
- Reporte Información SUI
- Tatiana Marcela Medina...
- Tatiana Marcela Medina... Presentación
- Viviana Hernandez Duq...
- Vladimir Luna Anaya