



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. - EMSER E.S.P.																																												
1.2 NIT:	890.703.733 – 7																																												
1.3 ID (SUI – RUPS):	429																																												
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado.																																												
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 																																												
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Aducción</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Consulta RUPS – 09/06/2025</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>01/03/2011</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Disposición final</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>01/07/1996</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Consulta RUPS – 09/06/2025</p>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	01/07/1996	N/A	Aducción	01/07/1996	N/A	Tratamiento	01/07/1996	N/A	Conducción	01/07/1996	N/A	Almacenamiento	01/07/1996	N/A	Distribución	01/07/1996	N/A	Comercialización	01/07/1996	N/A	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Recolección	01/07/1996	N/A	Conducción de residuos líquidos	01/07/1996	N/A	Tratamiento	01/03/2011	N/A	Disposición final	01/07/1996	N/A	Comercialización	01/07/1996	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Captación	01/07/1996	N/A																																											
Aducción	01/07/1996	N/A																																											
Tratamiento	01/07/1996	N/A																																											
Conducción	01/07/1996	N/A																																											
Almacenamiento	01/07/1996	N/A																																											
Distribución	01/07/1996	N/A																																											
Comercialización	01/07/1996	N/A																																											
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Recolección	01/07/1996	N/A																																											
Conducción de residuos líquidos	01/07/1996	N/A																																											
Tratamiento	01/03/2011	N/A																																											
Disposición final	01/07/1996	N/A																																											
Comercialización	01/07/1996	N/A																																											



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

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input type="checkbox"/> Concreta <input checked="" type="checkbox"/>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/> Perfilamiento de riesgo <input type="checkbox"/> Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de planes <input type="checkbox"/> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> ¿cuál?
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Calle 4 No. 12 – 76, Líbano, Tolima. Virtuales: revisión documentación entregada en visita: aspectos tarifarios el 5 de mayo de 10:00 am a 10:30 am. Enlace de video llamada: https://meet.google.com/ppa-jzxx-bsu

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015. Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Contrato de Condiciones Uniformes. Acuerdo de subsidios y contribuciones vigente. Resolución CRA 750 de 2016. RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017. Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018.
3.2 Marco temporal de	Visita realizada del 5 al 7 de mayo de 2025, el periodo de análisis es:

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

evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos comerciales: vigencia 2024 y de enero a marzo del 2025. Aspectos tarifarios: tarifas aplicadas de julio de 2024 a enero de 2025 y ejecución de inversiones de 2017 a 2023.
-------------	--

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none">Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 5 al 7 de mayo de 2025.Reporte al Sistema Único de Información (SUI) de los años 2024 y 2025.										
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254241324451</td><td>30/04/2025</td><td>Requerimiento para evaluación integral</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20254241324451	30/04/2025	Requerimiento para evaluación integral		
Radicado	Fecha	Temática									
20254241324451	30/04/2025	Requerimiento para evaluación integral									
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20255291844302</td><td>07/05/2025</td><td rowspan="2">Respuesta al radicado 20254241324451.</td></tr><tr><td>20255291946312</td><td>15/05/2025</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20255291844302	07/05/2025	Respuesta al radicado 20254241324451.	20255291946312	15/05/2025
Radicado	Fecha	Temática									
20255291844302	07/05/2025	Respuesta al radicado 20254241324451.									
20255291946312	15/05/2025										

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Comerciales

5.1.1 Sede de atención comercial

La Empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. (EMSER E.S.P.) cuenta con oficina de atención presencial, la cual se encuentra ubicada en la calle 4 No. 12 – 76, en el municipio de Líbano, Tolima, la cual se atiende en los horarios de atención de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m., viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Imagen 1. Punto de atención al cliente

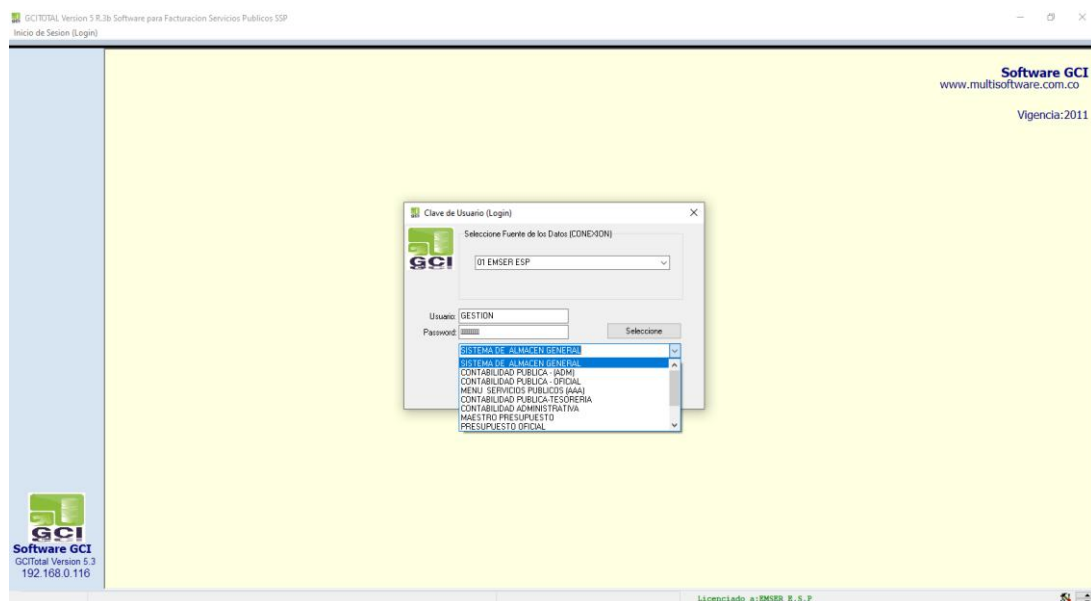


Fuente: Información EMSER E.S.P., visita de inspección

5.1.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

EMSER E.S.P. dispone del software denominado GCI, el cual integra diversos módulos (Contabilidad General, Liquidación de Nómina, Software de Servicios Públicos (Acueducto, Alcantarillado y Aseo), Activos y Almacén, Administración de Personal, Libro de Bancos y Sistema de Trámites y Control de Documentos). A su vez, permite optimizar procesos administrativos y operativos, como expedir facturas, realizar facturas para abonos, crear usuarios nuevos, hacerles modificaciones a los mismos como cambio de dirección, cambio de suscriptor, entre otros. MultiSoftware ha sido el proveedor de servicios del sistema desde el año 2017, el prestador entregó acta de inicio del contrato 027 de 2025, en el cual se observa que tienen suscrito dicho contrato hasta el 31 de diciembre del 2025.

Imagen 2. Software GCI



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

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

El prestador hizo entrega del CCU vigente con fecha de suscripción del 30 de diciembre de 2024, el cual se encuentra adoptado bajo el modelo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en su Resolución 768 de 2016. Así las cosas, no se requiere solicitar concepto de legalidad ante la CRA, a menos que cambien las condiciones de prestación y las mismas se alejen del modelo de la referida Resolución.

Durante la visita, se verificó la publicación del CCU, encontrando la publicación de este en la página de la empresa, así:

Imagen 3. Publicación en la página

Contrato de Condiciones Uniformes

08 Noviembre 2011 / Visto: 5383



INFORMACION GENERAL SOBRE CONTRATOS DE CONDICIONES UNIFORMES.

Los contratos de condiciones uniformes constituyen el instrumento por excelencia para que usuarios y prestadores puedan ejercer sus derechos y deberes dentro de la relación que surge de la prestación de un servicio público domiciliario. Tal característica implica que, para todos aquellos eventos en los que pueda llegar a ser necesario, el contrato debe ser una herramienta clara y ágil, para que las partes cuenten con información veraz y oportuna sobre las reglas y procedimientos que deben surtir en cada evento posible.

En el contrato de condiciones uniformes deben quedar claramente definidas las condiciones en que la empresa presta los servicios a sus usuarios.



Resolucion No 534-2024 Actualizacion CCU-AAA.pdf
Filename: Resolucion No 534-2024 Actualizacion CCU-AAA.pdf
Size: 411.49 KB



CCU ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2024 EMSER ESP.pdf
Filename: CCU ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2024 EMSER ESP.pdf
Size: 535.42 KB



CCU ASEO 2024 EMSER.pdf
Filename: CCU ASEO 2024 EMSER.pdf
Size: 567.86 KB



Fuente: Información EMSER E.S.P., visita de inspección - <https://www.emseresp.com/>

Por lo anterior, EMSER E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

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

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

Sobre el particular, vale la pena mencionar que una vez verificada la cláusula 8 del CCU, no se observa en el mismo la zona geográfica de prestación dentro de la cual se compromete a cumplir los estándares de servicio.

5.1.4 Suscriptores

EMSER E.S.P. entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025 a corte de marzo, para los servicios públicos de acueducto y

alcantarillado.

A continuación, se relacionan los suscriptores para el servicio público de acueducto según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 1. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024													
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	981	983	985	985	985	985	988	989	989	994	995	996	12%
Estrato 2	4.276	4.290	4.298	4.307	4.314	4.317	4.320	4.325	4.330	4.347	4.431	4.438	51%
Estrato 3	2.450	2.454	2.463	2.474	2.480	2.482	2.489	2.494	2.495	2.500	2.501	2.530	29%
Estrato 4	662	662	663	665	667	670	671	673	674	676	677	677	8%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	8.369	8.389	8.409	8.431	8.446	8.454	8.468	8.481	8.488	8.517	8.604	8.641	93%
Comercial	606	611	612	615	616	616	618	624	627	625	623	623	93%
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Oficial	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	7%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	655	660	661	664	665	665	667	673	676	674	672	672	7%
Total Suscriptores	9.024	9.049	9.070	9.095	9.111	9.119	9.135	9.154	9.164	9.191	9.276	9.313	100%

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

Tabla 2. Suscriptores de acueducto vigencia 2025 a corte de marzo

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	997	1.078	1.079	12%
Estrato 2	4.444	4.366	4.372	50%
Estrato 3	2.532	2.532	2.533	29%
Estrato 4	677	677	677	8%
Estrato 5	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	0%
Total Residencial	8.650	8.653	8.661	93%
Comercial	623	625	625	93%
Industrial	-	-	-	0%
Oficial	49	48	48	7%
Especial	-	-	-	0%
Total No Residencial	672	673	673	7%
Total Suscriptores	9.322	9.326	9.334	100%

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

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que EMSER E.S.P. contó con un total de 9.313 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 93% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 51%, seguido del estrato tres y uno con el 29% y 12%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 7%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 93%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.334 suscriptores de acueducto con corte a marzo de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con el 93% y la mayor participación de los estratos 2, 3 y 1, respectivamente, y el uso no residencial con el 7%, con el uso comercial con mayor participación con el 93%. La variación del mes de marzo de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 264 suscriptores (+2,9%).

A continuación, se relacionan los suscriptores de alcantarillado según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 3. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024													
Concepto	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	853	855	857	857	857	856	859	860	860	865	879	873	10%
Estrato 2	4.254	4.269	4.277	4.286	4.293	4.296	4.299	4.304	4.309	4.326	4.447	4.439	52%
Estrato 3	2.449	2.453	2.462	2.473	2.479	2.481	2.488	2.493	2.494	2.498	2.511	2.536	30%
Estrato 4	658	658	659	661	663	666	667	669	670	672	679	675	8%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	8.214	8.235	8.255	8.277	8.292	8.299	8.313	8.326	8.333	8.361	8.516	8.523	93%
Comercial	606	611	611	614	614	614	615	622	625	623	636	624	92%
Industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Oficial	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	55	51	8%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	656	661	661	664	664	664	665	672	675	673	691	675	7%
Total Suscriptores	8.870	8.896	8.916	8.941	8.956	8.963	8.978	8.998	9.008	9.034	9.207	9.198	100%

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

Tabla 4. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025 a corte de marzo

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
Concepto	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	874	950	953	11%
Estrato 2	4.433	4.360	4.363	51%
Estrato 3	2.532	2.541	2.542	30%
Estrato 4	673	675	679	8%
Estrato 5	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	0%
Total Residencial	8.512	8.526	8.537	93%
Comercial	621	629	627	93%
Industrial	-	-	-	0%
Oficial	51	49	49	7%
Especial	-	-	-	0%
Total No Residencial	672	678	676	7%
Total Suscriptores	9.184	9.204	9.213	100%

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

EMSER E.S.P. contó con un total de 9.198 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 93% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa

el 52%, seguido del estrato tres y uno con el 30% y 10%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 7% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 92%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.213 suscriptores de alcantarillado con corte a marzo de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 93% y la mayor participación de los estratos 2, 3 y 1, respectivamente, y el uso no residencial con el 7%, y el uso comercial con mayor participación con 93%.

La variación del mes de marzo de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 297 suscriptores (+3.3%).

Al respecto, frente a las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos, a continuación, se realiza una comparación de las metas y el dato actual del indicador, vale la pena mencionar que se realiza con corte a la finalización del año tarifario 8 (junio de 2024):

Tabla 5. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025 a corte de marzo

Indicador	Meta Estudio de costos (Junio 2024)	Suscriptores a Junio de 2024
Nuevos suscriptores (Acueducto)	8.923	9.119
Nuevos suscriptores (Alcantarillado)	8.954	8.963
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	31	156

Fuente: Información entregada en visita de inspección

Por lo anterior se observa que el prestador se encuentra dando cumplimiento a las metas establecidas y reportadas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA) frente a los nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado, ya que se encuentra sobre los suscriptores proyectados. Frente al indicador DACAL se encuentra incumpliendo con la meta establecida.

5.1.5 Micromedición

5.1.5.1 Indicador de micromedición

EMSER E.S.P. presentó los resultados de su indicador de micromedición de la siguiente manera:

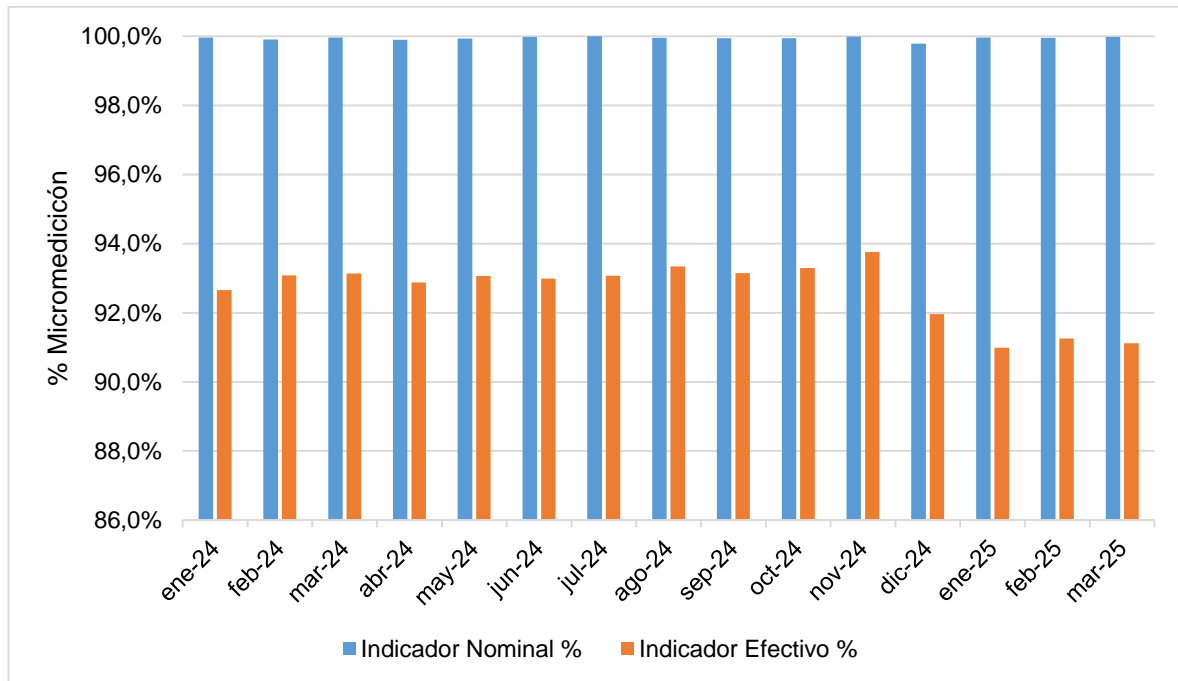
Tabla 6. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva entregado en visita a corte de marzo de 2025

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	9.024	9.021	8.358	99,97%	92,65%
feb-24	9.049	9.041	8.415	99,91%	93,08%
mar-24	9.070	9.067	8.445	99,97%	93,14%
abr-24	9.095	9.086	8.439	99,90%	92,88%
may-24	9.111	9.105	8.473	99,93%	93,06%
jun-24	9.119	9.117	8.478	99,98%	92,99%
jul-24	9.135	9.135	8.502	100,00%	93,07%
ago-24	9.154	9.150	8.541	99,96%	93,34%
sep-24	9.164	9.159	8.531	99,95%	93,14%
oct-24	9.191	9.186	8.570	99,95%	93,29%
nov-24	9.276	9.275	8.696	99,99%	93,76%
dic-24	9.313	9.293	8.546	99,79%	91,96%
ene-25	9.322	9.319	8.479	99,97%	90,99%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
feb-25	9.326	9.322	8.507	99,96%	91,26%
mar-25	9.334	9.332	8.503	99,98%	91,12%

Fuente: EMSER E.S.P.

Gráfica 1. Micromedición nominal vs efectiva



Fuente: EMSER E.S.P.

Por su parte, es importante mencionar que durante la visita, EMSER E.S.P. informó que para las vigencias 2024 hasta marzo de 2025, realizó facturación por promedio a aproximadamente 675 suscriptores que cuentan con micromedición, toda vez que presentan las siguientes causales:

- Medidores frenados.
- Medidores opacos.
- Conexiones directas.
- Acceso obstruido por vehículo.
- Acceso obstruido por material de construcción.
- Medidores encerrados en propiedades.
- Medidores enterrados.
- Medidores inundados.

5.1.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con laboratorio de medidores, ni tiene contratado estos servicios con un laboratorio externo. Al respecto, la empresa informó lo siguiente durante la visita:

“La Empresa de Servicios Públicos del Líbano Tolima, EMSER E.S.P., no cuenta con laboratorio de medidores para verificación de estos, sin embargo, se tiene el espacio físico para el banco de pruebas. La Empresa se encuentra evaluando la viabilidad económica de viabilizar el banco de pruebas o de contratar con un tercero.

Actualmente se les solicita a los usuarios presentar la certificación de la calibración de los medidores instalados.” (Cursiva fuera de texto.)

5.1.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento para la calibración de medidores. Durante la visita señaló que *“El prestador no cuenta con procedimiento documentado para la calibración de medidores, toda vez que esta actividad no se realiza.”* (Cursiva fuera de texto original).

5.1.5.4 Reposición de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento documentado para cambio de medidores, durante la visita entregó el paso a paso para realizar el cambio en estos casos:

- Cambio de medidor solicitado por el usuario:
Recepción de solicitud - Información al usuario y diligenciamiento del formato de instalación - Proceso de pago.
- Cambio de medidor solicitado por la empresa:
Causales – Proceso.
- Cambio de medidor realizado por el usuario:
Diligenciamiento de formato de trámites - Presentación de certificado de calibración y fecha de instalación - Registro en sistema del nuevo número de medidor y fecha.

El prestador entregó 20 expedientes de cambio de medidores, en los que se evidencian generalmente i) carta de notificación a los usuarios para instalación del micromedidor, en donde se señalan los artículos 9, 144 y 146 de la Ley 142 de 1994, ii) formato de instalación del medidor y, iii) acta de instalación, retiro y/o revisión aparato de micromedición.

Al respecto, vale la pena mencionar que el prestador no cuenta con soportes que den cuenta del cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA Nos. 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, dentro de los cuales se debe garantizar tiempos para la visita, acompañamiento técnico, validación metrológica y certificación de funcionamiento por parte de un laboratorio certificado por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

5.1.6 Facturación y Recaudo

5.1.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador, durante la visita, entregó el procedimiento de gestión de facturación vigente desde el 27 de diciembre de 2023. En el mismo se evidencian las siguientes actividades y responsables:

1. **Inicio:** el procedimiento comienza a cargo de la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial.
2. **Prefacturación:** el Técnico Administrativo y de Sistemas tiene la responsabilidad de calcular la liquidación de consumos de acueducto, alcantarillado, valor de aseo, financiación, acuerdos de pago, subsidios y contribuciones, en el cual se realizan ajustes si es necesario, teniendo en cuenta el estado de cada caso para liquidar definitivamente. Esta actividad se registra en los libros de lecturas y planillas de consumos.
3. **Registrar suscriptores nuevos:** el Técnico Administrativo y de Sistemas ingresa en el

Sistema Comercial de Información los nuevos suscriptores, registrando ciclo y el orden en la ruta. Se genera un registro de Nuevos suscriptores.

4. **Grabar fechas de vencimiento y suspensión:** el Técnico Administrativo y de Sistemas genera la agenda con fechas de consumo, fecha límite de pago, fecha de suspensión en el código de barras.
5. **Liquidación Definitiva:** el Técnico Administrativo y de Sistemas activa el indicador de liquidación definitiva del nuevo periodo a facturar según el consumo del usuario o suscriptor y las tarifas que le apliquen por servicio, uso y estrato del inmueble correspondientes al mes a facturar. Esto genera las facturas.
6. **Impresión, organización y asignación de rutas:** el Técnico Administrativo y de Sistemas genera, imprime una a una y organiza las facturas de acuerdo con las rutas de entrega. Luego, entrega el auxilio administrativo para su entrega. Si se presenta alguna inconsistencia, se debe realizar la corrección correspondiente e imprimir nuevamente la factura. Esta actividad genera las facturas.
7. **Disposición de facturas para su entrega:** los Auxiliares Administrativos realizan la entrega de cada factura de acuerdo con la ruta indicada. Esta actividad tiene un punto de control.
8. **Cargue de las facturas en el portal web:** el Técnico Administrativo y de Sistemas carga en el portal web www.emaser.com.co las facturas para descarga y pago en línea. Esta actividad también tiene un punto de control.

Ahora bien, es preciso mencionar que durante la visita se identificaron inconsistencias en la facturación entregada por el prestador, lo anterior ya que se muestran presuntos costos irregulares en las facturas relacionados con los metros cúbicos vertidos para el servicio público de alcantarillado. Al respecto, el prestador informó que se debe a que la facturación del servicio público de alcantarillado se hace con la relación 1 a 0.80, y sumado a lo anterior la implementación de la facturación electrónica, genera que en las facturas emitidas se observe descuento en los vertimientos para el servicio público de alcantarillado.

En relación con lo anterior, el prestador informó que se pondrá en contacto con el proveedor del Software para corregir esta situación. Por su parte, informó que la junta directiva aprobó la facturación para el servicio público de alcantarillado considerando una proporción de 1 a 0,80 respecto al servicio público de acueducto, no obstante, no remitió los soportes que den cuenta de la aprobación. Sobre el particular, el prestador informó mediante radicado 20255291946312 del 15 de mayo de 2025, lo siguiente:

“(…) Esta situación comparativa de los valores a cobrar por metro cubico en cada uno de los servicios analizados, conllevo a determinar un equilibrio en el valor final cobrado en el concepto de metros cúbicos vertidos en el servicio de alcantarillado, enfocado de la siguiente manera:

La evaporación del 20% de agua utilizada en labores domésticas, como el riego de jardines, preparación de alimentos, lavado de pisos, vehículos y otros elementos especialmente en municipios que están por debajo de los 2.000 MSNM.

Este estudio junto con el valor de referencia por metro cubico vertido, hizo que, para estimar el número de metros cúbicos vertidos, solo se tomara como base el 80% del total de metros cúbicos facturados, es decir que para el área urbana del municipio del Líbano no se tiene en cuenta la relación 1 a 1 definida en la Res. CRA 688 de 2014, art. 15 (regla general aplicable a la facturación del servicio de alcantarillado, aquella según la cual la tarifa de tal servicio debe corresponder a los consumos del

servicio de acueducto, mediante una relación de uno a uno).

Dado lo anterior y en vista de las acciones de inspección y vigilancia realizadas por la SSPD, se permite dar la anterior explicación para efectos de entender las facturas de servicios públicos emitidas por EMSER E.S.P., aclarando que actualmente en este relación 1 Acueducto a 0.8 Alcantarillado, no se tiene afectación en el criterio de suficiencia financiera establecido en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994.” (Sic, Cursiva fuera de texto original).

Por lo expuesto, se debe mencionar que la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) de esta SSPD, se ha pronunciado mediante diferentes conceptos, entre ellos el 699 de 2015, donde señala, entre otros, la forma de realizar la facturación del servicio público de alcantarillado, así:

“Para efectos de cobro del servicio de alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, a través de su Resolución CRA 271 de 2003, ha definido que el servicio de alcantarillado se factura atendiendo los consumos del servicio de acueducto, mediante una relación de uno a uno.

*Lo anterior, teniendo en cuenta la **onerosidad y dificultad de realizar mediciones individuales** de dicho servicio, cuando en la práctica, generalmente se encuentra asociado al consumo de acueducto.*

En efecto, refiriéndose a la demanda del servicio de alcantarillado (VPDL), el artículo 1° de la Resolución CRA 271 de 2003 que modifica el artículo 1.2.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001, por el cual se adoptan algunas definiciones, establece lo siguiente:

*“**Demanda del servicio de alcantarillado (VPDL).** Es el equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.”*

*De esta manera, por regla general la medición del servicio de alcantarillado de acuerdo con la **metodología tarifaria debe efectuarse mediante una relación de uno a uno; es decir, de acuerdo con el consumo de acueducto.** No obstante, desde el punto de vista técnico la existencia de fuentes alternas constituyen una excepción a la regla, permitiendo utilizar otros mecanismos de medición, tal como lo dispone el artículo 2.3.1.3.2.3.1.2 del Decreto 1077 de 2015:*

*“**ARTICULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.** De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la entidad prestadora de los servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de inmuebles lo constituyan deberá tener su medidor individual.*

La entidad prestadora de servicios públicos determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura y podrá instalar los medidores a los inmuebles que no lo tienen, en este caso el costo del medidor correrá por cuenta del suscriptor o usuario.

La entidad prestadora de los servicios públicos debe ofrecer financiamiento a los suscriptores de uso residencial los estratos 1, 2 Y 3, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso daño. financiación debe ser por lo menos treinta (36) (sic) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea. Este cobro se hará junto con la factura de acueducto.” (Cursiva y negrilla fuera de texto original).

Al respecto, es importante mencionar que existe la excepción técnica cuando existen usuarios con fuentes alternas, lo cual le permite utilizar otros mecanismos de medición al prestador, no obstante,

la referida situación no es acorde a la excepción mencionada, por lo cual, el prestador se encuentra incumpliendo con las disposiciones fijadas por la Ley frente a la facturación del servicio público de alcantarillado, aun cuando el prestador durante la visita señaló que esta práctica no se encuentra afectando el criterio de suficiencia financiera.

Por su parte, el prestador entregó el procedimiento de gestión de recaudo vigente desde el 27 de diciembre de 2023. En el mismo se evidencian las siguientes actividades:

1. **Inicio:** el procedimiento comienza bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial.
2. **Revisión diaria de recaudo:** el Técnico Administrativo y de Facturación y Recaudo descarga reportes digitales de los pagos realizados en puntos de pago y medios electrónicos (PSE), identificando usuarios, pagadores y métodos para obtener una relación diaria de ingresos por servicios. Esto genera una "Relación diaria de ingresos por conceptos".
3. **Revisión diaria de otros ingresos:** el mismo Técnico revisa diariamente otros ingresos como recibos de caja por venta de Humus, aseo especial, medidores, agua, etc. Esto genera "Recibos".
4. **Aplicación del Recaudo:** el Técnico verifica y valida la información reportada por las entidades bancarias o puntos de pago y la aplica en el sistema. Esta actividad tiene un punto de control y genera un "Archivo plano".
5. **Reportar Inconsistencia:** si se presentan inconsistencias, el Técnico informa a la entidad bancaria o puntos de pago a través de la Dirección Financiera y espera respuesta. Esto genera un "Reporte de Inconsistencia".
6. **Realizar cierre del periodo facturado:** se realiza el cierre del periodo facturado, considerando la fecha de cierre fiscal según los lineamientos de Gestión Documental. Esto genera el "Periodo facturado".
7. **Realizar reporte mensual:** a comienzos de cada mes, el Técnico consolida los ingresos generando un informe. Esto genera una "Relación diaria de Recaudo" y tiene un punto de control.
8. **Conciliación Mensual:** el Técnico y el Contador verifican la consistencia de los ingresos y recibos reportados con los extractos bancarios y libros auxiliares, asegurando que el saldo del banco sea igual al del libro auxiliar. Esto genera un "Informe de Conciliación Mensual" y tiene un punto de control.

5.1.6.2 Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información para la vigencia 2024 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 7. Facturación acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	118.598	1.422.000.345	130.470.018	9,18%
Estrato 2	524.540	3.176.514.751	621.510.609	19,57%

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 3	313.926	1.673.618.130	486.878.010	29,09%
Estrato 4	83.171	558.268.065	150.463.805	26,95%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	1.040.235	6.830.401.291	1.389.322.442	20,34%
Comercial	99.013	995.060.322	237.990.839	23,92%
Industrial	0	0	0	-
Oficial	77.170	735.656.205	104.830.728	14,25%
Especial	0	0	0	-
Total No Residencial	176.183	1.730.716.527	342.821.567	19,81%
TOTAL	1.216.418	8.561.117.818	1.732.144.009	20,23%

Fuente: Información EMSER E.S.P. visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$8.561.117.818, cuyo recaudo fue del 20,23%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 3, 4 y uso comercial, respectivamente.

Tabla 8. Facturación alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	101.707	312.940.334	93.973.343	30,03%
Estrato 2	522.688	1.088.813.458	550.464.197	50,56%
Estrato 3	314.043	757.061.193	448.580.849	59,25%
Estrato 4	80.383	219.156.983	134.914.672	61,56%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	1.018.821	2.377.971.968	1.227.933.061	51,64%
Comercial	98.665	447.912.038	224.532.646	50,13%
Industrial	0	0	0	-
Oficial	77.558	265.299.662	118.432.017	44,64%
Especial	0	0	0	-
Total No Residencial	176.223	713.211.700	342.964.663	48,09%
TOTAL	1.195.044	3.091.183.668	1.570.897.724	50,82%

Fuente: Información EMSER E.S.P. visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$3.091.183.668, cuyo recaudo fue del 50,82%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 4 y comercial, respectivamente.

Por su parte, para la vigencia 2025, el prestador entregó la siguiente información para el periodo de enero a marzo, así:

Tabla 9. Facturación de acueducto de 2025 a corte de marzo

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	32.555	392.207.159	38.881.103	9,91%

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 2	138.408	856.873.985	171.429.225	20,01%
Estrato 3	85.172	471.424.827	141.165.620	29,94%
Estrato 4	22.520	159.025.418	39.992.039	25,15%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	278.655	1.879.531.389	391.467.987	20,83%
Comercial	26.659	276.147.455	68.034.419	24,64%
Industrial	0	0	0	-
Oficial	17.297	40.153.427	22.499.732	56,03%
Especial	0	0	0	-
Total No Residencial	43.956	316.300.882	90.534.151	28,62%
TOTAL	322.611	2.195.832.271	482.002.138	21,95%

Fuente: Información EMSER E.S.P. visita de inspección

Tabla 10. Facturación de alcantarillado de 2025 a corte de marzo

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
Estrato	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	27.249	87.501.722	17.931.260	20,49%
Estrato 2	133.455	295.708.797	103.842.748	35,12%
Estrato 3	81.434	205.511.798	87.722.242	42,68%
Estrato 4	20.804	61.962.243	24.437.072	39,44%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	262.942	650.684.560	233.933.322	35,95%
Comercial	27.113	126.198.020	43.721.469	34,65%
Industrial	0	0	0	-
Oficial	17.365	32.875.313	16.908.035	51,43%
Especial	0	0	0	-
Total No Residencial	44.478	159.073.333	60.629.504	38,11%
TOTAL	307.420	809.757.893	294.562.826	36,38%

Fuente: Información EMSER E.S.P. visita de inspección

Para el periodo de enero de 2025, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado \$2.195.832.271 y \$809.757.893, respectivamente, cuyo recaudo fue del 21,95% y 36,38%, respectivamente.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de 20,23% y 50,82%, respectivamente, para la vigencia 2024 y para el periodo de enero a marzo de 2025 de 21,95% y 36,38% para los servicios prestados.

5.1.7 Facturas

5.1.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas entregadas por el prestador durante la visita y de esta

manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 16 del CCU del prestador, así:

Tabla 11. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT	Sí
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.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
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 2.1.2.1.7.5.1 de la presente Resolución, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	N/A
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A
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.	Sí
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.	Sí
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.	No factores
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

Fuente: cláusula 16. CCU, Contenido mínimo de la factura

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los quince requisitos no cumple con 2 de ellos, los cuales corresponden a:

- 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.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

Imagen 4. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

EMSER E.S.P. 45 años
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.733.733-7 - NÚMERO 1-73411000-1
¡Avancemos juntos!

Documento generado por
SOFTWARE CODPA DE
MULTISOFTWARE SAS 800.004.883

Código de barras: 0400579029737114659

TOTAL A PAGAR 29,800
Acueducto + Alcantarillado + Aseo

Fecha Límite de Pago 28/02/2025

Factura de Servicios Públicos No. 2973711

Código de Usuario y/o Referencia de Pago Electrónico 4659

Datos del Usuario
USO: RESIDENCIAL ESTRATO: 1 RUTA: 04005790

Datos del Medidor
MARCA: KENT ESTADO: Bueno NÚMERO MEDIDOR: 04066026

Datos del Consumo
LECTURA ACTUAL: 3693 LECTURA ANTERIOR: 3683 CONSUMO: 10
FECHA: 21/01/2025 FECHA: 19/12/2024

Valoración del Consumo

Rango (m³)	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Consumo m³	Valor m³	Valor Parcial	Consumo m³	Valor m³	Valor Parcial
Basico	10	613.07	6.130.7	8	508.06	7.424.96
Complement						
Suplemento						

DATOS HISTÓRICOS ULTIMO SEMESTRE

m³	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC	ACTUAL
Max	31.300	26.100	26.100	22.200	24.300	24.300	7

Periodo de Facturación del Servicio

01/01/2025	31/01/2025	30	12/02/2025	31,100	25/03/2025	0	0
DÍAS FACTURADOS PERÍODO DE EMISIÓN ULTIMO PERÍODO REGISTRADO PERÍODO DE ULTIMO PAGO DEUDA ANTERIOR NÚMERO VENCIDOS							

Resumen de su Factura

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CARGO	Cto. Referencia	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a Pagar
CARGO FUO ACUEDUCTO	7.558.47	-3779	3.779.00
CONSUMO ACUEDUCTO	12.261.40	-6130	6.131.00
CARGO FUO ALCANTARILLADO	3.867.37	-1833	1.934.00
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	18.561.00	-11137	7.424.00
SUBTOTAL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			19.268

SERVICIO DE ASEO

CARGO	Cto. Referencia	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a Pagar
SERVICIO DE ASEO	20.991.5	-10495.59	10.496.00
SUBTOTAL SERVICIO DE ASEO			10.496.00

Otros Conceptos Facturados

CONCEPTO	Valor
ajuste a sds	36.00
SUBTOTAL OTROS CONCEPTOS 36.00	

TOTAL A PAGAR 29,800

Fecha Límite de Pago 28/02/2025

PARA TENER EN CUENTA: La tarifa es el Costo Referencial más aportes o menos subsidios. Los subsidios solo se otorgan a los estratos 1,2 y 3

FACTURA MARZO 2025 - PAGO OPORTUNO HASTA 30-04-2025

EMSER E.S.P. 45 años
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.733.733-7 - NÚMERO 1-73411000-1
¡Avancemos juntos!

DIRECCIÓN SUSCRIPCIÓN B.1 DE MAYO CASA 118
PERÍODO DEL SERVICIO 01/01/2025 31/01/2025
USO RESIDENCIAL **ESTRATO** 1
CÓDIGO RUTA 04005790 **FACTURA DE VENTA** 2973711 **CÓDIGO SUSCRIPCIÓN** 4659 **FECHA LÍMITE DE PAGO** 28/02/2025 **VALOR TOTAL A PAGAR** 29,800
CÓDIGO DE BARRAS 0400579029737114659

LILIANA LONDONO MOGOLLON
Gerente EMSER E.S.P.

Esta factura se otorga en todos sus efectos a una letra de cambio
Artículo 774 C.O.D y presta merito ejecutivo Artículo 130 Ley 142 de 1994

Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 Líbano T. 32060026 15 - 3102006 133 www.emseresp.com - Email: contacto@emseresp.com @emseresp

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

Es pertinente mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de

imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Así las cosas, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con dos de los requisitos mínimos establecidos en su CCU.

5.1.7.2 Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, 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 12. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016 Compilada en la CRA 943 de 2021.

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar¹, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021², así:

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

¹ Consulta municipio de Libano, Tolima en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

² Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

CRA 943 de 2021, teniendo en cuenta que factura los rangos de consumos establecidos en la referida normatividad.

5.1.8 Cartera

Durante la visita, el prestador entregó copias de las Resoluciones 081 del 2 de abril de 2014 – “*Por la cual se establece y se adopta el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y el Procedimiento de Jurisdicción Coactiva en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano EMSER E.S.P*” y Resolución No. 532 del 30 de diciembre de 2024 – “*Por la cual se actualiza el reglamento interno de recaudo de cartera y se fija el procedimiento de jurisdicción coactiva de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del Líbano EMSER E.S.P.*”

Sobre la Resolución 532 en particular, se evidencia entre otros:

- Objeto y Finalidad del Reglamento: el objetivo principal es fijar el reglamento interno de recaudo de cartera y el procedimiento de jurisdicción coactiva para la empresa y, la finalidad es adelantar las actuaciones administrativas necesarias para el efectivo recaudo de cartera, tanto por la vía persuasiva como por la coactiva. La política busca obtener liquidez para el Tesoro Público de manera ágil, eficaz y oportuna.
- Principios de la Gestión de Recaudo: la gestión de recaudo debe definirse con políticas, criterios y procedimientos que faciliten el pago de las obligaciones en mora, asegurando el cumplimiento estricto de las obligaciones.
- Clasificación de la Cartera: la cartera se clasifica por antigüedad:
 - De un (1) mes a seis (6) meses.
 - De siete (7) a dieciocho (18) meses.
 - De diecinueve (19) a cincuenta y nueve (59) meses.
- Responsables de la Gestión de Recaudo:
 - El Área PQR se encarga de la gestión de cobro persuasivo y de la cartera con antigüedad de uno (1) a dieciocho (18) meses.
 - La Dirección Administrativa, Financiera y Comercial se encarga de la gestión de cobro coactivo de la cartera entre diecinueve (19) y cincuenta y nueve (59) meses.
- Etapas del Cobro: se establecen dos etapas principales para el cobro de las obligaciones:
 - Etapa de Cobro Persuasivo: dirigida a la cartera vencida con una mora de entre uno (1) y seis (6) meses. Implica labores preventivas y de acercamiento para obtener el recaudo voluntario, evitando el proceso coactivo. Incluye la realización de invitaciones de pago, comunicaciones, visitas de campo y gestión social. Esta etapa no debe durar más de seis (6) meses.
 - Etapa de Cobro Coactivo: se inicia cuando no ha sido posible el cobro persuasivo de la obligación. Se basa en el Estatuto Tributario y las normativas aplicables, implica procedimientos administrativos de cobro, los cuales son coercitivos y ejecutivos.

- Planes de Financiación: para facilitar el pago de obligaciones vencidas y generar un incentivo al recaudo, la empresa ofrece diversos planes de financiación con exoneración de intereses:
 - Plan 50: enfocado en usuarios que buscan pagar a corto plazo con un beneficio de descuento de hasta el 90% de los intereses moratorios.
 - Megaplan: dirigido a obligaciones con más de 180 días de mora, con una exoneración de hasta el 75% de intereses.
 - Plan Facilísimo: para deudores morosos con condiciones económicas limitadas, con exoneración de hasta el 70% de intereses.
 - Plan Alivio: específicamente para usuarios residenciales de estratos 1 y 2, con un 10% de cuota inicial y hasta un 40% de exoneración de intereses.
 - Pagos Parciales: permite abonos a las obligaciones según las políticas internas.

Los planes de financiación con reducción de intereses solo se otorgan por una vez.

- Medidas Cautelares: dentro del proceso de cobro coactivo se pueden decretar medidas cautelares como el embargo y secuestro de bienes, con el fin de garantizar la conservación del patrimonio del deudor. Se detallan tipos de embargos (inmuebles, vehículos, bienes muebles, mejoras, salarios, dineros en cuentas bancarias, entre otros)
- Acumulación de Procesos: la acumulación de procesos es una facultad discrecional de la empresa para lograr la recuperación de la cartera de manera más eficiente.
- Prescripción de la Acción de Cobro: la acción de cobro prescribe en cinco (5) años para las acreencias de EMSER E.S.P., contados desde el momento en que se hizo legalmente exigible la obligación, se establecen causas de interrupción y suspensión de la prescripción.
- Remisibilidad: permite la extinción de obligaciones que cumplen con ciertos criterios, como obligaciones a cargo de personas fallecidas sin bienes o con antigüedad de cinco o más años sin recaudo y sin garantía.
- Provisión y Desmonte de Cartera: se debe realizar una evaluación de la probabilidad de pérdida o incobrabilidad de la obligación (provisión). La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, eliminando valores correspondientes a errores o facturas no prestadas (desmonte). El castigo de cartera se definirá mediante acuerdo de la Junta Directiva.
- Reportes: la empresa debe reportar a los deudores morosos a las Centrales de Riesgo y a la Contaduría General de la Nación, asegurando la calidad y veracidad de la información reportada.

Por su parte, se hizo entrega del informe de cartera por edades, uso y estrato para la vigencia 2024 y 2025. A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios por uso, estrato y edades con corte a marzo de 2025:

Tabla 13. Cartera acueducto y alcantarillado a corte de marzo de 2025

Estrato	Uso	Total cartera	V30DIAS	V60DIAS	V90DIAS	V120DIAS	V150DIAS	V180DIAS	V360DIAS	V361DIAS
SERVICIO ACUEDUCTO										
1	Residencial	29.584.743	570.985	209.898	450.414	194.553	266.956	397.008	1.123.709	26.371.220
2	Residencial	56.184.479	3.159.785	1.510.215	830.775	791.003	644.474	958.149	3.073.078	45.217.000
3	Residencial	16.429.730	2.130.637	1.028.575	588.428	345.762	478.149	746.090	1.278.575	9.833.514

Estrato	Uso	Total cartera	V30DIAS	V60DIAS	V90DIAS	V120DIAS	V150DIAS	V180DIAS	V360DIAS	V361DIAS
4	Residencial	7.812.658	644.468	987.987	867.416	137.556	67.751	1.543.348	1.353.104	2.211.028
Comercial	Comercial	16.822.716	2.577.044	2.772.103	917.261	-	467.351	297.574	749.053	9.042.330
Oficial	Oficial	423.703	265.848	-	-	-	-	-	-	157.855
SUBTOTAL ACUEDUCTO		127.258.029	9.348.767	6.508.778	3.654.294	1.468.874	1.924.681	3.942.169	7.577.519	92.832.947
SERVICIO ALCANTARILLADO										
1	Residencial	18.572.947	378.643	137.986	401.801	195.511	282.203	165.882	751.940	16.258.981
2	Residencial	39.439.473	2.865.840	1.423.491	717.799	768.719	658.738	956.095	3.132.590	28.916.201
3	Residencial	15.790.724	2.056.461	924.540	508.819	398.230	419.120	895.247	1.249.809	9.338.498
4	Residencial	6.893.044	571.176	1.022.960	782.519	80.261	33.008	1.800.798	1.412.986	1.189.336
Comercial	Comercial	16.221.219	2.689.187	2.903.106	945.654	-	325.398	192.542	710.215	8.455.117
Oficial	Oficial	392.114	311.314	-	-	-	-	-	-	80.800
SUBTOTAL ALCANTARILLADO		97.309.521	8.872.621	6.412.083	3.356.592	1.442.721	1.718.467	4.010.564	7.257.540	64.238.933

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

Como se observa, el prestador tiene una cartera total con corte a marzo de 2025 de \$127.258.029 y 97.309.521, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, respectivamente, en donde los mayores representantes son los estratos 2 y 1, que alcanzan un valor de \$ 56.184.479 y \$ 29.584.743 para el servicio público de acueducto y, de \$39.439.473 y \$ 18.572.947, para el servicio público de alcantarillado, respectivamente.

Sobre la cartera y las acciones para su disminución, el prestador durante la visita informó que la Dirección Administrativa, Financiera y Comercial de EMSER E.S.P., junto con el área comercial y asesores jurídicos, ha implementado diversas acciones en 2024 y lo corrido de 2025 a corte de marzo, para fortalecer el recaudo de cartera por servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad financiera y cumplimiento de obligaciones, las principales medidas incluyen:

- Aplicación de los Reglamentos Internos de Cartera (Resoluciones 081 de 2014 y 532 de 2024) para establecer acuerdos de pago (142 en 2024 y 29 entre enero y abril de 2025).
- Generación mensual de listados de deudores y verificación del cumplimiento de acuerdos.
- Suspensiones del servicio en casos de incumplimiento y uso de dispositivos antifraude ante reconexiones no autorizadas.
- Organización de expedientes por usuario y seguimiento mensual de acuerdos.
- Visitas de campo y comunicación directa con usuarios para informar sobre facilidades de pago.
- Divulgación de opciones de pago por medios de comunicación.
- Realización de inventario de cartera para identificar el estado y valor de la deuda por usuario.
- Suspensiones, se ejecutaron 335 en 2024 y 63 entre enero y abril de 2025.

5.1.9 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo 08 del 10 de agosto de 2023, por medio del cual se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2023, en donde se observan los siguientes factores:

Tabla 14. Factores de subsidio

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	50%	50%	50%	50%

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
2	40%	40%	40%	40%
3	15%	15%	15%	15%

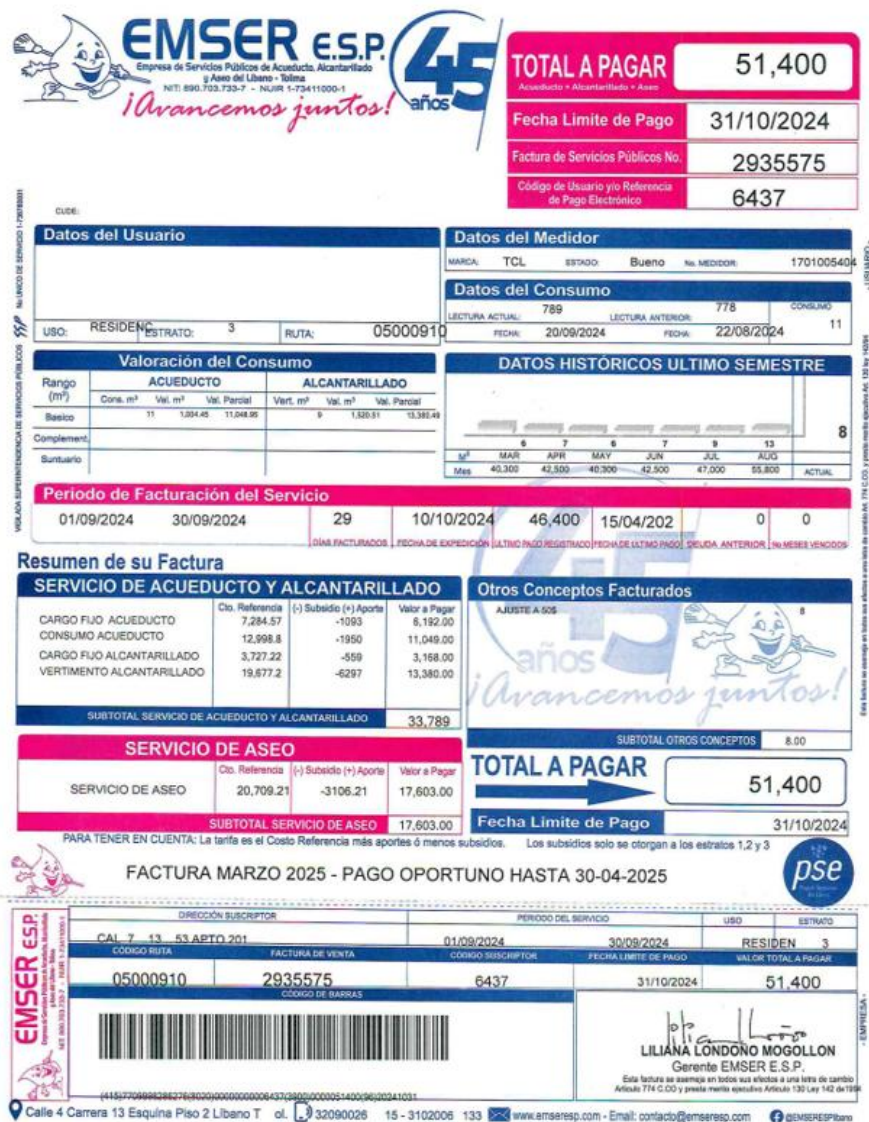
Fuente: Acuerdos 08 del 10 de agosto de 2023

Tabla 15. Factores de contribución

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	vertimiento básico
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdos 08 del 10 de agosto de 2023

Imagen 6. Factura del servicio



EMSER E.S.P.
Empresas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano - Tolima
NIT: 890.703.733-7 - NÚMERO 1-73411000-1

¡Avancemos juntos!

TOTAL A PAGAR 51,400
Acueducto + Alcantarillado + Aseo

Fecha Límite de Pago 31/10/2024
Factura de Servicios Públicos No. 2935575
Código de Usuario y/o Referencia de Pago Electrónico 6437

Datos del Usuario
USO: RESIDENCIAL
ESTRATO: 3
RUTA: 05000910

Datos del Medidor
MARCA: TCL ESTADO: Bueno No. MEDIDOR: 170100540

Datos del Consumo
LECTURA ACTUAL: 789 LECTURA ANTERIOR: 778
FECHA: 20/09/2024 FECHA: 22/08/2024

Valoración del Consumo

Rango (m³)	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Cons. m³	Val. m³	Val. Parcial	Vert. m³	Val. m³	Val. Parcial
Básico	11	1,094.45	11,049.95	9	1,320.51	13,380.49
Complement.						
Bonitario						

DATOS HISTÓRICOS ULTIMO SEMESTRE

Mes	6	7	8	9	10	11
LECTURA	40,300	42,500	40,300	42,500	47,000	55,800
ACTUAL						8

Periodo de Facturación del Servicio

01/09/2024	30/09/2024	29	10/10/2024	46,400	15/04/202	0	0
DÍAS FACTURADOS FECHA DE EXPEDICIÓN LÍTIMO PAGO REGISTRADO FECHA DE ÚLTIMO PAGO DEUDA ANTERIOR NÚMERO DE VENCIDOS							

Resumen de su Factura

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CARGO	Clas. Referencia	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a Pagar
CARGO FIJO ACUEDUCTO	7,284.57	-1093	6,192.00
CONSUMO ACUEDUCTO	12,998.8	-1950	11,049.00
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3,727.22	-559	3,168.00
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	19,677.2	-6297	13,380.00
SUBTOTAL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			33,789

SERVICIO DE ASEO

SERVICIO	Clas. Referencia	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a Pagar
SERVICIO DE ASEO	20,709.21	-3106.21	17,603.00
SUBTOTAL SERVICIO DE ASEO			17,603.00

OTROS CONCEPTOS FACTURADOS

CONCEPTO	Valor a Pagar
ajuste a 505	8.00
SUBTOTAL OTROS CONCEPTOS	8.00

TOTAL A PAGAR 51,400
Fecha Límite de Pago 31/10/2024

PARA TENER EN CUENTA: La tarifa es el Costo Referencial más aportes o menos subsidios. Los subsidios solo se otorgan a los estratos 1, 2 y 3.

FACTURA MARZO 2025 - PAGO OPORTUNO HASTA 30-04-2025

EMSER E.S.P.
Calle 4 Carrera 13 Esquina Piso 2 Líbano T. col. 32090026 15 - 3102006 133 www.emseresp.com Email: contacto@emseresp.com

LILIANA LONDONO MOGOLLON
Gerente EMSER E.S.P.

Esta factura se expedirá en todos sus efectos a una letra de cambio Artículo 774 C.O.D y presta merita ejecutivo Artículo 130 Ley 142 de 1994

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

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en las facturas entregadas por EMSER E.S.P., encontrando lo siguiente:

Tabla 16. Revisión aplicación del Acuerdo 08 del 10 de agosto de 2023

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
002907305	Junio de 2024	1	-50%	-50%
2974841	Enero de 2025	1	-50%	-50%
002907339	Junio de 2024	2	-40%	-40%
2974875	Enero de 2025	2	-40%	-40%
002903440	Junio de 2024	3	-15%	15%
2970948	Enero de 2025	3	-15%	15%
002905949	Junio de 2024	4	0%	0%
2991310	Marzo de 2025	4	0%	0%
002903607	Junio de 2024	Comercial	+50%	+50%
2971117	Enero de 2025	Comercial	+50%	+50%
002933132	Septiembre de 2024	Oficial	0%	0%
2969505	Diciembre de 2024	Oficial	0%	0%

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

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en el Acuerdo 08 del 10 de agosto de 2023.

Asimismo, informó que, a la fecha, el municipio se encuentra con deuda de los subsidios de los meses de enero a marzo de 2025, como se muestra a continuación, en atención a que no se había realizado la suscripción del contrato para el giro de subsidios y contribuciones.

Imagen 7. Subsidios adeudados a marzo de 2025

**ESTADO DE LA DEUDA DEL MUNICIPIO
SUBSIDIOS ESTRATOS 1, 2 Y 3
USUARIOS A.A.A.**

En cumplimiento a los criterios establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos, explícitamente en el cargue de información a través del SUI, es requerido como insumo de información el Convenio suscrito entre el Operador de Servicios Públicos y el Ente Territorial en cada vigencia para el giro

Es por ello que la EMSER ESP., y la ALCALDÍA MUNICIPAL, suscriben para cada anualidad, el Convenio de pago de Aportes solidarios para beneficio de los Estratos 1, 2 y 3 de la localidad, diligenciando coordinadamente tanto el cobro por parte de la Empresa y el giro realizado por la Alcaldía.

Para la vigencia 2025, el Convenio ya ha sido suscrito entre las partes, y la EMSER ESP., ha procedido a presentar las cuentas de cobro respectivas a las facturaciones ejecutadas hasta la fecha.

MES ENERO DE 2025	\$ 124.575.040.00
MES FEBRERO DE 2025	\$ 120.130.053.00
MES MARZO DE 2025	\$ 116.224.853.00
PARA UN TOTAL A LA FECHA DE :	\$ 360.929.946.00

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

Por lo anterior, el prestador no ha tenido la necesidad de recurrir a lo dispuesto en el Decreto 073 de 2025, mediante el cual se reglamenta el giro directo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) a los prestadores de servicios públicos.

5.1.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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

Tabla 17. Estadísticas de PQR acueducto y alcantarillado vigencia 2024 – 2025 a corte de marzo

Periodo	Acueducto		Alcantarillado	
	Causal	Numero de recibidas	Causal	Numero de recibidas
ene-24	102	38	102	23
feb-24	102	106	102	45
mar-24	102	84	102	76
abr-24	102	61	102	48
may-24	102	108	102	69
jun-24	102	44	102	28
jul-24	102	40	102	43
ago-24	102	57	102	108
sep-24	102	62	102	44
oct-24	102	32	102	40
nov-24	102	65	102	57
dic-24	102	41	102	62
ene-25	102	45	102	32
feb-25	102	48	102	65
mar-25	102	28	102	41

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

De lo anterior, se tiene que la petición de mayor reiteración registrada en el sistema de información comercial del prestador, corresponde a inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.

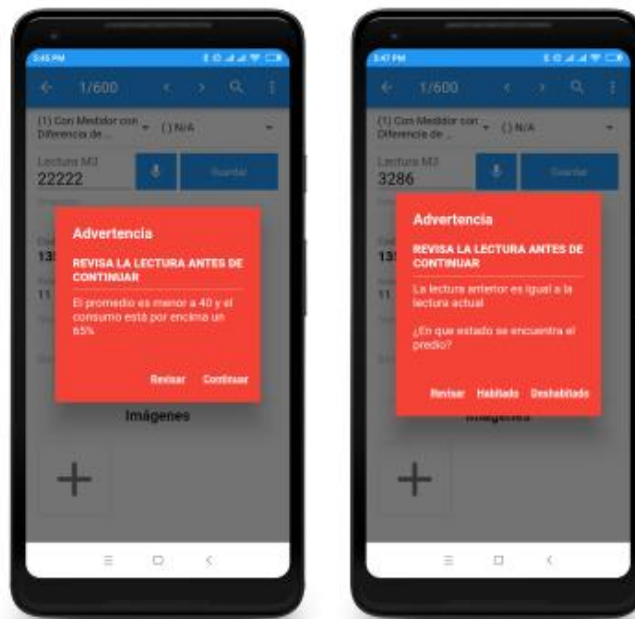
Sobre la atención de PQR, el prestador informó que no cuentan con un procedimiento documentado. No obstante, cuentan con un punto de atención al cliente y también atienden las PQR a través otros canales de atención.

Con respecto a las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración, el prestador informó:

“La empresa implementó las siguientes acciones para reducir las PQR de mayor recurrencia:

1. Implementación tecnológica:

- Adquisición e implementación del GCI Pro Móvil, aplicación que permite:
 - ✓ Realizar lecturas, cortes y reconexiones en tiempo real
 - ✓ Registrar evidencias fotográficas de las lecturas
 - ✓ Reducir disputas por inconsistencias en mediciones



2. Intervención comunitaria:

- *Campañas ambientales: Realizadas con el equipo ambiental para educar sobre uso responsable de los servicios*

Programa "EMSER en tu Barrio": Visitas puerta a puerta para:

- *Resolver inquietudes de la comunidad*
- *Validar información con usuarios*
- *Detectar y corregir anomalías operativas*

3. Se han realizado jornadas de capacitación al personal de apoyo al área Comercial y PQR sobre manejo de dispositivos móviles de lectura, respuesta a inquietudes de los usuarios ante consumos altos, presentación de actas de visita elaboradas con lenguaje técnico en las cuales evidencian las situaciones encontradas.

4. Una vez culminado el proceso de lecturas de medidores del servicio de acueducto, se verifican y se emite el listado de críticas, con el fin de verificar si existen (desviaciones significativas) o inconsistentes o novedades de estado de medidores.”. (Cursiva fuera del texto original)

Al respecto, del indicador de reclamaciones el prestador informó:

“El Indicador de Reclamos Comerciales (IQR), según la Resolución CRA 688 de 2014, mide el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación que han sido resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, para la vigencia del año 2024 se presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de la decisión 311 de julio 29 de 2024, con No. de radicado SSPD 20245294084242 de 12/09/2024, el cual aún se encuentra activo, para la vigencia enero al 31 de marzo del año 2025 no se han presentado o resuelto recursos en segunda instancia.” (Cursiva fuera de texto original).

Así las cosas, a la fecha de la visita el prestador no cuenta con reclamaciones falladas en segunda instancia a favor del suscriptor, por lo cual se encuentra dentro de la meta establecida en su estudio de costos, ya que no cuenta con reclamaciones falladas a favor del suscriptor para el año tarifario 8.

5.1.11 Desincentivo al consumo excesivo

Al respecto, se debe mencionar que la CRA en ejercicio de las funciones asignadas por la Ley,

activó la medida para desincentivar el consumo excesivo de agua potable mediante la Resolución UAE – CRA 039 de 2024. Esta resolución rigió a partir de su publicación el 26 de enero de 2024 y estableció su aplicación en todo el territorio nacional.

La referida Resolución debía ser aplicada por las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, dirigiéndose la medida a los consumidores que sobrepasaban el consumo máximo fijado por la Ley. Posteriormente, la Resolución UAE-CRA 257 de 2024 expedida el 7 de junio de 2024, modificó el ámbito de aplicación territorial de la medida y a partir de esa fecha, la medida se mantuvo únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, dando por finalizada su aplicación en el resto del territorio nacional.

Finalmente, la Resolución UAE – CRA 1080 de 2024 publicada el 28 de noviembre de 2024, dispuso la terminación de la aplicación de las medidas. Esta Resolución rigió a partir de su publicación y puso fin a la aplicación del desincentivo en las regiones restantes (Orinoco y Amazonas), basándose en informes del IDEAM que indicaban el cese del déficit de precipitación asociado con el Fenómeno de El Niño.

Por lo expuesto, el desincentivo debía cobrarse una vez finalizó el período de facturación en el cual se publicó la referida resolución de terminación.

Al respecto, durante la visita, el prestador manifestó:

“De acuerdo a lo establecido en el artículo: ARTÍCULO 2.7.5.5. EXCEPCIONES A LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA POR PARTE DE LAS PERSONAS PRESTADORAS. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no aplicarán el desincentivo para el consumo excesivo de agua potable, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- a. Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que exceda el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.*
- b. Que la fuente de abastecimiento sea subterránea y la capacidad de la misma sea superior al caudal máximo diario de demanda (QMD), cuando se tenga almacenamiento; o al caudal máximo horario de demanda (QMH), cuando no se tenga almacenamiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente subterránea, se deberá emplear la suma de las capacidades de dichas fuentes.*
- c. Que el prestador se abastezca de fuentes superficiales y subterráneas, simultáneamente, y la sumatoria de los caudales ecológicos más el caudal máximo horario de demanda (QMH), sea inferior a la suma de los Q95 de las fuentes de abastecimiento superficiales y las capacidades de las fuentes subterráneas.*
- d. Que el sistema de acueducto incluya almacenamiento, y por medio de análisis hidrológicos y de volúmenes de almacenamiento, demuestre que cuenta con la capacidad de atender la demanda del sistema y garantice el(los) caudal(es) ecológico(s) de la(s) fuente(s) superficial(es).*

PARÁGRAFO 1. Para el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán incluir las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

PARÁGRAFO 2. En el evento en el que la autoridad ambiental no haya definido el caudal ecológico

de la fuente de abastecimiento superficial, el prestador deberá aplicar el desincentivo al consumo excesivo de agua potable establecido en el presente Título, hasta tanto la autoridad ambiental determine el valor de dicho caudal y el prestador pueda verificar el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. Las personas prestadoras deberán remitir la debida justificación y soportes que demuestren alguna de las condiciones previstas en el presente artículo e informar dicha circunstancia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos y con la periodicidad que dicha entidad establezca.

De acuerdo a lo anterior, EMSER E.S.P. determino acogerse al literal A del artículo 2.7.5.5 de la Resolución No. 943 de 2021., basado en los siguientes términos:

- 1. Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que exceda el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.*

Caudal Fuente de abastecimiento 1.990 Lt/s (Rio Vallecitos) donde Q95= 1.895 Lt/s

Caudal Máximo diario de demanda QMD= 110 Lt/s

Caudal Ecológico 25% del caudal de la Fuente de abastecimiento CE = 497,5 Lt/s

Donde,

QMD (110) + CE (497,5) = 607,5 Inferior a Q95 = 1.895 Lt/s

Por lo anterior, es claro que EMSER E.S.P. no ha tenido disminuciones en la fuente de abastecimiento que pongan en riesgo el caudal ecológico preservando las funciones ecológicas del ecosistema acuático y garantizando la conservación de la biodiversidad, así mismo a pesar de captar 110 Lt/s de la fuente de abastecimiento (Rio vallecitos), para el proceso de tratamiento y distribución de agua potable, para la vigencia 2024 y lo corrido de la vigencia 2025, el caudal tratado en la planta de tratamiento no supera los 90 Lt/s., logrando distribuir a toda la población urbana una continuidad del servicio de 23.5 Horas/día.” (Sic) (Cursiva fuera de texto original).

Por lo expuesto, el prestador no aplicó el desincentivo de conformidad con la activación de la Resolución UAE – CRA 039 de 2024, según informó debido al literal A del artículo 2.7.5.5 de la Resolución No. 943 de 2021. No obstante, una vez verificado el sistema de gestión documental, no se evidenció cumplimiento al parágrafo 3 del artículo 2.7.5.5, mediante el cual debía informar dicha circunstancia a esta Superintendencia, remitiendo la debida justificación y soportes que demostrara alguna de las condiciones previstas en el citado artículo.

La información entregada durante la visita fue analizada por la Dirección Técnica de la cual se determinó que, en efecto el prestador se encuentra dentro de las excepciones de las referidas resoluciones, por lo cual no debía aplicar el desincentivo, toda vez que se encuentra dentro de la condición (a) del artículo 2.7.5.5. Excepciones a la aplicación de la medida por parte de las personas prestadoras.

Finalmente, cabe resaltar que el prestador entregó los valores numéricos del caudal de la fuente de abastecimiento y el caudal máximo diario de demanda caudal sin algún tipo de soporte donde se pudiese constatar la calidad y veracidad de la información. Además, no adjuntó la curva de duración de caudales diarios para la fuente superficial Rio Vallecitos.

5.1.12 Estratificación

El prestador durante la visita entregó copia del Decreto 115 del 21 de junio de 1996, mediante el

cual se adopta la estratificación socioeconómica en la cabecera municipal de Líbano, Tolima, y el Decreto 171 de diciembre 30 de 1997, mediante el cual se da aplicación a la estratificación urbana del Líbano, Tolima, e informó que la estratificación se encuentra desactualizada.



Frente a su aplicación, el prestador informó que a la fecha se encuentra aplicando el decreto vigente. Para la estratificación de nuevos usuarios, se solicita certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.

5.1.13 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 cargada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

Tabla 18. Estado de reporte de la información comercial

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 es inconsistente frente a las fechas de expedición ya que el reportado indica que es del 14 de junio de 2019.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró consistencia en la información entregada y la reportada en SUI.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que no es consistente con lo reportado en visita, los porcentajes de micromedición reportados en SUI son inferiores a los señalados en visita.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI, para la vigencia 2025 para el servicio de acueducto.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de las facturas para el periodo de marzo de 2025.
Aplicación de subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando inconsistencias en los factores de subsidios y contribuciones reportados para el servicio de acueducto, así: estrato 3 (10 usuarios con -69% y 60 usuarios con -79%), para el estrato 4 (6 usuarios con +90%) y para el uso comercial (5 usuarios con 0%), los cuales presuntamente pudieron ser facturados a los referidos usuarios. Por su parte, frente al servicio de alcantarillado se observaron inconsistencias frente a los factores, así: estrato 1 (853 suscriptores con +54% y 8 con 0%), estrato 2 (14 suscriptores con 0\$, 4.254 suscriptores con -45% y 8 suscriptores con -50%), estrato 3 (10 suscriptores con 0%, 7 suscriptores con +50%, 1 suscriptor con +70%, 2.444 suscriptores con -22%, 56 suscriptores con -79%

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			y 4 suscriptores con -80%), estrato 4 (6 usuarios con 50%, 657 suscriptores con -8%), comercial (2 suscriptores con -15%, 11 suscriptores con 0% y 605 suscriptores con 38%) y uso oficial (50 suscriptores con -8% y 2 suscriptores con -50%).
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Sí	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que el prestador ha certificado más reclamaciones de las reportadas en visita.

Fuente: SUI

5.2 Aspectos Tarifarios

5.2.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

EMSER E.S.P. se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014, puntualmente la del segundo segmento³, dado que a diciembre de 2013 atendía 7.405 suscriptores en el servicio público de acueducto.

5.2.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En primer lugar, se debe señalar que el 21 de julio de 2017 se recibió el radicado SSPD 20175290563882, a través del cual EMSER E.S.P. informó:

“(…) y en cumplimiento del artículo No. 5.1.1.3 Aplicación de las tarifas, me permito remitir los documentos que soportan la aplicación de los costos de referencia resultantes de la siguiente manera:

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, Resolución CRA No. 688 del 24-06-2014, Resolución CRA No. 712 del 16-03-2015, Circular CRA No. 002 del 04-05-2015, Resolución CRA No. 735 del 09-12-2015. (…)”. (Cursiva fuera de texto original)

Y, en segundo lugar, se tiene que el estudio de costos y tarifas fue certificado en el aplicativo SURICATA⁴ de esta Superintendencia, el 19 de julio de 2022, como se muestra en la siguiente imagen:

³ **Segundo segmento.** Se aplicará la metodología establecida para el segundo segmento en las siguientes APS, con excepción de las ya incluidas en el primer segmento:

- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores pertenecen al área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores sean urbanos.

⁴ Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario

Imagen 8. Estado de reporte Información tarifaria en SURICATA

Resultados				
1				
Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO E.S.P.	Inicial	Certificado	SI	19/07/2022
1 registro(s) encontrado(s)				

Fuente: SURICATA

5.2.3 Tarifas aplicadas

Sea lo primero indicar que esta Superintendencia, mediante radicado SSPD 20254240188001 de 23 de enero de 2025, finalizó el seguimiento a los hallazgos del Informe de Vigilancia Concreta – Control tarifario remitido con radicado SSPD 20224245527521 de 1 de diciembre de 2022. En dicho radicado de cierre, se presentan las diferencias halladas entre las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado estimadas por esta Entidad y las aplicadas por EMSER E.S.P. durante el periodo junio de 2021 y junio de 2024, las cuales incluyen las actualizaciones por variación acumulada en el IPC superior al 3%, en cumplimiento del artículo 125 de la Ley 142 de 1994:

Imagen 9. Diferencias costos de referencia estimados SSPD Vs aplicados prestador (junio de 2021 a junio de 2024)

FECHA	jun-21	ene-22	abr-22	ago-22	dic-22	feb-23	jul-23	ene-24	jun-24
ACUEDUCTO									
CMA	- 1.984,86	-2.032,20	-2.305,82	-343,23	-1.280,44	-1.321,43	-1.570,46	-1.261,04	-1.531,59
Cargo Consumo \$/m3	-137,92	-137,02	-178,09	-79,07	-120,89	-124,28	-161,66	-108,09	-148,71
ALCANTARILLADO									
CMA	-1.188,35	-1.218,96	-1.370,08	-523,77	-970,12	-1.002,02	-1.139,56	-992,56	-1.141,98
Cargo Consumo \$/m3	-1.111,59	-1.147,42	-1.238,04	-852,99	-1.068,73	-1.101,80	-1.184,26	-1.132,13	-1.221,72

Fuente: radicado SSPD 20254240188001 de 23 de enero de 2025

Como se evidencia, durante el periodo analizado, EMSER E.S.P. aplicó valores inferiores tanto en el cargo fijo como en el cargo por consumo/vertimiento de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Sin embargo, para esta Superintendencia es importante que los prestadores cumplan los criterios del régimen tarifario definidos en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, razón por la cual en el oficio de cierre se manifestó lo siguiente:

“(…) se debe considerar que la falta de actualización de las tarifas, puede tener afectación en el criterio de suficiencia financiera establecido en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, el cual busca que las fórmulas tarifarias permitan la recuperación de los costos y gastos propios de la operación de los servicios, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento de los sistemas, así como la remuneración del patrimonio de los accionistas.” (Cursiva fuera de texto original)

Ahora bien, con base en la información de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado reportada por la EMSER E.S.P. en el SUI, para el periodo julio de 2024 a enero de 2025, la cual, valga decir, coincide con la entregada en el desarrollo de la visita, a continuación, se presentan los valores de Cargo Fijo (CF) o Costo Medio de Administración (CMA) y, Cargos por Consumo (CC) y Vertimiento (CV), sin incluir subsidios ni aportes solidarios; este

último componente corresponde a la suma del Costo Medio de Operación (CMO), Costo Medio de Inversión (CMI) y Costo Medio Generado por Tasas Ambientales (CMT):

Tabla 19. Cargo fijo y Cargo por consumo de referencia acueducto – julio de 2024 a enero de 2025

Año	Mes	ACUEDUCTO				
		CMA o CF	CMO	CMI	CMT	CC
2024	Julio	7.285,00	807,11	366,68	7,92	1.181,71
	Agosto	7.285,00	807,11	366,68	7,92	1.181,71
	Septiembre	7.285,00	807,11	366,68	7,92	1.181,71
	Octubre	7.285,00	807,11	366,68	7,92	1.181,71
	Noviembre	7.558,47	837,45	380,47	8,22	1.226,14
	Diciembre	7.558,47	837,45	380,47	8,22	1.226,14
2025	Enero	7.558,47	837,45	380,47	8,22	1.226,14

Fuente: SUI

Tabla 20. Cargo fijo y Cargo por vertimiento de referencia alcantarillado – julio de 2024 a enero de 2025

Año	Mes	ALCANTARILLADO				
		CMA o CF	CMO	CMI	CMT	CV
2024	Julio	3.727,00	1.058,81	680,12	49,91	1.788,84
	Agosto	3.727,00	1.058,81	680,12	49,91	1.788,84
	Septiembre	3.727,00	1.058,81	680,12	49,91	1.788,84
	Octubre	3.727,00	1.058,81	680,12	49,91	1.788,84
	Noviembre	3.867,36	1.098,63	705,69	51,79	1.856,10
	Diciembre	3.867,36	1.098,63	705,69	51,79	1.856,10
2025	Enero	3.867,36	1.098,63	705,69	51,79	1.856,10

Fuente: SUI

De las tablas anteriores, se tiene que EMSER E.S.P. actualizó los componentes CMA, CMO y CMI en 3,76%, porcentaje que corresponde a la variación acumulada del IPC entre enero y noviembre de 2024; no obstante, en el CMT también se presenta una actualización, pero en este caso es del 3,78% y no se tiene claridad sobre su origen, pues en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad no reposa documento alguno en el que se haya informado la actualización del componente en virtud de lo dispuesto en el párrafo 2 de los artículos 54⁵ y 55⁶ de la Resolución CRA 688 de 2014 y, del archivo Excel “Anexo.xlsx” diligenciado en el desarrollo de la visita, se presume que corresponde a la aplicación del porcentaje acumulado de IPC, lo cual va en contravía de la normatividad vigente.

⁵ “**Parágrafo 2.** No será necesario solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la modificación del Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para Acueducto, en cuanto ello se refiera a variaciones en los valores de las tasas por utilización de agua. Sin embargo, para efectos de lo anterior se deberán cumplir las disposiciones contenidas en las Sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 o la norma que la modifique, sustituya o derogue, para el reporte de las variaciones tarifarias, y adicionalmente, remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, copia de los actos administrativos en los que se evidencie dicha modificación.”

⁶ “**Parágrafo 2.** No será necesario solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la modificación del Costo Medio Generado por Tasas Ambientales para Alcantarillado, en cuanto ello se refiera a variaciones en los valores de las tarifas mínimas o de la carga contaminante de los parámetros. No obstante, se deberá cumplir con las disposiciones contenidas en las Sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, o la norma que la modifique, adicione o derogue, para el reporte de las variaciones tarifarias, y remitir a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia de los actos administrativos en los que se evidencie dicha modificación.”

5.2.4 Información sobre inversiones

En lo que concierne al Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y, según el estudio de costos y tarifas que reposa en el aplicativo SURICATA como información complementaria, archivo “429_10125_estudio_ESTUDIO TARIFARIO ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO.pdf”, a continuación, se presentan las cifras que incorporó EMSER E.S.P. en el mismo:

Imagen 10. POIR Estudio de costos y tarifas

Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Variable	Año base	Periodo previo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cl iac ART 44	156.746.696	202.840.398	196.958.842	201.923.285	208.801.729	216.573.373	225.300.740	235.050.733	245.894.933	257.909.937	271.177.700	285.785.915
Cl i al ART 44	66.610.073	85.219.751	82.845.156	99.610.561	117.765.766	137.254.557	158.327.285	181.041.326	205.511.571	231.860.955	260.221.018	290.732.506
r	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%	12,76%
BCR iac ART 45	1.228.422.384	1.182.328.682	1.221.234.980	1.275.141.279	1.336.047.577	1.404.443.875	1.480.854.473	1.565.840.373	1.660.001.844	1.763.981.177	1.878.465.623	2.004.190.539
BCR i al ART 45	522.022.515	503.412.837	634.803.159	776.693.481	929.818.802	1.094.965.574	1.272.975.298	1.464.748.379	1.671.248.254	1.893.505.797	2.132.624.046	2.389.783.249
Vai iac Art 45 (SUI)	1.382.811.053	1.382.811.053	1.467.811.053	1.567.811.053	1.674.811.053	1.789.301.053	1.911.805.353	2.042.884.954	2.183.140.127	2.333.213.162	2.493.791.310	2.665.609.928
Vai i al Art 45 (SUI)	558.290.345	558.290.345	708.290.345	868.790.345	1.040.525.345	1.224.281.795	1.420.901.197	1.631.283.956	1.856.393.509	2.097.260.730	2.354.988.657	2.630.757.539
DAi iac Art 45 (SUI)	154.388.669	200.482.371	246.576.073	292.669.774	338.763.476	384.857.178	430.950.880	477.044.581	523.138.283	569.231.985	615.325.687	661.419.388
DAi i al Art 45 (SUI)	36.267.830	54.877.508	73.487.186	92.096.865	110.706.543	129.316.221	147.925.899	166.535.577	185.145.255	203.754.934	222.364.612	240.974.290
dij iac ART 48		46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702	46.093.702
dij i al ART 48		18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678	18.609.678
POIR iac			85.000.000	100.000.000	107.000.000	114.490.000	122.504.300	131.079.601	140.255.173	150.073.035	160.578.148	171.818.618
POIR i al			150.000.000	160.500.000	171.735.000	183.756.450	196.619.402	210.382.760	225.109.553	240.867.221	257.727.927	275.768.882

Fuente: Estudio de costos y tarifas - Suricata

No obstante, se desconocen los proyectos a ejecutar en los diez años tarifarios, solo se muestra el valor planeado a ser ejecutado en cada año para un total de \$1.282.798.875 en acueducto y de \$2.072.467.195 en alcantarillado, a pesos de diciembre de 2014.

En contraste, del formato Plan de Obras e Inversiones Regulado del SUI, se sustrajo la siguiente información por servicio:

Tabla 21. POIR acueducto y alcantarillado

Servicio	Descripción del proyecto	Vida útil	Inversión total activo	Año entrada operación
ACUED	Adquisición de equipos para laboratorios	30	12.000.000	3
ACUED	Sustitución red ACU en AC a PVC y obras complementen. Cra 8 entre 14 y 15	45	8.700.000	4
ACUED	Mejoramiento a los circuitos	45	35.000.000	5
ACUED	Sustitución red ppal de ACU AC a PVC de 3" en la CLL 13 en la CRA 10A 9	45	76.900.000	6
ACUED	Sustitución red ppal de ACU de AC a PVC en BR ISIDRO	45	98.000.000	7
ACUED	M/nto red ACU de AC de 3 a PVC y obras complementen.	45	84.000.000	8
ACUED	Construcción etapa II interceptor secundario norte y obras complement	45	328.000.000	9

Servicio	Descripción del proyecto	Vida útil	Inversión total activo	Año entrada operación
ACUED	Adquisición de 25 válvulas inteligentes.	45	300.000.000	10
ACUED	Mejoramiento a los hidrantes	45	20.000.000	10
ALCANT	Mantenimiento a caño Santa Helena	35	2.000.000	3
ALCANT	Mantenimiento a colectores de aguas lluvias incluye adecuaciones	40	23.000.000	3
ALCANT	Mantenimiento a emisarios final	30	200.224.685	3
ALCANT	Mejoramiento red de Alcantarillado cemento de 10" a PVC y obras complementarias	45	75.000.000	4
ALCANT	Mejoramiento de pozos de inspección	40	25.000.000	4
ALCANT	Cerrar la brecha del servicio de ALC con relación al servicio de acueducto	45	900.000.000	5

Fuente: SUI

De la tabla anterior, es importante hacer las siguientes observaciones:

- 1) Los proyectos relacionados con *"mantenimiento"* no pueden hacer parte del POIR, porque la naturaleza de las inversiones es la expansión, reposición y rehabilitación; las actividades de mantenimiento deben ser cubiertas con los recursos del Costo Medio de Operación.
- 2) El total de las inversiones incorporadas en el POIR para acueducto es de \$962.600.000 y para alcantarillado de \$1.225.224.685 (pesos de diciembre de 2014), cifras que no coinciden con las del archivo "429_10125_estudio_ESTUDIO TARIFARIO ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO.pdf"

Por consiguiente, la revisión de los documentos entregados por EMSER E.S.P. en el desarrollo de la visita respecto del cumplimiento del POIR, se hará con base en el formato Plan de Obras e Inversiones Regulado del SUI, descontando los proyectos de *"mantenimiento"*, lo cual implica una reducción en el valor de las inversiones a ejecutar y, por ende, a cobrar. Se precisa que, dado que aún no ha culminado el año tarifario 9, solo se verificará la ejecución de 5 proyectos de acueducto (\$230.600.000) y 3 de alcantarillado (\$1.000.000.000). Las cifras anteriores están en pesos de diciembre de 2014.

Así las cosas, a continuación, se presenta una relación de las actas de liquidación de contratos que entregó EMSER E.S.P. en el desarrollo de la visita, como sustento de los proyectos llevados a cabo entre 2017 y 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; se precisa que aquellas actas referentes a contratos de mantenimiento no fueron tenidas en cuenta, conforme a lo explicado líneas arriba:

Tabla 22. Contratos inversiones ejecutadas 2017-2023 en acueducto y alcantarillado

Año	Contrato	Objeto	Valor (\$)
2017	29	Sustitución tramo de alcantarillado de cemento a PVC y obras complementarias sector Ramón María	93.508.521
	30	Realizar sustitución de red de acueducto en asbesto cemento a PVC de 3" y obras complementarias en la carrera 1B entre calle 4 a 2 barrio Carmen	108.039.471

Año	Contrato	Objeto	Valor (\$)
	31	Sustitución red de acueducto en asbesto cemento a PVC 2" y obras complementarias, calle 13 carrera 10 a diagonal 9 barrio Los Pinos	39.438.270
	41	Construcción y/o reparación de placa, sumideros, pozos, rejillas e intervenciones menores del sistema de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de la EMSER ESP	153.365.883
	49	Sustitución red de acueducto en asbesto cemento a PVC de 6" 3' y obras complementarias en la calle 2 entre carreras 4 a 6 barrio San Antonio	67.727.311
	91	Construcción de obras prioritarias y de emergencia de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER ESP	157.127.275,57
2018	39	Construcción de obras prioritarias y de emergencia para garantizar la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER ESP	224.762.989
2019	31	Construcción de desfogue pvc de 10" y obras complementarias en el sistema de alcantarillado ubicado en la calle 1B esquina barrio Villa Emma	9.949.103
	48	Sustitución red de alcantarillado de cemento a pvc de 8" y obras complementarias en la carrera 16 entre calle 4 a 6 barrio Las Ferias	100.148.088,55
2020	83	Sustitución tramo de alcantarillado de concreto a pvc y obras complementarias manzana 16 barrio Las Américas	68.387.152
2021	38	Sustitución de emisario final pvc de 24" y obras complementarias barrio 20 de julio - planta de beneficio animal	191.676.312
	80	Construcción emisario final de alcantarillado en concreto de 24" y obras complementarias en el estadero El Lago barrio Los Pinos	20.909.029
	84	Construcción tramo de alcantarillado y obras complementarias - Carrera 8A No 1-05	64.622.399
2022	49	Sustitución de redes del sistema de alcantarillado área urbana comprendido en la calle 6 desde la carrera 16 hasta la carrera 12 y obras complementarias	252.821.253
	123	Reconstrucción de pozos de inspección ubicados sobre la carrera 10 sector vía El Pachá	8.189.238
2023	56	Construcción tramo de alcantarillado y obras complementarias - calle 5 sector entrada al barrio Primero de Mayo	82.744.122

Fuente: Visita de inspección

Acueducto

En primer lugar, respecto a los proyectos: adquisición de equipos para laboratorio (año tarifario 3), sustitución red ACU en AC a PVC y obras complemen. Cra 8 entre 14 y 15 (año tarifario 4), mejoramiento de circuitos (año tarifario 5) y sustitución red ppal de ACU de AC a PVC en BR ISIDRO (año tarifario 7), no se tiene ningún documento que los sustente.

En segundo lugar, el proyecto: sustitución red de acueducto en asbesto cemento a PVC 2" y obras complementarias, calle 13 carrera 10 a diagonal 9 barrio Los Pinos, según el acta de liquidación del Contrato 31 de 2017, se llevó a cabo en el año tarifario 1, es decir, su ejecución se adelantó 5 años; sin embargo, el valor ejecutado fue de \$39.438.270 (\$33.798.962,14 en pesos de diciembre de 2014), cifra inferior a la planeada.

Lo anterior permite concluir, a la luz de los proyectos del POIR y las actas de liquidación de los contratos entregadas, que EMSER E.S.P. llevó a cabo solo una de las inversiones planeadas en

los años 1 al 8 para acueducto.

No obstante, es importante señalar que dentro de las actas de liquidación se tienen algunas que evidencian la ejecución de obras que no hacen parte del POIR de acueducto, pero que guardan relación con la prestación de dicho servicio público y se ejecutaron en el año tarifario 1: acta de liquidación de contrato 30 de 2017 - realizar sustitución de red de acueducto en asbesto cemento a PVC de 3" y obras complementarias en la carrera 1B entre calle 4 a 2 barrio Carmen (\$108.039.471) y acta de liquidación de contrato 49 de 2017 - sustitución red de acueducto en asbesto cemento a PVC de 6" 3' y obras complementarias en la calle 2 entre carreras 4 a 6 barrio San Antonio (\$67.727.311).

También se ejecutaron los proyectos: construcción de obras prioritarias y de emergencia de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER E.S.P. (\$157.127.275,57), según acta de liquidación 91 de 2017 y, construcción de obras prioritarias y de emergencia para garantizar la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER E.S.P. (\$224.762.989), según acta de liquidación de contrato 39 de 2018, en los años tarifarios 1 y 2, respectivamente, sobre los cuales no es posible para esta Entidad determinar a qué servicio corresponden o qué proporción del total es solo de acueducto.

En ese orden de ideas, se tiene que el valor ejecutado por parte de EMSER E.S.P. durante los años tarifarios 1 al 8 equivale a \$184.432.719,93, descontando los dos últimos proyectos mencionados por incorporar varios servicios, cifra que no coincide con lo estipulado en el POIR de acueducto (\$230.600.000); las cifras anteriores se encuentran en pesos de diciembre de 2014.

Alcantarillado

En cuanto al proyecto: mejoramiento red de Alcantarillado cemento de 10" a PVC y obras complementarias (año tarifario 4), se tiene el acta de liquidación del Contrato 31 de 2019 según la cual, este se ejecutó en el año tarifario 3 por un valor de \$7.988.535,9 (pesos de diciembre de 2014), cifra inferior a la planeada.

Sobre el proyecto de mejoramiento de pozos de inspección, se tienen dos actas de liquidación de los contratos 41 de 2017 (año tarifario 2) y 123 de 2022 (año tarifario 7) correspondientes a los proyectos construcción y/o reparación de placa, sumideros, pozos, rejillas e intervenciones menores del sistema de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de la EMSER E.S.P. y reconstrucción de pozos de inspección ubicados sobre la carrera 10 sector vía El Pachá, cuya suma a pesos de diciembre de 2014 equivale a \$137.096.582,44, cifra superior a la planeada; no obstante, el proyecto estaba planeado para el año tarifario 4 y fue ejecutado en dos años distintos, uno de ellos 3 años después de lo estipulado.

Finalmente, sobre el proyecto: cerrar la brecha del servicio de ALC con relación al servicio de acueducto (año tarifario 5), se tienen las actas de liquidación de los contratos 84 de 2021 y 56 de 2023 cuyo valor total fue de \$100.000.976,66 (pesos de diciembre de 2014), cifra inferior a la planeada; además la ejecución de dichas obras se dio con posterioridad al año tarifario 5, pues el primero corresponde al año tarifario 6 y el segundo al 8.

En adición a lo anterior, se tienen los siguientes proyectos que, si bien no hacen parte del POIR de alcantarillado, sí guardan relación con la prestación del servicio: sustitución tramo de alcantarillado de cemento a PVC y obras complementarias sector Ramón María (año tarifario 1), sustitución red de alcantarillado de cemento a pvc de 8" y obras complementarias en la carrera 16 entre calle 4 a 6 barrio Las Ferias (año tarifario 3), sustitución tramo de alcantarillado de concreto a pvc y obras complementarias manzana 16 barrio Las Américas (año tarifario 5), sustitución de emisario final pvc

de 24" y obras complementarias barrio 20 de julio (año tarifario 5), construcción emisario final de alcantarillado en concreto de 24" y obras complementarias en el estadero El Lago (año tarifario 6) y sustitución de redes del sistema de alcantarillado comprendido en la calle 6 desde la carrera 16 hasta la carrera 12 y obras complementarias (año tarifario 7). Los proyectos anteriores representaron \$550.203.967,53 a pesos de diciembre de 2014.

Así las cosas, la totalidad de los proyectos ejecutados por la EMSER E.S.P. para el servicio público de alcantarillado entre el año tarifario 1 y el 8 equivalen a \$795.290.062,55 (pesos de diciembre de 2014), cifra inferior a la planeada en el POIR (\$1.000.000.000).

Observaciones generales inversiones acueducto y alcantarillado

En primer lugar, se tiene que los proyectos incorporados en el POIR de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en su gran mayoría, no coinciden con los documentos que sustentan la ejecución de las obras de 2017 a 2023. En segundo lugar, se evidencian obras de expansión, reposición y rehabilitación adicionales (porque no hacen parte del POIR) destinadas a mejorar las condiciones de prestación de los servicios en el municipio.

Y, en tercer lugar, dado que los proyectos: construcción de obras prioritarias y de emergencia de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER E.S.P. y construcción de obras prioritarias y de emergencia para garantizar la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de EMSER E.S.P. no fueron contabilizados en el total ejecutado, por incluir más de un servicio público, se tiene una ejecución inferior tanto en acueducto como en alcantarillado para los años tarifarios 1 al 8.

5.2.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta el estado de la información reportada por el prestador en lo que concierne al tópic tarifario:

Tabla 23. Estado reporte formatos tarifarios

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado SUI	Observación
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas acueducto	Si	Pendiente reporte de febrero a abril de 2025
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas alcantarillado	Si	Pendiente reporte de febrero a abril de 2025
Información estudio de costos y tarifas	SURICATA	Si	Certificado

Fuente: SUI

5.3 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.3.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.3.1.1 Resultados IUS 2022-2023

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Líbano, a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado

y Aseo del Líbano E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones⁷, que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 24. Resultados IUS 2022 - 2023

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	6,25	1,50	0,00	0,00	7,03	0,00	1,25	2,50	18,53	Riesgo Alto
2023	6,25	2,50	0,00	2,50	7,61	0,00	1,25	1,25	21,36	Riesgo Alto

Fuente: SUI

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.

5.3.1.2 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:

- *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 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 Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 0%, es decir un 100 como valor normalizado (Sin riesgo), ahora 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 6,25.

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

El prestador no suministró datos para calcular los indicadores de las subdimensiones EP 1 (Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto) y EP 2 (Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado). Debido a esto, no se pudo establecer el porcentaje de ejecución de recursos frente a las inversiones proyectadas en su plan para los servicios de acueducto y alcantarillado, resultando en una calificación de cero (0) para ambas subdimensiones.

En cuanto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador sí reportó información al SUI para los cinco componentes que la integran. No obstante, el puntaje total obtenido para la

⁷ **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.

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

Dimensión *EP* fue de 2,5 sobre 12,5 posibles, por la ausencia de información en el caso del seguimiento a ejecución de inversiones.

- *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.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera (SF):*

Los indicadores de SF 1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG, SF 2.2 Flujos Comprometidos - FC y SF 2.3 Endeudamiento - E, obtuvieron una calificación de Cero (0,00) debido a que no cumplieron con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.

Por otra parte, se encontró que el indicador *SF.1.4 Relación de Endeudamiento - RDP* no cumplió con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado, obteniendo una calificación de 7,61 puntos.

- *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 en 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 (0,00) 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 1,25 en toda la dimensión.

- *Dimensión Gestión Tarifaria (GT):*

Se constató la aplicación de los costos de referencia aprobados para acueducto (cargo fijo y por consumo - GT.1.1), conforme a la metodología tarifaria vigente. No obstante, para el servicio de alcantarillado (cargo fijo y por consumo - GT.2.1), se encontraron diferencias entre la tarifa aplicada por el prestador y la aprobada por la Entidad tarifaria local, lo que resultó en una puntuación de 0 para este indicador.

Adicionalmente, no se cuenta con la información necesaria para calcular los indicadores de cumplimiento de metas de cobertura de acueducto (GT.1.2), continuidad de acueducto (GT.1.3), reducción de pérdidas (GT.1.4), medición del agua captada (GT.1.5) y cobertura de alcantarillado (GT.2.2). La falta de esta información podría generar sanciones por incumplimiento de metas.

En consecuencia, la calificación obtenida para la dimensión GT es de 1,25 sobre un total de 12,5 puntos posibles.

5.3.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo *Alto* reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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

- i. Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.*
- ii. Riesgo alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.” (Cursiva fuera del texto original)*

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta Superintendencia.

5.4 Reporte y calidad de la información al SUI

5.4.1 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 los siguientes tiempos:

Tabla 25. 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, el prestador realizó actualización para la vigencia 2024 el día 10 de abril de 2024, es decir, fuera de tiempos, mientras que para la vigencia 2025, el prestador realizó la actualización el día 21 de marzo, dentro de los tiempos establecidos:

Imagen 11. Tramites RUPS

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA								
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Acciones
444350	429	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20253429444350	21/03/2025	
433496	429	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20244429433496	10/04/2024	
422182	429	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20233429422182	31/03/2023	

Fuente: SUI mayo de 2025.

5.4.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 26. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	429	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LÍBANO E.S.P.	0	146	100 %
2003			0	160	100 %
2004			0	327	100 %
2005			0	348	100 %
2006			0	336	100 %
2007			0	381	100 %
2008			0	364	100 %
2009			2	497	99 %
2010			1	546	99 %
2011			1	541	99 %
2012			1	519	99 %
2013			1	506	99 %
2014			1	512	99 %
2015			2	515	99 %
2016			3	620	99 %
2017			11	585	98 %
2018			7	569	98 %
2019			7	611	98 %
2020			12	610	98 %
2021			21	619	96 %

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2022			24	644	96 %
2023			26	651	96 %
2024			71	620	89 %
2025			138	111	44 %
Total			329	11.338	97 %

Fuente: Consulta SUI mayo de 2025.

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No. 151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No. 457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento, el prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos.	No cumple
2	Comercial: Procedimiento para el cambio de medidores.	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada en visita, no se tiene procedimiento, ni soportes (expedientes) sobre el cambio de medidores de conformidad con la normatividad vigente.	No cumple
3	Comercial: Requisitos mínimos de la factura	Cláusula 16 del CCU	De acuerdo con las facturas emitidas durante la vigencia evaluada, no se cumple con 2 de los requisitos mínimos establecidos	No cumple
4	Comercial: indicador DACAL	Reducción de la brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado	De acuerdo con la información entregada la diferencia de suscriptores de acueducto y alcantarillado no es menor o igual a 31, es de 156.	No cumple
5	Comercial: Facturación del servicio de alcantarillado	Cobro relación uno a uno con el servicio de acueducto	De conformidad con la información entregada en visita, el prestador realiza un cobro diferente a las establecidas en las resoluciones CRA 151 y 271.	No cumple
6	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No. 001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de CCU, micromedición, facturación y recaudo, factores de subsidios y contribuciones, reclamaciones y	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			no reporte de facturas PDF.	
7	Tarifario: Información tarifas aplicadas	Artículos 125 de la Ley 142 de 1994 y parágrafo 2 de los artículos 54 y 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	De acuerdo con el formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado (SUI) e información suministrada en visita de inspección, no se puede determinar si la actualización del CMT _{ac,al} obedece a la variación en las tasas por utilización de agua o, en los valores de las tarifas mínimas o de la carga contaminante o, si se debe a la aplicación inadecuada del artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	Presuntamente no cumple.
8	Tarifario: Ejecución POIR de los servicios de acueducto y alcantarillado	Resoluciones 688 de 2014, 950 de 2021 y 971 de 2022, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021	De acuerdo con el Formato POIR (SUI) e Información suministrada en visita de inspección, para los servicios de acueducto y alcantarillado se observa una ejecución inferior a la planeada en el POIR.	Presuntamente no cumple.

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador deberá presentar a esta SSPD aquellas acciones correctivas, que permitan subsanar tanto los hallazgos como las observaciones descritas a lo largo del presente informe.

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Comerciales

- La empresa cuenta con oficina de atención al público, la cual funciona de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m., viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., lo cual garantiza que los usuarios puedan acceder a información de los servicios públicos e interponer las quejas, reclamaciones y recursos al lugar.
- El prestador cuenta con un sistema de información comercial denominado GCI, el cual le permite realizar trámites de facturación y actualización de información de sus suscriptores, entre otras acciones, con lo cual el prestador mantiene actualizado su catastro de suscriptores constantemente.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado cuenta con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 y se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016, por lo cual se evidenció que se dio a conocer el mismo a los suscriptores, sin embargo, la información reportada en SUI al respecto es inconsistente.
- El prestador, a corte de marzo de 2025, cuenta con 9.334 suscriptores para el servicio de acueducto y 9.213 para alcantarillado. Una vez verificadas las metas establecidas en el

estudio de costos para los nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado, así como el indicador DACAL, se observa cumplimiento por parte del prestador.

- La empresa entregó información sobre la micromedición, en la cual se evidencia cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual se evidencia que el principal elemento para el cobro de los servicios es el consumo tomado con los instrumentos de medición.
- El prestador no dispone de procedimiento, ni laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos, y tampoco realiza cambio de medidores, por su parte les solicita a los suscriptores que para el cambio alleguen información y certificado de calibración del mismo.
- El prestador se encuentra incumpliendo con las disposiciones fijadas por la normatividad legal vigente frente a la facturación de alcantarillado relación uno a uno con el servicio de acueducto, teniendo en cuenta que las razones expuestas y remitidas a esta superintendencia no se encuentran relacionadas con las excepciones fijadas por la Ley.
- Se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado de 20,23% y 50,82%, respectivamente, para la vigencia 2024. Para la vigencia 2025, la eficiencia del recaudo es del 21,95% y 36,38% para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente. Adicionalmente la información del servicio de acueducto para la vigencia 2025 no es consistente; por su parte las acciones realizadas por el prestador no han sido efectivas ya que el recaudo para los servicios no ha mejorado de conformidad con lo expuesto.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 2 requisitos mínimos de la factura, por lo que ha omitido información relevante para el usuario, con la cual no podría tener la certeza en la legalidad de los cobros realizados y, por ende, lo podría cohibir de ejercer los derechos que la ley le concede en caso de inconformismo, quejas o reclamos al lugar.
- El prestador se encuentra cumpliendo con los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016.
- Verificada la información entregada durante la visita, se encontró que la cartera más representativa a corte de marzo son los estratos 2 y 1, que alcanzan un valor de \$ 56.184.479 y \$ 29.584.743 para el servicio de acueducto y de \$39.439.473 y \$ 18.572.947, para el servicio de alcantarillado, respectivamente, por lo cual se deben adelantar acciones para la disminución de esta, de tal modo que no se afecte la suficiencia financiera del prestador.
- El ente territorial a la fecha de la visita adeuda los subsidios de los meses de enero a marzo de 2025, el prestador entregó los soportes.
- En las facturas entregadas por el prestador, se evidenció la correcta aplicación de los porcentajes de subsidios y aportes solidarios establecidos en el Acuerdo 08 del 10 de agosto de 2023. No obstante, verificados los factores reportados en SUI, se evidencia que reportó factores inconsistentes a los suscriptores durante la vigencia 2024 y 2025.
- El prestador informó que se encuentra dentro de las excepciones para la aplicación de la medida del desincentivo activada por la CRA mediante Resolución UAE – CRA 039 de 2024, de lo cual remitió los respectivos cálculos. No obstante, no comunicó esta situación, como

lo establece al parágrafo 3 del artículo 2.7.5.2.3 de la resolución 943 de 2021. Ahora bien, verificados los soportes, se evidenció que los cálculos indican que se encuentra dentro de la excepción, no obstante no remitió los soportes al lugar.

- La PQR de mayor reiteración son las inconformidades con la medición del consumo o producción facturado. Sin embargo, verificada la información reportada en SUI, se evidenciaron inconsistencias con la información entregada en visita, ya que el prestador entregó una relación menor de PQR, respecto a las reportadas en SUI.
- La empresa informó que aplica los Decretos de estratificación 115 del 21 de junio de 1996, mediante el cual se adopta la estratificación socioeconómica, y el 171 de diciembre 30 de 1997, mediante el cual se da aplicación al referido decreto. Adicionalmente, el prestador informó que la misma se encuentra desactualizada.
- El prestador tiene reportes pendientes de cargue del formato factura PDF. Además, la información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI, y se observaron diferencias que deben ser revisadas por el prestador y adelantar las reversiones a las que haya a lugar para CCU, micromedición, facturación y recaudo, factores de subsidios y contribuciones, y reclamaciones.

8.2 Aspectos Tarifarios

- Esta Superintendencia realizó control tarifario a la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P durante el periodo junio de 2021 y junio de 2024, del cual se concluyó que aplicó valores inferiores tanto en el cargo fijo como en el cargo por consumo/vertimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Al revisar las tarifas aplicadas de julio de 2024 a enero de 2025 se evidenció una actualización en el $CMT_{ac,al}$ en noviembre de 2024, pero se desconoce si efectivamente está respaldada con las facturas por tasas de utilización de agua y retributivas, por cuanto las mismas no fueron remitidas a esta Entidad en dicho periodo.
- Si bien la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P suministró documentos que sustentan la ejecución de diversas inversiones en ambos servicios públicos, la ejecución desde el año 1 al 8 es inferior a la planeada, lo cual se relaciona con las actas de liquidación de contratos de proyectos que incluyen los tres servicios de agua potable y saneamiento básico, y como se desconoce la participación específica en acueducto y en alcantarillado, no fueron incorporados en el cálculo de lo ejecutado.



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)

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

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Juan Camilo Gómez – Profesional Universitario GGP DTGAA
Dalix Gutiérrez Fuentes – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora – Profesional Especializada DTGA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11 ANEXOS

- No Aplica

LUGAR: Sesión virtual: https://meet.google.com/dgr-ckeo-ggc		Fecha:	26 de junio de 2025
ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores		Hora Inicio:	9:00 a. m.
TEMAS A TRATAR: Socializacion resultados del Informe de Vigilancia Concreta a la Empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. - EMSER E.S.P.		Hora Fin:	09:25 a.m.

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

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

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Juan Camilo Gómez Hernández	Profesional Universitario	Ext. 5210	DTGAA - GGP	X		jgomezh@superservicios.gov.co	JCGH
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	Ext. 2248	DTGAA GGP	X		vhernandez@superservicios.gov.co	VHD
Dalix Gutiérrez Fuentes	Profesional Especializado		DTGAA GGP	X		dygutierrez@superservicios.gov.co	DALIX GUTIÉRREZ FUENTES
Huber andres Figueroa Galvis	Profesional Especializado	2422	DTGAA GGP	X		hfigueroag@superservicios.gov.co	HAFG
Christian Jhair Abella Bernal	Profesional Universitario	-	DTGAA GGP	X		cabellab@superservicios.gov.co	cjab

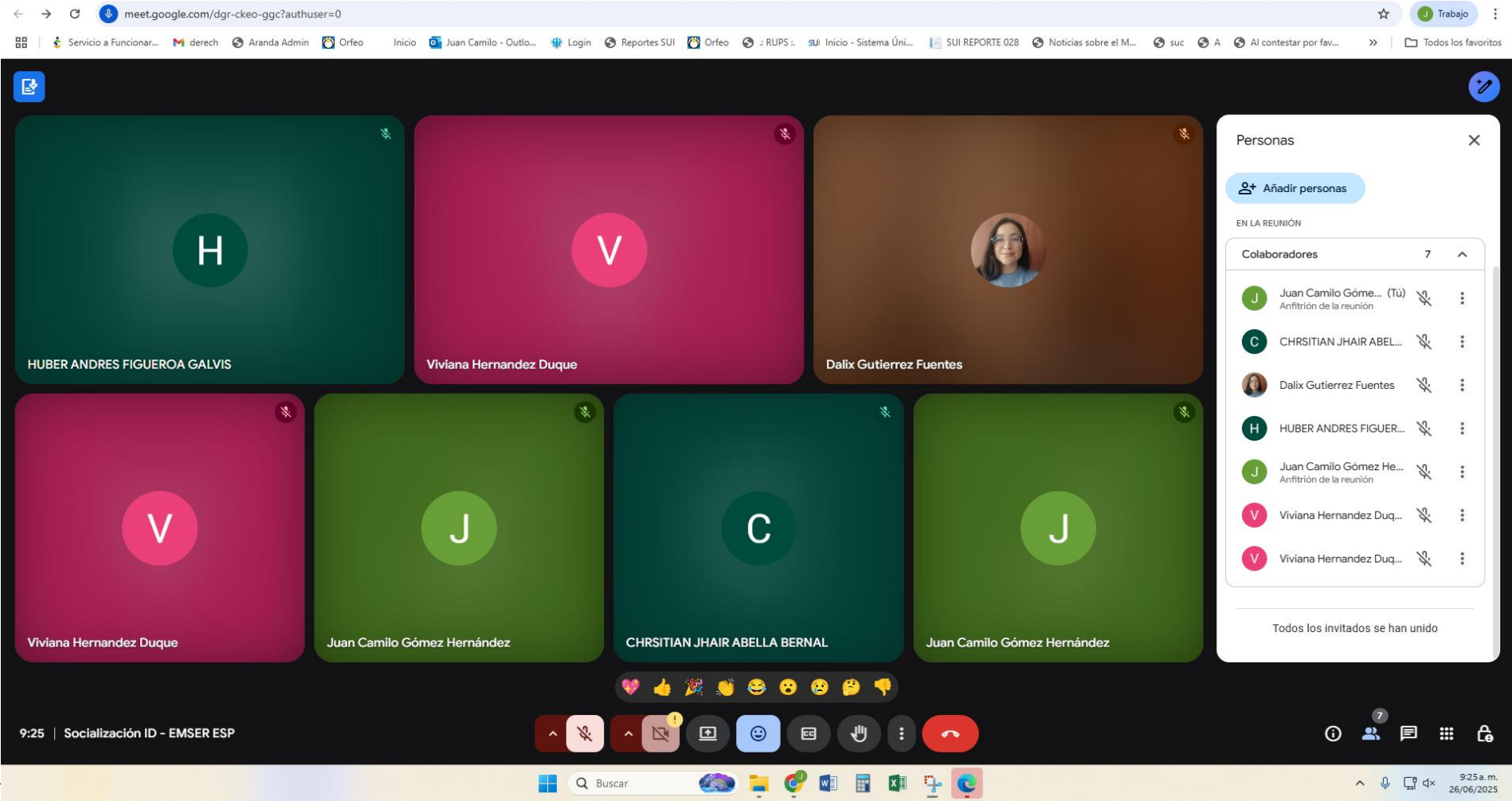
DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
<p>ORDEN DEL DÍA:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Apertura de la mesa de trabajo virtual.2. Metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma.3. Fin de la reunión. <p>DESARROLLO:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No asistió ningún representante por parte de la Empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. - EMSER E.S.P., ni se remitieron comentarios frente al informe enviado mediante radicado 20254241893431 del 16 de junio de 2025.2. Previo al inicio de la mesa de trabajo programada, se verificó el certificado de entrega de la invitación remitida al correo de la empresa con radicado SSPD No.20254241893431 del 16 de junio de 2025, en el cual se observó que la comunicación fue recibida por los destinatarios y lectura del mensaje así: sistemas@emseresp.com y gerencia@emseresp.com el día 16 de junio de 2025 a las 16:02:57 y 16:29:18, respectivamente, tal como se observa en los documentos adjuntos.3. Por lo anterior, siendo las 09:25 a.m., los profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, dan por finalizada la mesa de trabajo programada debido a la inasistencia del prestador. <p>De otra parte, es importante indicar que se revisó el sistema de gestión documental de la SSPD, para verificar si la empresa había remitido información sobre la mesa de trabajo o el informe, sin embargo, a la fecha no se observó respuesta oficial alguna.</p> <ol style="list-style-type: none">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 Concreta en la página web de la Entidad.	Del 26 al 27 de junio	SSPD	N/A

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Concreta a la Empresa de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. - EMSER E.S.P.



Próxima Reunión:
N/A

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

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1137075
Remitente:	superservicios@superservicios.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	gerencia@emseresp.com - gerencia
Asunto:	Notificacion electronica radicado salida No 20254241893431
Fecha envío:	2025-06-16 15:47
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Mensaje enviado con estampa de tiempo

Fecha: 2025/06/16
Hora: 15:55:44

Tiempo de firmado: Jun 16 20:55:44 2025 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999**.

Acuse de recibo

Fecha: 2025/06/16
Hora: 15:55:45

Jun 16 15:55:45 cl-t205-282cl postfix/smtp[5716]: 30EBC1248833: to=<gerencia@emseresp.com>, relay=ASPMX.L.GOOGLE.com[142.251.16.27]: 2 5, delay=0.9, delays=0.15/0.2/0.55, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1750107345 d75a77b69052e-4a72a2b8f48si112559491cf.9 1 - gsmtp)

Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el **Artículo 24 de la Ley 527 de 1999** y sus normas reglamentarias.

El destinatario abrio la notificacion

Fecha: 2025/06/16
Hora: 16:29:03

Dirección IP 66.102.8.128
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggph.com GoogleImageProxy)

Lectura del mensaje

Fecha: 2025/06/16
Hora: 16:29:18

Dirección IP 186.96.98.140
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/137.0.0.0 Safari/537.36

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

 Asunto: Notificacion electronica radicado salida No 20254241893431

Cuerpo del mensaje:

```
.button { border: none; color: white; padding: 15px 32px; text-align: center; text-decoration: none; display: inline-block; font-size: 16px; margin: 4px 2px; cursor: pointer; } .button1 {background-color: #008CBA;} /* Blue */ .button2 {background-color: #0A9000;} /* Green */
```

16/06
/2025

Notificación de salida documento No. 20254241893431

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

Asunto del radicado:

Remisión resultados del Informe de Vigilancia Concreta al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. (EMS)

Radicado origen:

Fecha de radicado: 16/06/2025 13:38:53

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

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

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

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

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

INFORMACIÓN GENERAL:

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

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984.6

CANALES DE ATENCIÓN:

Plataforma de trámites y servicios [TERESUELVO](#)

Línea de atención (601) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Consulta del [estado de trámites](#)

[Puntos de Atención Superservicios](#)

DIRECCIONES TERRITORIALES:

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

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

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

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

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

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

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

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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
20254241893431.pdf	e5ee21b5f94e0d0d50eda2497515d28a164c4c84a54e2bb25549e32c77eb3722

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

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

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1137074
Remitente:	superservicios@superservicios.gov.co
Cuenta Remitente:	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
Destinatario:	sistemas@emseresp.com - sistemas
Asunto:	Notificacion electronica radicado salida No 20254241893431
Fecha envío:	2025-06-16 15:47
Documentos Adjuntos:	Si
Estado actual:	Lectura del mensaje



Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Mensaje enviado con estampa de tiempo

Fecha: 2025/06/16
Hora: 15:55:43

Tiempo de firmado: Jun 16 20:55:43 2025 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999**.

Acuse de recibo

Fecha: 2025/06/16
Hora: 15:55:44

Jun 16 15:55:44 cl-t205-282cl postfix/smtp
[23819]: C4D0E124883C:
to=<sistemas@emseresp.com>, relay=ASPMX.L.
GOOGLE.com[64.233.180.27]:
2 5, delay=1.1, delays=0.12/0.02/0.21/0.73,
dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK
1750107344 6a1803df08f44-
6fb5649bfe3si31542796d6.53 - gsmtpt)

Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el **Artículo 24 de la Ley 527 de 1999** y sus normas reglamentarias.

El destinatario abrio la notificacion

Fecha: 2025/06/16
Hora: 16:02:45

Dirección IP 66.102.8.128
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggph.com GoogleImageProxy)

Lectura del mensaje

Fecha: 2025/06/16
Hora: 16:02:57

Dirección IP 186.96.98.140
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/137.0.0.0 Safari/537.36

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

 Asunto: Notificacion electronica radicado salida No 20254241893431

Cuerpo del mensaje:

```
.button { border: none; color: white; padding: 15px 32px; text-align: center; text-decoration: none; display: inline-block; font-size: 16px; margin: 4px 2px; cursor: pointer; } .button1 {background-color: #008CBA;} /* Blue */ .button2 {background-color: #0A9000;} /* Green */
```

16/06
/2025

Notificación de salida documento No. 20254241893431

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

Asunto del radicado:

Remisión resultados del Informe de Vigilancia Concreta al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Líbano E.S.P. (EMS)

Radicado origen:

Fecha de radicado: 16/06/2025 13:38:53

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

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

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

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

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

INFORMACIÓN GENERAL:

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

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984.6

CANALES DE ATENCIÓN:

Plataforma de trámites y servicios [TERESUELVO](#)

Línea de atención (601) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Consulta del [estado de trámites](#)

[Puntos de Atención Superservicios](#)

DIRECCIONES TERRITORIALES:

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

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

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

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

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

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

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

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

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
20254241893431.pdf	257e2616008f1387767cc1d4fe9091abddb09a4c05ac7c536f70e253ff7fcf57

Descargas

Archivo: 20254241893431.pdf **desde:** 186.96.98.140 **el día:** 2025-06-16 16:03:05

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.