

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S. E.S.P. (EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.)											
1.2 NIT:	901.350.951 – 9											
1.3 ID (SUI – RUPS):	53666											
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:	Acueducto: • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. Alcantarillado: • 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>Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de acueducto</td> <td>01-01-2020</td> <td>No aplica</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento - Acueducto</td> <td>01-01-2023</td> <td>No aplica</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: SUI – RUPS			Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de acueducto	01-01-2020	No aplica	Tratamiento - Acueducto	01-01-2023	No aplica
Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades										
Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de acueducto	01-01-2020	No aplica										
Tratamiento - Acueducto	01-01-2023	No aplica										

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2026
2.2 Clase acción:	Vigilancia <u> X </u> Inspección <u> </u>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <u> </u> Detallada <u> X </u> Concreta <u> </u>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <u> </u> Perfilamiento de riesgo <u> </u> Evaluación de Gestión y Resultados <u> X </u> Monitoreo de planes <u> </u> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u> </u> Otros ¿cuál? <u> </u>

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Oficinas carrera 11 No. 10 – 55, Esquina Barrio Central, Villagorgona, Candelaria, Valle del cauca. Virtuales: Documentación suministrada por el prestador en carpetas virtuales (Google Drive), Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – CRONOS.
--	---

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

El presente informe de vigilancia detallada - evaluación integral tiene como objetivo determinar si el prestador cumple con el régimen de servicios públicos domiciliarios y demás normatividad aplicable a las actividades desarrolladas en su ejercicio empresarial, de acuerdo con lo siguiente:

3.1 Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994 Decreto MVCT 1077 de 2015 Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004 Resolución MVCT 330 del 2017 Comercial y Tarifario Contrato de Condiciones Uniformes CCU Acuerdos municipales 013 de 2020 y 016 de 2025 Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021 Técnico Decreto 1575 de 2007 Decreto 1076 de 2015 Resolución MDE 1096 de 2000 Resolución MAVDT 2115 de 2007 Resolución MAVDT 811 de 2008 Resolución MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Financiero Ley 1314 del 2009 Decreto 111 de 1996 Decreto 1068 de 2015 Resolución CGN 414 del 2014 y complementarias 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. 20161300062185 de 2016
--	---

	Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010 Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021 Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018 Resolución SSPD No. 20251000216935 del 13 de mayo de 2025. Resolución SSPD No. 20261000382725 del 7 de mayo de 2026.
3.2 Marco temporal de evaluación:	- El periodo de análisis corresponde a: - Aspectos administrativos y financieros: Vigencias 2024, 2025 y lo corrido de 2026. - Aspectos técnicos – operativos: 2025 y de enero a junio de 2026. - Aspectos comerciales: 2025 y de enero a junio de 2026. - Aspectos tarifarios: 2024, 2025 y primer bimestre de 2026.

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	- Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 4, 5 y 6 de agosto de 2026. - Acta de visita realizada a Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P. - Reporte al SUI de los años 2024, 2025 y 2026.						
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia el requerimiento enviado al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20264203664731</td><td>31/07/2026</td><td>Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20264203664731	31/07/2026	Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca
Radicado	Fecha	Temática					
20264203664731	31/07/2026	Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca					
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>Documentación suministrada por el prestador en carpetas virtuales (Google Drive)</td><td>5/8/2026</td><td>Respuesta al radicado SSPD N° 20264203664731 del 31 de julio de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado</td></tr></table> Nota: Es importante indicar que el prestador no suministró, durante la visita, el total de la información requerida en el radicado 20264203664731 del 31 de julio de 2026. Sin embargo, de acuerdo con el compromiso adquirido, suministró información adicional con límite del 14 de agosto de 2026; por tanto, su completitud y pertinencia está sujeta al proceso de evaluación. Además, no radicó ninguna información ante esta superintendencia, pero se toma como respuesta oficial lo reportado en DRIVE por correo electrónico.	Radicado	Fecha	Temática	Documentación suministrada por el prestador en carpetas virtuales (Google Drive)	5/8/2026	Respuesta al radicado SSPD N° 20264203664731 del 31 de julio de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
Radicado	Fecha	Temática					
Documentación suministrada por el prestador en carpetas virtuales (Google Drive)	5/8/2026	Respuesta al radicado SSPD N° 20264203664731 del 31 de julio de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado					

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Generales

Mediante Escritura Pública número 1348 del 10 de diciembre de 2019 de la Notaría Única del Círculo de Candelaria, Valle, se constituyó EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S. E.S.P., en adelante EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., como una Sociedad por Acciones Simplificada con Objeto “(...) *la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, y sus actividades conexas y complementarias de conformidad con la ley 142 de 1994* (...)”. La empresa se constituyó con un capital autorizado de \$3.722 millones que fueron suscritos y pagados al momento de la constitución.

En el marco de la visita para Evaluación Detallada, en respuesta al requerimiento del numeral 1.4 del oficio con radicado SSPD No. 20264203664731 “1.4. *Contrato de operación para cada una de las áreas de prestación con sus modificaciones*”, el prestador remitió copia del *Contrato de Servicio para la Operación Transitoria del Sistema de Acueducto (...)*, suscrito entre Empresas Públicas Municipales de Candelaria – Emcandelaria EICE ESP y la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. E.S.P., con fecha 30 de agosto de 2018. Sin embargo, es de preciar que el prestador no remitió documentación suscrita por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. teniendo en cuenta que el contrato descrito anteriormente fue suscrito con anterioridad a la constitución del prestador actual, y por otro lado, el contrato relacionado hace referencia a la operación transitoria de la infraestructura de propiedad de Emcandelaria EICE ESP por parte de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Adicionalmente el prestador remitió copia del *Convenio de facturación conjunta, distribución y/o recaudo de pagos celebrado entre AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. y EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.*, relacionado con la facturación del servicio de Alcantarillado, no obstante, no corresponde al contrato de operación solicitado.

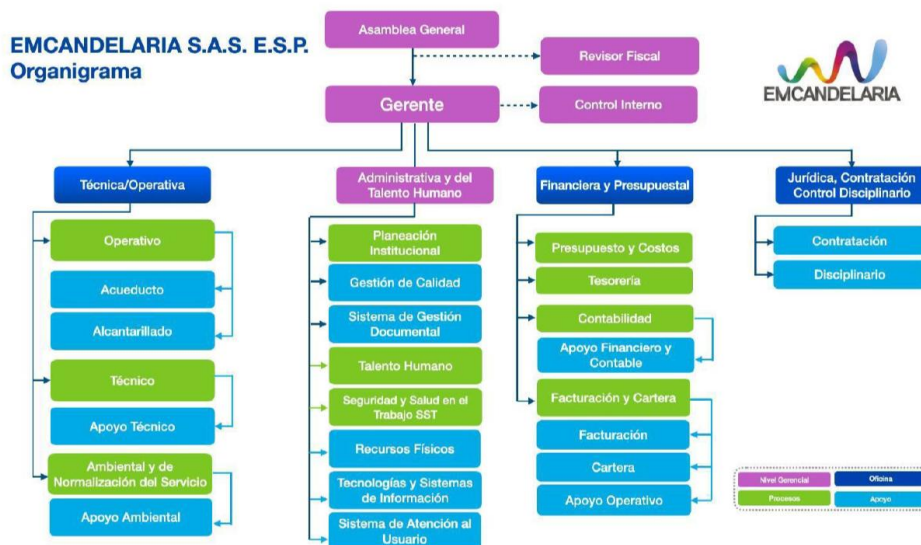
Con base en la situación descrita, debido a la omisión de entrega de la documentación solicitada por esta Superintendencia, por una parte, se desconoce la base contractual con la cual EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. está operando los servicios de acueducto y alcantarillado actualmente, y por otra parte, se está limitando la capacidad de esta Superintendencia para ejercer sus funciones de inspección y vigilancia, situación que presuntamente atenta contra lo estipulado en el artículo 79.8 de la Ley 142, que determina como función de esta Entidad: “79.8. *Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.*”.

5.2 Aspectos Administrativos

5.2.1 Estructura Organizacional

A continuación se presenta el resumen de la Estructura Organizacional de la empresa a corte de diciembre de 2025, en donde según el esquema remitido por el prestador, cuenta con una estructura de decisión piramidal con cinco (5) niveles jerárquicos, teniendo como máxima instancia de decisión a la Asamblea General a quien reportan directamente el Gerente y el Revisor Fiscal, a su vez desde la Gerencia se ejerce supervisión directa sobre las áreas de i) Control Interno, ii) Técnica/Operativa, iii) Administrativa y del Talento Humano, iv) Financiera y Presupuestal, y v) Jurídica, Contratación y Control Disciplinario.

Imagen 1. Organigrama.



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

5.2.2 Representación Legal y Junta Directiva

El prestador no ha conformado Junta Directiva, por lo que la representación legal se encuentra en cabeza de la Gerente Natty Mithchelle Leonel Martínez. Por su parte, la Asamblea General tiene como función “*autorizar al gerente para la celebración o ejecución de aquellos actos y contratos comprendidos en el objeto social o que se relacionan directamente con la existencia o funcionamiento de la sociedad, cuya cuantía exceda de mil (1000) salarios mínimos mensuales legales vigentes*”, según lo consignado en el certificado de Representación Legal.

5.2.3 Empleados y Competencias Laborales del Personal

En el marco de la visita de inspección y vigilancia realizada del 4 al 6 de agosto de 2026, se envió un requerimiento de documentación al prestador mediante oficio con radicado SSPD No. 20264203664731 del 31 de julio de 2026, dentro del cual se requirió “*2.2. Listado con detalle de la totalidad del personal vinculado a corte del 31 de diciembre de cada vigencia, discriminado por área, indicando si es personal con funciones técnico-operativas o administrativas, tipo de contratación, fecha de vinculación, y si cuenta con certificación de competencias laborales vigente. (Cuadro de Excel y soporte de certificaciones de competencias laborales en PDF)*”.

En respuesta, el prestador remitió archivo en el que relacionó un total de 49 empleados vinculados a corte de diciembre de 2024, de los cuales 19 tenían funciones técnico-operativas; sin embargo, no remitió documentación a los cortes más recientes solicitados correspondientes a diciembre de 2025 y julio de 2026. Por lo tanto, esta Entidad carece de información suficiente para determinar el cumplimiento de la empresa frente a la obligación de certificación en competencias laborales del personal según las condiciones establecidas en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

“Artículo 32. Requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.

La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.

Parágrafo 1°. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.

Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente artículo.

Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar.

Artículo 33. Programas de capacitación y asistencia técnica. Los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año, para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso". (Cursiva y subrayado fuera de texto original)

El incumplimiento derivado de la documentación omitida por el prestador en su respuesta, limita la capacidad de esta Entidad para ejercer sus funciones y poder determinar el cumplimiento del prestador a corte de diciembre de 2025 y julio de 2026, situación que presuntamente atenta contra lo estipulado en el artículo 79.8 de la Ley 142, que determina como función de esta Entidad: *"79.8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia."*

5.2.4 Organizaciones Sindicales

El prestador no informó sobre Organizaciones Sindicales constituidas ni convenciones colectivas suscritas a la fecha de visita del 4 al 6 de agosto de 2026.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Dada su composición accionaria, de propiedad 100% pública del Municipio de Candelaria, el prestador se encuentra configurado como entidad oficial, y por lo tanto no se encuentra en la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados, conforme a lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001, que establece:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)

(...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;

c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;

d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;

e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;

f) Los productores de servicios marginales. (...)" (Subrayado y cursiva fuera de texto)

5.2.6 Informes de Control Interno y Externo

5.2.6.1 Control Interno

El prestador remitió el resultado de la auditoría realizada al cierre fiscal de la vigencia 2024 por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), en donde no configuró hallazgos y expresó a manera de recomendaciones *"Se evidenciaron los procedimientos vigentes en el área financiera. Si bien se cuenta con ellos, se observa que estos se encuentran desactualizados acorde a los manuales de funciones. En consecuencia, se hace necesario una revisión y actualización de dichos procedimientos para asegurar el cumplimiento con la normativa actual y mejorar la eficiencia y precisión en nuestras operaciones financieras."*

Con relación a la auditoría realizada al cierre fiscal de la vigencia 2025, no hubo hallazgos configurados y a manera de recomendaciones la Oficina de Control Interno consignó *"Se evidenciaron los procedimientos vigentes en el área financiera. Si bien se cuenta con ellos, se observa que estos se encuentran desactualizados acorde a los manuales de funciones. En consecuencia, se hace necesario una revisión y actualización de dichos procedimientos para asegurar el cumplimiento con la normativa actual y mejorar la eficiencia y precisión en nuestras operaciones financieras. Generar seguimientos periódicos que permitan, toma de decisiones en casos de desviaciones o cumplimiento de metas. Generar estrategias que permitan mejorar el recaudo de lo facturado y de la cartera. Desarrollar estrategias de conexión de manera que se minimicen los fraudes. Disminuir los gastos hormiga. (...)"*. El resultado de la auditoría sobre la vigencia 2025 informa sobre la ejecución presupuestal de ingresos y gastos evidenciando un déficit de \$2.087 millones; sin embargo, la Oficina de Control Interno no se pronunció al respecto, adicionalmente si se tiene en cuenta que el presupuesto del año 2025 estuvo adoptado mediante la Resolución 002 de 2025 en \$8.187 millones, la Oficina de Control Interno no incluyó información

sobre las modificaciones que resultaron en que al cierre de la vigencia la ejecución de ingresos hubiera sido de \$9.061 millones, y la ejecución de gastos hubiera sido de \$11.149 millones.

Imagen 2. Ejecución Presupuestal 2025

Presupuesto de Gastos.

EJECUCION	VALOR	FECHA
Ejecución Total de Ingresos	\$ 9.061.356.498	31 diciembre 2025
Ejecución Total de gastos	\$ 11.148.650.2028	31 diciembre 2025

Fuente: Informe de Auditoría Cierre Fiscal Vigencia 2025.

A pesar de que las recomendaciones fueron reiterativas sobre las vigencias 2024 y 2025, la OCI no informó sobre la gestión o medidas correctivas que se hubieran implementado por parte de la administración al respecto.

Por otro lado, el prestador no remitió informes de otras auditorías realizadas al área financiera, en donde evaluara la gestión de los procesos de planeación, presupuesto, tesorería o contabilidad, por lo que no hay información sobre auditorías internas que permitieran identificar eventuales incumplimientos normativos, riesgos, o situaciones que pudieran involucrar actos de corrupción o llegar a comprometer la estabilidad o perdurabilidad financiera de la empresa.

Es de resaltar que la auditoría independiente y objetiva de los procesos, constituye una fuente de información vital para: 1) Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, 2) Formular planes de mejora que permitan desarrollar la Mejora Continua, y 3) Prevenir y eventualmente identificar actos de corrupción. Sin embargo, al no haber realizado auditorías a la gestión y procesos del área financiera, no se tiene información que permita impactar los puntos descritos, por lo que se establece una alerta debido a la falta de auditoría a la gestión financiera.

Finalmente, al verificar en la página web del prestador, no se encontró evidencia de la publicación del Informe de Evaluación Independiente al estado del Sistema de Control Interno, presuntamente incumpliendo las condiciones descritas en el artículo 156 del Decreto 2106 de 2019.

5.2.6.2 Informes de Contraloría

La Contraloría Departamental de Valle del Cauca realizó *Auditoría Financiera, de Gestión y Resultados Abreviada para Fenecimiento de la Cuenta de la vigencia 2024*, en cuyo informe de resultados no se establecieron hallazgos y expresó:

*“Como resultado de la verificación del cumplimiento por parte de las Empresas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA, de las normas en materia presupuestal que le competen, relacionados con la adecuada utilización del presupuesto, el seguimiento a las transacciones y operaciones realizadas con recursos públicos, para determinar que los bienes y servicios con ellos adquiridos se recibieron, registraron y pagaron según lo pactado, se conceptúa que la gestión presupuestal es **Razonable**.”*

(...) Las cuentas o cifras financieras de los Estados Financieros, seleccionadas en el proceso auditor a las Empresas Municipales de Candelaria EMCANDELARIA, al 31 de diciembre de 2024, están libres de representaciones erróneas en sus aspectos más significativos, las cuales expresan fielmente la situación financiera en dicha vigencia y los resultados del ejercicio económico del año terminado en la misma fecha, de conformidad con las normas de contabilidad pública establecidas en la Ley 1314 de 2009, que corresponde a las normas internacionales de contabilidad del sector público (NICSP), reglamentada en Colombia por la Contaduría General de la Nación, mediante la Resolución No. 414 de 2014 y demás normas reglamentarias y modificatorias de conformidad con el marco normativo aplicable a las Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público, por tal razón la

opinión Sin Salvedades.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

Con relación a la vigencia 2025, el prestador no remitió informes de auditorías realizadas por parte de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Producto de la revisión de la documentación administrativa a reportar al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que la empresa se encuentra en mora de reportar los siguientes formatos correspondientes a los periodos 2024, 2025, y 2026:

Tabla 1. Estado de reporte al SUI de la información del tópico administrativo.

Año	Nombre De La Empresa	Nit	Tópico	Formato	Estado
2024	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos -Acueducto Pdf	Pendiente
2024	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos-Alcantarrillado Pdf	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Indicadores Nivel De Análisis Por Aps - lus	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Indicadores Nivel De Análisis Por Prestador - lus	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Indicadores Nivel De Análisis Por Sistema - lus	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos -Acueducto Pdf	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos-Alcantarrillado Pdf	Pendiente
2025	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Tablero De Control De La Planeación	Pendiente
2026	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Tablero De Acciones De Mejora Pgr - lus	Pendiente
2026	53666 Empresas Públicas Municipales De Candelaria S.A.S E.S.P	901350951-9	Administrativo	Tablero De Planeación Pgr	Pendiente

Fuente: Consulta SUI

5.3 Aspectos Financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el listado de empresas clasificadas en la Resolución 414 del 2014, publicado por la Contaduría General de la Nación (CGN), el prestador se encuentra sujeto al ámbito de aplicación de dicha resolución y sus modificaciones, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Clasificación de Grupo CGN.

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN <i>Cuentas Claras, Estado Transparente</i>			
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 31 de julio de 2026			
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES			
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
932	230176130	901350951-9	Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P

Fuente: CGN consulta septiembre de 2026.

Al verificar la clasificación de Grupo de las Normas de Información Financiera (NIF) certificada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que concuerda con aquella de la CGN, por lo que el prestador debe preparar y presentar sus Estados Financieros conforme a lo establecido en el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público de la Resolución 414 de 2014 y sus modificatorias.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Producto de la verificación de la documentación financiera del prestador, se evidenció que incurrió en un presunto incumplimiento normativo en el reconocimiento de conceptos del Patrimonio, en la omisión de reconocimiento de gasto por deterioro en 2025, y en la omisión de revelación de información relevante en los conceptos de Efectivo y Equivalentes, Cuentas por Cobrar, Beneficios a Empleados, e Ingresos, con base en las condiciones dispuestas en el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público de la Resolución 414 de 2014, situación que se detalla a continuación:

Tabla 2. Aplicación Marco Normativo Financiero.

Exigencia Marco Normativo Resolución 414 del 2014	EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.
<u>Marco Conceptual</u>	<u>Motivos de Incumplimiento:</u>
<u>3. OBJETIVOS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA DE PROPÓSITO GENERAL</u>	Patrimonio:
<u>11. Los objetivos de la información financiera de propósito general están orientados a que esta sea útil para la satisfacción de las necesidades comunes de sus usuarios. En ese sentido, los objetivos de la información financiera de propósito general de las empresas son Toma de decisiones, Control y Rendición de cuentas.</u>	El prestador no presenta la desagregación solicitada en la norma y se limita a reconocer los conceptos de Capital Fiscal y Resultado del Ejercicio, incumpliendo las condiciones de reconocimiento y revelación de la Norma.
<u>15. La información financiera de propósito general de la empresa contribuye a obtener información relacionada con lo siguiente:</u>	Deterioro de Cuentas por Cobrar:
<u>c) la forma en que obtuvo y utilizó el efectivo durante el periodo contable:</u>	El prestador no reconoció gasto por deterioro durante el periodo 2025, a pesar de contar con cartera de más de 360 días de antigüedad que no ha sido deteriorada, infravalorando los gastos y sobrevalorando el Resultado del Periodo.
<u>125. La información revelada en las notas a los estados financieros tiene las siguientes características:</u>	Omisión de revelación de información relevante:
<u>a) Es necesaria para que los usuarios comprendan los estados financieros.</u>	El prestador de manera reiterada omite la revelación de información relevante para los usuarios de la información financiera, en los conceptos de Cuentas por Cobrar, Efectivo y Equivalentes, Beneficios a Empleados, e Ingresos.
<u>b) Proporciona información que presentan los estados financieros de manera contextualizada y según el entorno en que opera la empresa.</u>	
<u>c) Tiene, generalmente, una relación clara y demostrable con la información presentada en los estados financieros.</u>	
<u>4.1. Características Fundamentales</u>	
<u>4.1.2. Representación Fiel</u>	
<u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u>	
<u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda</u>	

Exigencia Marco Normativo Resolución 414 del 2014

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

el hecho económico que está siendo representado.

Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobrestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.

Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.

68. El patrimonio suministra información sobre los fondos aportados por el Estado y los particulares, las ganancias o pérdidas acumuladas y las reservas que permiten a los usuarios conocer las restricciones, legales o de otro tipo y que afectan la capacidad de la empresa para distribuir utilidades o excedentes, cuando haya lugar.

Normas para el Reconocimiento,
Medición, Revelación y Presentación de
los Hechos Económicos

1.3. Estructura y contenido de los estados financieros

f) Los componentes del patrimonio se desagregarán en capital, primas en colocación de acciones, cuotas o partes de interés social, resultados de ejercicios anteriores, resultados del ejercicio, reservas, así como ganancias o pérdidas por operaciones específicas que de acuerdo con las normas se reconocen en el patrimonio y se presentan en el otro resultado integral. En el caso de estados financieros consolidados se incluirá la participación no controladora.

2.4.2. Deterioro colectivo de cuentas por cobrar

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

4.3.3. Revelaciones

15. La empresa suministrará información que permita a los usuarios de sus estados financieros, evaluar la materialidad de los instrumentos derivados en su situación financiera y en su

Exigencia Marco Normativo Resolución 414 del 2014

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

rendimiento. Para tal efecto, revelará los plazos y las principales condiciones de los instrumentos derivados, tales como: vencimientos y restricciones que estos le impongan a la empresa.

16. La empresa informará la fuente de información utilizada para medir el instrumento derivado y, cuando haya lugar, la metodología utilizada.

17. La empresa informará sobre la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de las operaciones con instrumentos derivados a los que la empresa haya estado expuesta durante el periodo y lo esté al final de este, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

18. Se revelarán, de manera separada, en las notas a los estados financieros, los valores en libros de los instrumentos derivados, así como el impacto en el resultado proveniente de las variaciones del valor razonable de estos instrumentos.

1.3.6.1. Estructura

64. Las notas a los estados financieros incluirán lo siguiente:

d) información adicional que sea relevante para entender los estados financieros y que no se haya presentado en estos.

Fuente: Estados Financieros 2025 con sus Notas.

La falta de estas descripciones detalladas impide a los usuarios de los Estados Financieros entender plenamente los componentes y la naturaleza de las partidas reportadas. Del mismo modo, la omisión de información relevante no solo afecta la transparencia y la precisión de los informes financieros, sino que también compromete la capacidad de los usuarios de la información para tomar decisiones basadas en los Estados Financieros.

5.3.3 Dictamen del Revisor Fiscal

La revisora fiscal Claudia Ximena Núñez Quintana expresó opinión favorable sin salvedades sobre los Estados Financieros de las vigencias 2024 y 2025. En su informe sobre el último periodo, expresó su opinión en los siguientes términos:

“He auditado los estados financieros de EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S. E.S.P. – EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. NIT. 901.350.951-9 (En adelante EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2025, el estado de resultados integral, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los principios de contabilidad pública y en atención al marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado valores y que no captan ni administran ahorros del público conforme lo determina la Resolución 0414 de septiembre 08 del año 2014 y sus modificaciones emanadas de la contaduría general de la nación y a su vez se fundamenta en las políticas Internacionales de Información Financiera expedidas por el International Accounting Standards Board (IASB).” (Sic, cursiva fuera de texto original)

5.3.4 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera del año 2025 comparativo, que debe ser preparado y presentado bajo las condiciones del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

5.3.4.1 Activos

Tabla 3. Activos Estado de Situación Financiera.

Activos	2025	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	2024	Análisis Vertical
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 1.166.258.000	18,82%	173,78%	\$ 425.978.000	7,91%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	\$ 1.558.906.000	25,16%	9,19%	\$ 1.427.745.000	26,52%
Inventarios corrientes	\$ 203.332.000	3,28%	24,10%	\$ 163.841.000	3,04%
Activo por impuesto a las ganancias corriente	\$ 45.017.000	0,73%	4,40%	\$ 43.118.000	0,80%
Total Activos Corrientes	\$ 2.973.513.000	47,99%	44,30%	\$ 2.060.682.000	38,28%
Activos no Corrientes					
Propiedades, planta y equipo	\$ 3.190.255.000	51,48%	-2,06%	\$ 3.257.492.000	60,51%
Otros activos	\$ 32.840.000	0,53%	-49,96%	\$ 65.625.000	1,22%
Total de Activos no Corrientes	\$ 3.223.095.000	52,01%	-3,01%	\$ 3.323.117.000	61,72%
Total de Activos	\$ 6.196.608.000	100,00%	15,10%	\$ 5.383.799.000	100,00%

Fuente: SUI Taxonomía 2025, elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Al cierre del año 2025, el total de Activos fue de \$6.197 millones tras haber aumentado 15,10% frente a 2024, compuestos principalmente por Propiedades Planta y Equipo - PPyE, Cuentas por Cobrar, y Efectivo y Equivalentes, que representaron 51,48%, 25,16%, y 18,82% respectivamente. La porción no corriente concentró 52% del total, y la porción corriente el 48% restante.

- Cartera y Deterioro

Según los datos de la Taxonomía anual de 2025 certificada por el prestador al SUI, las Cuentas por Cobrar reconocieron un valor neto de \$1.559 millones, tras haber aumentado 9,19% frente a 2024, y tras haberle descontado deterioro acumulado por \$1.283 millones. Dentro de la cartera de servicios públicos, el servicio de alcantarillado concentró la mayor porción con el 72% y el servicio de acueducto el 28% restante. A su vez, al revisar la desagregación por rangos de edad, en la cartera del servicio de acueducto el valor más representativo estuvo concentrado en el rango de más de 360 días de mora con el 21,15%, seguido del rango de 181 a 360 días de mora con el 19,05%, con lo cual, el 40% de la cartera de acueducto tiene más de 180 días de mora, por su parte el servicio de alcantarillado tuvo su mayor concentración en el rango de 1 a 30 días de mora, seguida del rango de 31 a 60 días. Teniendo en cuenta el envejecimiento de la cartera del servicio de acueducto, se establece alerta por su impacto en el gasto por deterioro, y por el recaudo que directamente impacta la liquidez.

La Taxonomía del año 2025 certificada por el prestador al SUI, concentró la totalidad de la cartera en la porción corriente de los activos, a pesar de que existe cartera de los servicios de acueducto y alcantarillado de más de 360 días de antigüedad. Adicionalmente se evidenció que el prestador no reconoció gasto por deterioro en el periodo 2025, a pesar de que existe cartera con más de 360 días de mora que no ha sido deteriorada, con lo cual estaría infravalorando los gastos del periodo con el consecuente impacto en la sobrevaloración del Resultado Neto, razones por las cuales

presuntamente estaría incumpliendo las condiciones de reconocimiento, medición, y revelación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

- Propiedad Planta y Equipo – PPyE

El concepto de PPyE reconoció \$3.190 millones en 2025, tras haber descontado una Depreciación Acumulada de \$877 millones. Dentro de este, el concepto más representativo fue el de Redes, líneas y cables con \$2.951 millones, seguido de Plantas, ductos y túneles con \$352 millones, y de Maquinaria, planta y equipo con \$280 millones.

- Efectivo y Equivalentes

El concepto de Efectivo y Equivalentes de Efectivo reconoció \$1.166 millones que representaron el 18,82% del total de activos tras haber aumentado 174% frente a 2024, sin embargo en las notas no revelaron información del origen del material incremento, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de reconocimiento, medición, y revelación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

5.3.4.2 Pasivo y Patrimonio

Tabla 4. Pasivo y Patrimonio Estado de Situación Financiera.

Pasivos y Patrimonio	2025	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	2024	Análisis Vertical
Total provisiones corrientes	\$ 842.421.000	13,59%	24,47%	\$ 676.826.000	12,57%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	\$ 124.736.000	2,01%	-40,65%	\$ 210.181.000	3,90%
Otros pasivos no financieros corrientes	\$ 740.828.000	11,96%	Indet.	\$ 0	0,00%
Total Pasivos Corrientes	\$ 1.707.985.000	27,56%	92,56%	\$ 887.007.000	16,48%
Total de Pasivos no Corrientes	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
Total Pasivos	\$ 1.707.985.000	27,56%	92,56%	\$ 887.007.000	16,48%
Patrimonio					
Capital Fiscal	\$ 4.488.623.000	72,44%	-0,18%	\$ 4.496.792.000	83,52%
Total Patrimonio	\$ 4.488.623.000	72,44%	-0,18%	\$ 4.496.792.000	83,52%
Total de Patrimonio y Pasivos	\$ 6.196.608.000	100,00%	15,10%	\$ 5.383.799.000	100,00%

Fuente: SUI Taxonomía 2025, elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Dentro de la estructura de financiación de la empresa, los Pasivos representaron el 27,56%, y el Patrimonio el 72,44%.

- Pasivos

En 2025, el total de Pasivos reconoció \$1.708 millones tras un incremento de 92,56% frente al periodo anterior, teniendo la totalidad concentrada en la porción corriente. Dentro de los pasivos, el concepto más representativo fue el de Provisiones Corrientes que representó el 13,59% del total, seguido de Otros Pasivos que representó el 11,96%.

En el concepto de Provisiones Corrientes, el prestador reconoció \$842 millones tras haber aumentado 24% frente a 2024, que correspondieron a Beneficios a los empleados por pagar, dentro

de los cuales la mayor porción estuvo concentrada en Cesantías con \$365 millones tras haber aumentado 122%, seguida de la porción concentrada en Bonificaciones con \$117 millones tras haber aumentado 36%, y de Prima de vacaciones con \$97 millones tras haber aumentado 33%. A pesar de los materiales incrementos, las notas no revelan información sobre el origen de las variaciones, ni sobre eventuales retrasos en el pago de las obligaciones laborales, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de preparación, reconocimiento, medición, revelación, y presentación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público. Se establece alerta por el incremento desproporcionado de algunos conceptos de obligaciones laborales, que eventualmente podrían en el corto y mediano plazo derivar en gasto por intereses de mora y sanciones.

El concepto de Otros Pasivos reconoció \$741 millones, en donde fueron reconocidos Avances y anticipos por el convenio interadministrativo para construcción de colector.

Respecto al Patrimonio, el prestador reconoció los conceptos de Capital Fiscal con \$4.489 millones, y de Resultado del Ejercicio con -\$10 millones, sin reconocer conceptos adicionales. A pesar de que el capital autorizado y pagado es de \$3.722 millones, el prestador reconoció en Capital Fiscal \$767 millones adicionales, en donde habría acumulado reservas y resultados de periodos anteriores, situación que atenta contra las condiciones de preparación, reconocimiento, medición, revelación, y presentación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

5.3.5 Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados del año 2025 comparativo, que debe ser preparado y presentado bajo las condiciones del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

Tabla 5. Estado de Resultados.

Estado de Resultados	2025	Análisis Vertical	Análisis Horizontal	2024	Análisis Vertical
Ingresos de Actividades Ordinarias	\$ 8.289.865.000	100,00%	-7,28%	\$ 8.940.843.000	100,00%
Costo de Ventas	\$ 5.593.221.000	67,47%	-11,22%	\$ 6.299.830.000	70,46%
Ganancia Bruta	\$ 2.696.644.000	32,53%	2,11%	\$ 2.641.013.000	29,54%
Otros Ingresos	\$ 30.000	0,00%	-99,63%	\$ 8.075.000	0,09%
Gastos de Administración, Operación y Ventas	\$ 2.836.782.000	34,22%	6,28%	\$ 2.669.281.000	29,85%
Ingresos Financieros	\$130.060.000	1,57%	-10,67%	\$145.601.000	1,63%
Ganancia (pérdida), Antes de Impuestos	-\$ 10.048.000	-0,12%	-108,01%	\$ 125.408.000	1,40%
Gasto / Ingreso Impuesto a las Ganancias Corriente	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
Gasto / Ingreso Impuesto a las Ganancias Diferido	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
Ganancia (Pérdida)	-\$ 10.048.000	-0,12%	-108,01%	\$ 125.408.000	1,40%

Fuente: SUI Taxonomía 2025, elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

El concepto de Ingresos de Actividades Ordinarias reconoció \$8.290 millones, cifra 7,28% inferior a la del año 2024. Según lo revelado en las notas por el prestador, la disminución se presentó en Otros servicios cuyo valor se redujo 78%; sin embargo, las notas no revelaron información sobre a

qué servicios corresponde, ni sobre variaciones en la facturación a nuevos usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, omitiendo revelación de información relevante, y presuntamente incumpliendo las condiciones de preparación, reconocimiento, medición, revelación, y presentación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

El Costo de Ventas reconoció \$5.593 millones tras haberse reducido en 11,22%. El prestador informó en sus notas *“En el rubro materiales y suministro lo más representativo es la compra de agua en bloque para el suministro del Carmelo y el Tiple; agua que es suministrada por EMCALI,* no obstante no reveló el detalle de los demás elementos que componen el Costo de Ventas, nuevamente omitiendo información relevante para los usuarios de la información financiera, y presuntamente incumpliendo las condiciones de preparación, reconocimiento, medición, revelación, y presentación del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

Con relación a los Gastos de Administración, Operación y Ventas, el prestador reconoció \$2.837 millones tras haber aumentado 6,28%, dentro de los cuales el valor más representativo estuvo concentrado en Sueldos y Salarios con \$1.184 millones, seguido de Generales con \$497 millones, y de Prestaciones Sociales con \$470 millones. Al respecto, el prestador informó en sus notas *“El incremento en gastos de administración se debe a los incrementos de ley para los trabajadores. Los gastos de personal diversos y generales disminuyeron por la prestación de servicios profesionales. En la cuenta de gastos generales se incluye la causación de gastos por materiales y suministros, mantenimiento, servicios públicos, arrendamiento, publicidad, comunicaciones y transporte, seguros, elementos de aseo y cafetería, honorarios, gastos legales y otros gastos generales. La Empresa es contribuyente de Impuestos Nacionales, Departamentales, Municipales y así como de tasas y contribuciones con el objeto social.”*

En términos de resultados, el escenario en 2025 fue negativo, soportado en la generación de pérdidas producto de la reducción de los ingresos y el incremento de los gastos que le restaron eficiencia a la operación. En términos de Resultado Neto, el prestador generó pérdidas por \$10 millones frente a \$125 millones de utilidad del año anterior. Se resalta que durante 2025 el prestador no reconoció gasto por deterioro, a pesar de tener cartera con antigüedad mayor a 360 días que no ha sido deteriorada, con lo cual habría infravalorado los gastos del periodo, por lo que en caso de haberlo reconocido en cumplimiento de las condiciones del Marco Normativo, las pérdidas habrían sido superiores. Se resalta que en los años 2024 y 2025 el Resultado Neto fue mejor que el resultado producto de las actividades propias de la operación, debido al reconocimiento de Ingresos Financieros que mitigaron las pérdidas, dado que en ambos años, las actividades ordinarias generaron pérdidas, de \$28 millones y \$140 millones respectivamente.

5.3.6 Indicadores Financieros

Con base en las cifras reconocidas en los Estados Financieros, se presenta el siguiente escenario comparativo en el resultado de los indicadores financieros:

Tabla 6. Indicadores Financieros.

Indicador	2025	2024
Margen Bruto	32,53%	29,54%
Margen Operacional	-1,69%	-0,32%
Margen Neto	-0,12%	1,40%
Capital de Trabajo	\$ 1.265.528.000	\$ 1.173.675.000
Razón Corriente	1,74	2,32

Indicador	2025	2024
Prueba Ácida	0,83	0,71
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	68,64	58,29
EBITDA	-\$ 74.685.000	\$ 122.891.000
Nivel de Endeudamiento	27,56%	16,48%
ROE	-0,22%	2,79%
ROA	-2,26%	-0,53%
Patrimonio	\$ 4.488.623.000	\$ 4.496.792.000
Resultado del Ejercicio	-\$ 10.048.000	\$ 125.408.000

Fuente: Taxonomías 2024 y 2025 certificadas al SUI, elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Liquidez

El escenario en el resultado de los indicadores fue mixto, por una parte, con resultado favorable en Capital de Trabajo y Razón Corriente; sin embargo, el resultado del indicador de Prueba Ácida refleja el impacto del elevado nivel de cartera de la empresa, y considerando la concentración de cartera vencida con más de 180 días de mora, se reitera la alerta por la calidad de la cartera y su impacto en el flujo de caja. Por su parte, el resultado del EBITDA en 2025 reflejó una operación deficitaria sin capacidad de generación de efectivo libre.

Rentabilidad

Por su parte, los indicadores de Rentabilidad de manera generalizada reflejaron un escenario negativo, con pérdidas en las actividades ordinarias, y netas, y con resultados negativos en el ROA y ROE.

Endeudamiento

El Nivel de Endeudamiento se ubicó en 2025 en 27,56%, cifra que no genera alerta.

Actividad

El promedio de días que tardó la empresa en recuperar su cartera a corte de diciembre de 2025 fue de 69 días, tras haber aumentado 11 días en comparación a 2024, presionando negativamente el flujo de caja y en general la liquidez.

5.3.7 Presupuesto

Mediante la Resolución 002 del 2 de enero de 2025, se adoptó y liquidó el Presupuesto de Ingresos y Gastos del año 2025, por valor de \$8.187 millones. Al cierre de la vigencia, la ejecución presupuestal de ingresos fue por \$9.061 millones, y de gastos por \$11.149 millones, configurando un déficit de \$2.087 millones. Sin embargo, el prestador no remitió documentación relacionada con adiciones presupuestales, por lo que se desconocen las condiciones en las que se ejecutó el presupuesto y su apego a la normatividad vigente, y con lo cual el prestador incumplió las condiciones de respuesta al requerimiento emitido por esta Superintendencia, situación que presuntamente atenta contra lo estipulado en el artículo 79.8 de la Ley 142, que determina como función de esta Entidad: “79.8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios

públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia”.

5.3.8 Contribuciones y Sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la SSPD la contribución especial prevista en dicha norma, así como también la contribución adicional establecida en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, que tienen como propósito recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa tiene obligaciones sin firma por Contribuciones del año 2026:

Imagen 4. Estado de Contribuciones y Sanciones por Pagar.

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P							9013509519	
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)								
A 11/09/2026 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (2)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2026	20260000029466	ALCANTARILLADO	26/08/2026		13.585.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2026	20260000030726	ACUEDUCTO	28/08/2026		12.540.000,00		Pague Aquí

Fuente: Plataforma de Pagos SSPD.

5.3.9 Estado de Reporte de Información Financiera al SUI

El prestador se encuentra al día frente al reporte de información financiera al SUI.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se expone el análisis técnico de los componentes que integran los sistemas de acueducto y alcantarillado, con base en las observaciones, situaciones evidenciadas y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección adelantada por esta Superintendencia en agosto de 2026, así como en la información entregada por el prestador en el marco de la visita, y la reportada por el prestador en el Sistema Único de Información (SUI).

5.4.1 Área de prestación

De acuerdo con la información verificada durante la visita y la registrada en el RUPS – SUI, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. presta el servicio público domiciliario de acueducto, en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, en los sectores El Carmelo, San Joaquín, El Tiple, Cantalamota, El Arenal, Cabuyal, Buchitolo y El Lauro.

5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del (RUPS), realizada el 24 de abril de 2026, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, lo cual concuerda con lo evidenciado en visita de inspección.

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

5.4.2.1.1 Fuentes de abastecimiento y concesión de aguas subterráneas

Los sistemas de acueducto de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P se abastecen principalmente de: i) agua en bloque comprada a la empresa EMCALI EICE ESP; y ii) pozos profundos. Considerando que la concesión de aguas de los sistemas que se abastecen de agua en bloque corresponden a la empresa vendedora, la cual no es objeto de la presente evaluación, a continuación, se presenta la información entregada por el prestador, en relación con las concesiones de agua para los pozos profundos:

Tabla 7. Relación de concesiones de agua por sistema de abastecimiento

Nombre del sistema	Municipio	Tiene concesión	Entidad	Fecha concesión	Fecha inicio	Duración (años)	Fecha final	Caudal (l/s)
Buchitolo	Candelaria	No						
El Cabuyal	Candelaria	Si Resolución 0720 N° 0721 - 03078-2025	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC	21/03/2025	21/03/2025	10	21/03/2035	16
El Lauro	Candelaria	No						
El Arenal (PIDU)	Candelaria	Si Resolución 01287	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA	08/09/2018	08/09/2018	10	08/09/2028	80

Fuente: Elaboración propia a partir de información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

En cuanto a la concesión otorgada para el sistema Cabuyal, ésta especifica que el tiempo de bombeo diario no puede ser superior a 11 horas, para un máximo tiempo de bombeo semanal de 77 horas, con un tiempo de recuperación semanal de 91 horas.

Respecto a la concesión para el sistema Arenal, ésta fue otorgada inicialmente a ALIANZA FIDUCIARIA S.A. Posteriormente, mediante la Resolución 2662 del 22 de octubre de 2025, se autorizó la cesión total de los derechos y obligaciones originarios y derivados de la Concesión de Aguas Subterráneas a favor de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.

Finalmente, el prestador informó que no cuenta con las concesiones de aguas para los pozos de los sistemas de acueducto Buchitolo y El Lauro, por lo que se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994. Al respecto, el prestador no indicó sobre la ejecución y avance de los trámites correspondientes ante la autoridad ambiental.

5.4.2.1.2 Descripción de los sistemas de abastecimiento

Durante la visita realizada, el prestador informó que cuenta con cinco sistemas de suministro de agua potable, identificados como:

- I) Sistema de suministro de agua comprada en bloque a la empresa EMCALI EICE ESP (El Carmelo – San Joaquín – El Tiple – Cantalamota)
 - II) Sistema El Cabuyal
 - III) Sistema El Arenal (PIDU)
 - IV) Sistema Buchitolo
 - V) Sistema El Lauro
- Sistema de suministro de agua comprada en bloque a la empresa EMCALI E.S.P (El Carmelo – San Joaquín – El Tiple – Cantalamota)

De acuerdo con lo informado por el prestador, el Sistema de Acueducto El Carmelo – San Joaquín – El Tiple – Cantalamota, corresponde a un sistema de distribución de agua potable abastecido mediante la modalidad de compra de agua en bloque, proveída por la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P., quien potabiliza el agua en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Puerto Mallarino. El sistema fue construido entre los años 2012 y 2013, entrando en operación de manera progresiva durante el año 2013, y alcanzando su funcionamiento definitivo en el año 2014. Su implementación permitió reemplazar el anterior esquema de abastecimiento para los corregimientos de El Carmelo, El Tiple y el sector de Cantalamota.

Teniendo en cuenta que el abastecimiento de agua de este sistema se realiza mediante compra de agua potable en bloque, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. no desarrolla procesos de captación, aducción, ni potabilización. En consecuencia, desarrolla únicamente las actividades correspondientes a la recepción en punto de interconexión, almacenamiento, regulación hidráulica, distribución, y comercialización del servicio de acueducto.

El punto de interconexión del agua potable se encuentra ubicado en el sector Zanjón Tortugas, donde EMCALI EICE ESP entrega el caudal contratado a la empresa EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P, el cual de acuerdo con lo informado por el prestador es de 110.000 m³ al mes; la empresa no realizó la entrega de la copia del contrato de compra de agua en bloque previamente solicitada. En este punto, se evidenció que se encuentra instalado el macromedidor principal.

Según lo manifestado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P, este sistema cuenta con tres sectores hidráulicos: (i) Carmelo, del cual el prestador indicó en la visita que no cuenta con macromedición; (ii) Cantalamota, del cual el prestador indicó en la visita que cuenta con macromedidor enterrado en tierra, por tanto no fue posible inspeccionarlo; y (iii) el Tiple, del cual el prestador reportó que cuenta con macromedidor instalado en la salida del sistema hacía el corregimiento El Tiple.

Respecto a la calibración de este tipo de equipos, el prestador realizó entrega de dos certificados de calibración de fábrica SIEMENS para caudalímetro SITRANS F, los cuales no cuentan con fecha, ni firma, ni acreditación por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), así como tampoco indican a que caudalímetro del sistema corresponden; y un certificado de calibración de medidores con solicitud de servicio 49417, sellos instalados 2215043 y 2215044, estampilla instalada 3348763, de fecha de 21 de enero de 2025, expedido por el laboratorio CAM Colombia Multiservicios S.A.S, a nombre del cliente INGENIERIA SAS ubicado en la ciudad de Bogotá D.C, el cual, además, tampoco indica a que caudalímetro del sistema corresponde.

Considerando lo anterior, se observa un presunto incumplimiento por parte del prestador a lo

establecido en el artículo 73 y su párrafo 3, de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

En la inspección realizada al punto de interconexión, no se evidenció instrumento ni procesos de medición de presión, ni punto de muestreo de control de calidad del agua.

Imagen 5. Punto de interconexión zanjón Tortugas



Macromedidor punto de interconexión



Zanjón Tortugas

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

A partir del macromedidor, inicia la conducción principal del sistema, conformada por una tubería de PVC de 16 pulgadas de diámetro, con una longitud aproximada de 4,9 kilómetros, la cual transporta el agua potable hasta la estación reguladora ubicada en el corregimiento de El Carmelo, en donde el caudal es incorporado al sistema interno de distribución del corregimiento, abasteciendo las redes matrices y secundarias que suministran agua potable a los usuarios del casco urbano. Las redes internas de distribución del corregimiento tienen una antigüedad superior a cuarenta (40) años.

Desde el corregimiento de El Carmelo parte una conducción en tubería PVC de 14 pulgadas, la cual abastece el corregimiento de San Joaquín. En este punto se localiza una estación de bombeo, conformada por dos electrobombas, tablero de control, manómetro análogo y un tanque de almacenamiento enterrado con una capacidad aproximada de 45 m³, desde donde el agua es impulsada hacia el corregimiento de El Tiple. La conducción entre San Joaquín y El Tiple tiene una longitud aproximada de 5 kilómetros, construida en tubería de PVC de 6 pulgadas.

Durante la inspección realizada a la estación de bombeo, se evidenció que la tapa de la entrada a la cámara de inspección del tanque enterrado de almacenamiento de agua potable, no cubría la totalidad de la misma, dejando espacios que podrían favorecer la contaminación del agua potable. Al identificar el hallazgo, el prestador reubicó la tapa cubriendo la totalidad del orificio de entrada al tanque, no obstante, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución 082 de 2009, anexo técnico 1 control de calidad del agua distribuida - Buenas Prácticas Sanitarias persona prestadora (BPSp.p.); y en el Decreto 1575 de 2007, artículo 2, en lo correspondiente al Sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano.

Imagen 6. Estación de bombeo San Joaquín



Paso de agua a electrobombas y
manómetro



Electrobomba

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

El agua impulsada desde San Joaquín llega al tanque elevado del corregimiento de El Tiple, el cual constituye la estructura principal de regulación hidráulica del sistema. Este tanque es de tipo elevado, en material concreto, con una altura de columna de agua de 12 metros, con capacidad aproximada de almacenamiento de 75 m³, y antigüedad de aproximadamente 30 años; tiene la función de regular presiones, almacenar y distribuir agua hacia las redes internas del corregimiento.

Este tanque cuenta con macromedidor a la salida del mismo. Como se informó en el capítulo de descripción del sistema de suministro de agua comprada en bloque, del presente informe, el prestador suministró ciertos certificados en relación con la calibración de los macromedidores, sin que éstos estén firmados, cuenten con fecha, ni indiquen a que macromedidor hacen referencia. Considerando lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

El prestador no entregó información detallada del proceso de abastecimiento desde este sistema, hacia el sector Cantalamota.

Imagen 7. Tanques de almacenamiento



Tanque de almacenamiento temporal de agua potable
– Estación de Bombeo



Tanque de almacenamiento El Tiple

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Catastro de redes

Durante la visita realizada, así como en el archivo Excel reportado, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P informó que no cuenta con catastro de redes.

La empresa indicó que actualmente dispone de planos actualizados de los sistemas de acueducto en operación, y mantiene la información cartográfica en formatos digitales y georreferenciados, apoyándose en herramientas de Sistemas de Información Geográfica (SIG) y plataformas de visualización geográfica como Google Earth Pro, donde se encuentran incorporados los recorridos de las redes principales, accesorios hidráulicos, válvulas de seccionamiento, estaciones de bombeo, pozos profundos, tanques de almacenamiento y demás elementos necesarios para la operación de los sistemas. Así mismo manifestó que como parte del plan de fortalecimiento del proceso, incorporó dentro de su plan estratégico institucional la formulación y actualización integral del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, como una meta prioritaria para los próximos años, la cual comprende el levantamiento topográfico de redes existentes, la georreferenciación de todos los activos, la actualización del inventario de infraestructura, la digitalización y estandarización de planos, la integración con sistemas de información geográfica (SIG), la consolidación de bases de datos técnicas, la implementación de herramientas para la gestión de activos y la actualización permanente de las obras ejecutadas. No se evidenciaron los anexos mencionados por el prestador en su informe, así como tampoco se evidenció información de los accesorios, tal como tipo, material, profundidad y año de instalación. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.

- Sistema El Cabuyal

El sistema de acueducto del corregimiento El Cabuyal, operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., abastece de agua potable al casco del corregimiento de El Cabuyal y a los sectores rurales de La Vuelta del Diablo, La Albania y Caserío Marcial, mediante un sistema convencional compuesto por la captación de agua subterránea, tratamiento de agua potable realizado en una planta de tratamiento de agua (PTAP) compacta, almacenamiento, distribución y comercialización.

La fuente de abastecimiento corresponde a un pozo profundo de aproximadamente 175 metros de profundidad. El pozo fue construido durante el año 2018 e inició su operación en el año 2019, constituyéndose en la fuente de abastecimiento del sistema. La captación se realiza mediante una electrobomba sumergible de 30 HP, instalada aproximadamente a 40 metros de profundidad, la cual impulsa el agua cruda hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP); el prestador no entregó información de su capacidad en l/s. Durante la visita se evidenció que, a la salida del sistema de bombeo del pozo, se cuenta con un instrumento de macromedición, el cual es el mismo de la entrada a la PTAP, sin embargo, la tapa del mismo no se encuentra en adecuadas condiciones, lo que no permite tener una lectura clara del mismo. Como se informó en el capítulo de descripción del sistema de suministro de agua comprada en bloque, del presente informe, el prestador suministró ciertos certificados en relación con la calibración de los macromedidores, sin que éstos estén firmados, cuenten con fecha, ni indiquen a que macromedidor hacen referencia. Considerando lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 8. Macromedidor a la salida del sistema de bombeo del pozo y entrada Planta Cabuyal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

La aducción de agua entre el pozo y la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) se realiza mediante una tubería de PVC de 6 pulgadas de diámetro y una longitud de 380 metros, la cual transporta el caudal captado hasta el sistema de tratamiento. El prestador no entregó información sobre su capacidad, ni sobre el año de su instalación.

Imagen 9. Pozo de captación de aguas subterráneas – PTAP Cabuyal



Pozo de captación de aguas subterráneas



Aducción

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Por otra parte, el sistema cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) compacta, con un caudal de diseño de 10 l/s, la cual fue construida durante el año 2023 e incorporada en el año 2024, con una operación de 8 horas diarias, según lo informado por el prestador. EMCANDELARIA S.A.S E.S.P no indicó el caudal tratado en la PTAP.

El proceso de potabilización comprende las siguientes etapas:

Aireación inicial: Se realiza mediante un sistema de inyección de aire con el fin de favorecer la oxidación de compuestos presentes en el agua subterránea y mejorar sus características fisicoquímicas.

Precloración: El sistema incluye la precloración como tratamiento inicial de la potabilización.

Coagulación y floculación: El coagulante – floculante utilizado en el proceso es hidroxiclورو de aluminio, en esta etapa se realiza su dosificación y la mezcla rápida para la formación de microfloculos.

Sedimentación de flujo descendente: En esta etapa se separan las partículas suspendidas generadas durante el proceso de coagulación.

Sistema de filtración: Se encuentra conformado por lechos filtrantes compuestos por carbón activado, antracita y material granular de soporte, que permiten la remoción de partículas remanentes y el mejoramiento de la calidad del agua.

Desinfección final: Se realiza mediante la aplicación de cloro granulado al 70%.

Imagen 10.Registro fotográfico plantas de tratamiento de agua potable - PTAP Cabuyal



PTAP compacta El Cabuyal



Tanque de precloración



Tanque de aireación inicial



Tubería de aducción

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Una vez finalizado el proceso de potabilización, el agua tratada es conducida mediante una tubería de PVC de 6 pulgadas de diámetro, con una longitud aproximada de 380 metros, hasta el tanque elevado del sistema, el cual es en material concreto, tiene una capacidad aproximada de 147 m³, la altura de la columna de agua es 15 metros y su antigüedad es de aproximadamente 40 años. Este tanque cumple funciones de almacenamiento, regulación hidráulica y estabilización de presiones antes de la distribución hacia la red. Este tanque no cuenta con macromedidor a la salida del mismo; así como tampoco se evidenció macromedidor a la salida de la PTAP, incumpliendo presuntamente

con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 11. Conducción y tanque de almacenamiento de agua – PTAP Cabuyal



Conducción de agua potable hacia tanque de almacenamiento



Tanques de almacenamiento de agua – PTAP Cabuyal

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Desde el tanque elevado se realiza la distribución del agua potable hacia el casco urbano del corregimiento de El Cabuyal y hacia los sectores rurales de La Vuelta del Diablo, La Albania y Caserío Marcial. La red de distribución cuenta con una antigüedad de aproximadamente 40 años, sin embargo, el prestador informó que la misma está conformada por tuberías construidas en diferentes años, de los cuales no precisó la información. En cuanto a los materiales de la red, de acuerdo con lo reportado por la empresa prestadora, en los sectores más antiguos existen tramos en asbesto cemento, mientras que las ampliaciones y reposiciones ejecutadas durante los últimos años se han realizado en tuberías de PVC de 2 y 3 pulgadas de diámetro.

El sistema El Cabuyal cuenta con tres sectores hidráulicos correspondientes al sector El Cabuyal, sector La Esperanza y sector La Cancha; de acuerdo con lo informado por el prestador, no cuenta con macromedición a la entrada de los sectores anteriormente mencionados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Cuarto de operaciones y dosificación de productos químicos

No se evidenció en la PTAP El Cabuyal un área para pruebas y análisis de calidad básicos, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 2017.

Al indagar por el proceso de cálculo de la dosificación de coagulante – floculante, el prestador manifestó que realiza la caracterización del agua cruda a través del laboratorio contratado, para lo cual aportó 09 informes de resultados emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S de análisis de muestras de agua cruda/agua subterránea para el punto de muestreo pozo, lugar de muestreo Cabuyal, con el análisis de los parámetros Coliformes totales, E. Coli, color verdadero, dureza total, Hierro total, Manganeseo, pH y temperatura, con fechas 18 de febrero de 2025, marzo de 2025 (sin fecha exacta), 12 de junio de 2025, 27 de junio de 2025, 11 de agosto de 2025, 28 de agosto de 2025, 16 de octubre de 2025, 19 de febrero de 2026 y 13 de marzo de 2026; sin embargo, no aportó información acerca de la frecuencia de los análisis y el procedimiento de aplicación de los resultados de los mismos, en el cálculo de la dosificación de los productos químicos así como tampoco hay evidencia de la medición de los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada de la PTAP, en lo correspondiente a turbiedad y conductividad.

La empresa prestadora manifestó que cuenta con los siguientes equipos de medición de parámetros in situ:

Tabla 8. Equipos de medición insitu para el control de calidad del agua

Equipo	Función	Cantidad
Checker® Plus pH Tester marca HANNA	Medición de pH	2 unidades
Checker® Tester marca HANNA	Medición de hierro	1 unidad
Checker® Tester marca HANNA	Medición de fosfato	1 unidad
Colorímetro portable cloro libre HC 0 a 2.5	Medición de Cloro	4 unidades
Fotómetro Compacto Pf-12plus, Macherey Nagel	Cloro, pH, color, turbiedad y manganeso	1 unidad

Fuente: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

No obstante, en el listado de equipos con los que cuenta la empresa, reportado por el prestador, no hay instrumentos y/o equipos para la medición de temperatura y conductividad en este sistema. Considerando lo anterior, se evidencia presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 122 de la Resolución 330 de 2017.

En cuanto a la calibración de los equipos mencionados anteriormente, el prestador no entregó información al respecto, así como tampoco presentó registros documentados de la ejecución de esta actividad.

Por otro lado, se evidenció que el coagulante/floculante (hidroxicloruro de aluminio) y el desinfectante (cloro), son suministrados mediante un sistema de bombas dosificadoras. El prestador manifestó que no realiza mantenimientos y/o calibración de las bombas dosificadoras, toda vez que cuando se dañan realiza el cambio de piezas o del equipo debido a su corta vida útil, incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

Imagen 12. Sistema de dosificación de productos químicos – PTAP El Cabuyal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

De otro lado, durante la visita de inspección se evidenció en la PTAP un área de tablero de control de los diferentes componentes del proceso, y un área de almacenamiento de coagulante – floculante y cloro, conjuntamente con las bombas dosificadoras.

Imagen 13. Área de tableros de control eléctrico – PTAP El Cabuyal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 14. Almacenamiento de productos químicos – PTAP El Cabuyal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Manejo de lodos generados en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, los lodos generados en el proceso de potabilización son removidos durante las operaciones de lavado de filtros y limpieza de las unidades de tratamiento de agua; la planta no dispone de unidades para tratamiento de los mismos, por lo que los sólidos suspendidos y los lodos generados, son evacuados conjuntamente con el agua de lavado, directamente al sistema de alcantarillado; el prestador no cuenta con la caracterización de lodos correspondiente, incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 123, 124 y, 125 de la Resolución 0330 de 2017.

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de suministro de agua comprada en bloque, que se describe en el presente informe, el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; manifestó que dispone de información en sistemas y plataformas geográficas, y que estableció como una de las metas prioritarias para la empresa, la formulación y actualización integral del catastro de redes. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto

incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema El Arenal (PIDU)

El sistema de acueducto El Arenal (PIDU), operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., abastece de agua potable a los nuevos desarrollos urbanísticos del sector El Arenal, conformados por los proyectos PIDU, Nativos y Agua Luna, mediante un sistema convencional compuesto por captación de agua subterránea, tratamiento de agua potable realizado en una planta de tratamiento de agua (PTAP) modular, almacenamiento, distribución y comercialización.

La fuente de abastecimiento de este sistema corresponde a un pozo profundo construido en el año 2015, de aproximadamente 175 metros de profundidad. La captación del agua subterránea se realiza mediante una electrobomba sumergible de 100 HP, instalada aproximadamente a 45 metros de profundidad, encargada de impulsar el agua cruda hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable. El prestador no entregó información de la capacidad de la electrobomba en l/s.

Durante la visita se evidenció que a la salida del sistema de bombeo del pozo, se cuenta con un instrumento de macromedición, si bien el prestador indicó que cuenta con un sistema de monitoreo permanente de variables operacionales y supervisión de los equipos, no presentó los registros de caudales captados. Como se informó en el capítulo de descripción del sistema de suministro de agua comprada en bloque, del presente informe, el prestador suministró ciertos certificados en relación con la calibración de los macromedidores, sin que éstos estén firmados, cuenten con fecha ni indiquen a que macromedidor hacen referencia. Considerando lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 15. Pozo de captación de aguas subterráneas – PTAP Arenal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 16. Macromedición en pozo de captación – PTAP ARENAL



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

La aducción de agua entre el pozo y la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) se realiza mediante una tubería de PVC de 8 pulgadas de diámetro y una longitud de 123 metros, la cual transporta el caudal captado hasta el sistema de tratamiento. El prestador no indicó su capacidad, ni su año de instalación.

Por otro lado, la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) es de tipo modular, fue construida entre los años 2024 y 2025, y cuenta con una capacidad de diseño de 50 l/s, con capacidad de ampliación progresiva hasta 100 l/s. Actualmente, la planta trata un caudal aproximado de 32 l/s, en ciclos operativos de tres (3) horas diarias. El proceso de potabilización realizado comprende las siguientes etapas:

Aireación: El agua cruda ingresa al sistema, al módulo de bandejas y soportes, en donde mediante la caída de la misma en cascada, se aumenta el contacto con el aire para permitir la oxidación de sustancias químicas presentes en el agua.

Durante la visita se evidenciaron dos instrumentos de macromedición de agua en la zona de aireación, los cuales se evidenciaron en funcionamiento. Como se informó en el capítulo de descripción del sistema de suministro de agua comprada en bloque, del presente informe, el prestador suministró ciertos certificados en relación con la calibración de los macromedidores, sin que éstos estén firmados, cuenten con fecha, ni indiquen a que macromedidor hacen referencia. Considerando lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 17. Torre de aireación – PTAP Arenal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Precloración: Previo a la aplicación del coagulante, se realiza la aplicación del oxidante (solución de cloro), mediante una tubería conectada a la última cámara de las bandejas de aireación.

Coagulación: El coagulante – floculante utilizado en el proceso es hidroxiclorigenato de aluminio. El agua en caída de las bandejas de aireación se conecta mediante una tubería vertical a descarga libre sobre una canaleta parshall de 3 pulgadas, la cual tiene como función la formación del resalto hidráulico para realizar la mezcla rápida del coagulante, lo que permite su adecuada dispersión en toda la masa de agua.

Floculación: El módulo de floculación consta de tres compartimientos seguidos en línea (en el sentido de flujo), en donde en cada uno se encuentra un motorreductor con aspas de agitación que giran a diferentes revoluciones, para la generación del flóculo.

Sedimentación de alta tasa con módulos plásticos ABB ó PP: El agua proveniente del último módulo de floculación, es conducida hacia las unidades de sedimentación a través de una tubería de 12 pulgadas. Esta tubería se conecta a la parte inferior del sedimentador, específicamente al múltiple distribuidor, que es una tubería con orificios para una distribución uniforme del agua y un flujo ascensional a través del interior de las lamelas. Las lamelas son estructuras dispuestas dentro del sedimentador que aumentan la superficie de contacto y favorecen la sedimentación de los flóculos. A medida que el agua asciende a través de las lamelas, los flóculos entran en contacto con las superficies de las lamelas. Debido a la gravedad y a las fuerzas de adhesión, los flóculos se adhieren a las lamelas y se separan del agua. El agua clarificada, libre de flóculos, continúa su recorrido hacia la siguiente etapa del tratamiento.

Filtración medio dual y falsos fondos tipo Leopold: El proceso de filtración de flujo descendente, se lleva a cabo en cuatro (4) módulos cuyo lecho filtrante está conformado por capas de antracita y arena, soportadas sobre un lecho de grava con una gradación específica. A su vez, este conjunto de materiales se soporta sobre los falsos fondos Leopold, encargados de repartir de manera uniforme el flujo de aire y de agua al momento de hacer el proceso de lavado de filtros.

Desinfección final: Se realiza mediante la aplicación de cloro granulado al 70% en un tanque de contacto; posteriormente, el agua es conducida a un tanque principal de almacenamiento subterráneo en concreto, con una capacidad de 563 m³. Este tanque no cuenta con macromedidor a la salida del mismo, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 18. Registro fotográfico plantas de tratamiento de agua potable – PTAP Arenal





Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 19. Instrumentos de macromedición – PTAP Arenal



Macromedición en torre de aireación



Macromedición en torre de aireación



Macromedición salida
de PTAP

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Una vez se realiza el proceso de desinfección, desde el tanque de almacenamiento el agua es impulsada mediante un sistema de bombeo conformado por una bomba principal de distribución, y una bomba de respaldo (stand-by). La conducción principal de distribución está construida en tubería de PVC de 8 pulgadas, abasteciendo los sectores de PIDU, Agua Luna, y Nativos. El prestador no informó la longitud de la tubería. Durante la visita se evidenció que en la salida de la planta se encuentra instalado un macromedidor, mediante el cual se registra el volumen de agua potable distribuida hacia la red. Como se informó en el capítulo de descripción del sistema de suministro de agua comprada en bloque, del presente informe, el prestador suministró ciertos certificados en relación con la calibración de los macromedidores, sin que éstos estén firmados, cuenten con fecha, ni indiquen a que macromedidor hacen referencia. Considerando lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Según lo manifestado por la empresa prestadora, el sistema El Arenal cuenta con tres sectores hidráulicos correspondientes al sector PIDU, sector Nativos y sector Agua Luna. En cuanto a la macromedición a la entrada de los sectores hidráulicos, de acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, el sector Agua Luna cuenta con macromedición, mientras que los sectores Nativos y PIDU no la tienen, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Cuarto de operaciones y dosificación de productos químicos

Durante la visita de inspección realizada, se evidenció que la PTAP Arenal cuenta con un área de operaciones para realizar la caracterización del agua cruda y el test de jarras. Se observaron instrumentos y reactivos para análisis de fosfato, hierro, cloro, pH, dureza y manganeso. El prestador indicó que el floculador digital, llegó a la planta en el mes de junio de 2026 y que actualmente el personal se encuentra en proceso de capacitación y acompañamiento para realizar el análisis de agua, razón por la cual actualmente no se realiza test de jarras.

En cuanto a la calibración de los equipos mencionados anteriormente, el prestador no entregó información al respecto, así como tampoco presentó registros documentados de la ejecución de esta actividad.

Imagen 20. Test de jarras, equipos y elementos del cuarto de operaciones



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Al indagar por el proceso de cálculo de la dosificación de coagulante – floculante, el prestador manifestó que realiza la caracterización del agua cruda a través del laboratorio contratado, para lo cual aportó 13 informes de resultados emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S de análisis de muestras de agua cruda/agua subterránea para el punto de muestreo pozo, lugar de muestreo Arenal, con el análisis de los parámetros Coliformes totales, E. Coli, color verdadero, dureza total, hierro total, manganeso, pH y temperatura, con fechas 19 de marzo de 2025, 14 de abril de 2025, 22 de abril de 2025, 12 de junio de 2025, 27 de junio de 2025, 06 de agosto de 2025, 28 de agosto de 2025, 08 de octubre de 2025, 25 de diciembre de 2025, 19 de febrero de 2026, 13 de marzo de 2026 y 13 de mayo de 2026, este último con el análisis de los parámetros amoníaco, arsénico, cadmio, cianuro total, cloruros, cobre, coliformes termotolerantes, coliformes totales, color verdadero, compuestos organoclorados, conductividad DBO5, DQO, dureza total, E. Coli, fenoles totales, fluoruros, fosfato reactivo total, hierro total, manganeso, níquel, nitratos, nitritos, oxígeno disuelto, pH, plomo, selenio, sodio, SST, sulfatos y turbiedad, sin embargo, no aportó información acerca de la frecuencia y procedimiento de aplicación de los resultados, en el cálculo de la dosificación de los productos, así como tampoco hay evidencia de la medición de los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada de la PTAP, en lo correspondiente a turbiedad y conductividad, exceptuando la muestra correspondiente al informe del 13 de mayo de 2026.

La empresa prestadora manifestó que cuenta con los siguientes equipos de medición de parámetros in situ:

Tabla 9. Equipos de medición insitu para el control de calidad del agua

Equipo	Función	Cantidad
Checker® Plus pH Tester marca HANNA	Medición de pH	2 unidades
Checker® Tester marca HANNA	Medición de hierro	1 unidad
Checker® Tester marca HANNA	Medición de fosfato	1 unidad
Colorímetro portable cloro libre HC 0 a 2.5	Medición de Cloro	4 unidades
Floculador digital 300 RPM de 6 Puestos con temporizador 99 horas E&Q	Determinación de concentraciones de cloro y coagulante	1 unidad
Fotómetro Compacto Pf-12plus, Macherey Nagel	Medición de cloro, pH, color, turbiedad y manganeso	1 unidad

Fuente: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

En cuanto a la calibración de los equipos mencionados anteriormente, el prestador no entregó información al respecto, así como tampoco presentó registros documentados de la ejecución de esta actividad.

No obstante, en el listado de equipos con los que cuenta la empresa, reportado por el prestador, no hay instrumentos y/o equipos para la medición de temperatura y conductividad en este sistema. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 122 de la Resolución 330 de 2017.

Por otro lado, se evidenció que el coagulante/floculante (hidroxicloruro de aluminio) y el desinfectante (cloro), son suministrados mediante un sistema de bombas dosificadoras, los cuales cuentan con un área específica para su ubicación. El prestador indicó que la constructora de la planta realizó entrega de la documentación de los mantenimientos y calibraciones realizadas a las bombas dosificadoras, sin embargo, esta información no fue entregada a la SSPD por parte de la empresa. El prestador no cuenta con registros documentados del mantenimiento y calibración de estas bombas dosificadoras, para el periodo evaluado, incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

Igualmente, se evidenció un área para el almacenamiento de estos productos químicos.

Imagen 21. Sistema de dosificación de productos químicos PTAP Arenal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 22. Almacenamiento de productos químicos – PTAP Arenal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Automatización y control

De acuerdo con lo informado por el prestador, la PTAP dispone de un sistema de automatización y control, integrado por un sistema de comunicación entre el pozo profundo y la planta, tablero general de control, sala central de operación, control automático de bombas, monitoreo permanente de variables operacionales y supervisión de los equipos electromecánicos.

Sistema eléctrico

La planta cuenta con una subestación eléctrica para la alimentación de los equipos electromecánicos y un sistema de respaldo operacional, frente a interrupciones del suministro de energía.

Manejo de lodos generados en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la planta dispone de un sistema para el manejo de residuos provenientes del lavado de filtros y de la sedimentación, el cual consta de un espesador de lodos y lechos de secado.

En la visita de inspección realizada se evidenció que la PTAP cuenta con un proceso de tratamiento, el cual contempla principalmente las etapas de lavado de filtros, retro lavado, conducción por tuberías, desagüe y paso a canal de lodos, sistema de bombeo hacia tanque espesador de lodos con capacidad aproximada de 250 m³, paso a lechos de secado con un promedio de 2 días de secado, retiro de lodos secos, y disposición, la cual se realiza por parte del prestador en zona verde de la planta. El prestador manifestó que no cuenta con la caracterización de lodos realizada en su operación, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 123 de la Resolución 330 de 2017

Imagen 23. Infraestructura tratamiento de Lodos – PTAP Arenal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de suministro de agua comprada en bloque, que se describe en el presente informe, el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; manifestó que dispone de información en sistemas y plataformas geográficas, y que estableció como una de las metas prioritarias para la empresa, la formulación y actualización integral del catastro de redes. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema Buchitolo

El sistema de acueducto del corregimiento Buchitolo, actualmente operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., abastece de agua potable al casco del corregimiento, mediante un sistema de captación de aguas subterráneas, desinfección, almacenamiento, distribución y comercialización. De acuerdo con lo informado por el prestador, la operación del sistema fue asumida por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. de manera transitoria, por designación de la Administración Municipal, debido a las dificultades administrativas, financieras, técnicas y operativas presentadas por la antigua Junta Administradora del Acueducto, las cuales presuntamente comprometían la continuidad y calidad en la prestación del servicio.

La fuente de abastecimiento corresponde a un pozo profundo de aproximadamente 175 metros de profundidad, el cual cuenta con una electrobomba sumergible tipo lapicero de 20 HP, instalada aproximadamente a 40 metros de profundidad, encargada de impulsar el agua hacia el sistema de tratamiento. El prestador no entregó información de su capacidad en l/s, ni de su año de instalación. Durante la visita no se evidenció instrumento de macromedición a la salida del sistema de bombeo del pozo, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

La aducción desde el pozo se realiza mediante una tubería de PVC de 3 pulgadas de diámetro. El prestador no informó la longitud, capacidad y año de instalación de la misma. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 121, parágrafo 2, de la Resolución 330 de 2017

Por otro lado, el tratamiento implementado corresponde a un proceso de desinfección simple, consistente en la inyección de cloro granulado al 70% mediante una bomba dosificadora antes del

ingreso del agua al tanque elevado; el sistema no cuenta con tanque de contacto.

El agua desinfectada es conducida hacia un tanque elevado construido en concreto reforzado, con capacidad de 145 m³, con altura de la columna de agua superior a 12 metros y antigüedad de aproximadamente 30 años; este tanque se constituye como la estructura principal de almacenamiento y regulación hidráulica del sistema. Durante la visita de inspección realizada, se evidenció que este tanque no cuenta con macromedidor a la salida del mismo, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Finalmente, la red de distribución cuenta con antigüedad de aproximada de 30 años; el prestador no informó materiales ni longitudes de las mismas. La red abastece la totalidad del corregimiento de Buchitolo y se encuentra organizada operativamente en dos sectores hidráulicos: sector Oriente, correspondiente al sector El Triunfo, y sector Occidente, correspondiente a los sectores Parcelas y Buchitolo; de acuerdo con lo informado por el prestador, no cuenta con macromedición a la entrada de los sectores anteriormente mencionados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Cuarto de operaciones y dosificación de productos químicos

No se evidenció en el sistema de tratamiento área para pruebas y análisis de calidad básicos, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 2017.

Al indagar por el proceso de cálculo de la dosificación de cloro, el prestador manifestó que realiza la caracterización del agua cruda a través del laboratorio contratado, para lo cual aportó un informe de resultados emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S, de análisis de muestras de agua cruda para el punto de muestreo tanque, lugar de muestreo Buchitolo, con el análisis de los parámetros Coliformes totales, E. Coli, color aparente, pH y turbiedad, con fecha 18 de febrero de 2025 y código de muestra 031924; de lo anterior se evidencia una presunta inconsistencia entre el tipo de muestra registrada (agua cruda) y el punto de muestreo (tanque), lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo al proceso evidenciado en la visita de inspección y según lo informado por el prestador, el agua almacenada en el tanque no es agua cruda, sino agua desinfectada. El prestador no aportó información acerca de la frecuencia de muestreo, no informó el procedimiento para el cálculo de la dosificación del cloro, ni aportó los soportes correspondientes.

La empresa prestadora manifestó que cuenta con los siguientes equipos de medición de parámetros in situ:

Tabla 10. Equipos de medición insitu para el control de calidad del agua

Equipo	Función	Cantidad
Checker® Plus pH Tester marca HANNA	Medición de pH	2 unidades
Checker® Tester marca HANNA	Medición de hierro	1 unidad
Checker® Tester marca HANNA	Medición de fosfato	1 unidad
Colorímetro portable cloro libre HC 0 a 2.5	Medición de Cloro	4 unidades
Fotómetro Compacto Pf-12plus, Macherey Nagel	Cloro, pH, color, turbiedad y manganeso	1 unidad

Fuente: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

No obstante, en el listado de equipos con los que cuenta la empresa, reportado por el prestador, no hay instrumentos y/o equipos para la medición de temperatura en este sistema.

En cuanto a la calibración de los equipos mencionados anteriormente, el prestador no entregó información al respecto, así como tampoco presentó registros documentados de la ejecución de esta actividad.

De otra parte, se evidenció que el desinfectante (cloro), es suministrado mediante un sistema de bombas dosificadoras. El prestador manifestó que no realiza mantenimientos y/o calibración de las bombas dosificadoras, toda vez que cuando se dañan realiza el cambio de piezas o del equipo debido a su corta vida útil, incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

De acuerdo con lo informado por el prestador, en este sistema el suministro de agua se realiza mediante un esquema de distribución sectorizada por horarios: sector oriente (El Triunfo) entre las 7:00 a.m. y las 2:00 p.m y sector occidente (Parcelas Buchitolo) desde las 2:00 p.m. hasta las 7:00 a.m. del día siguiente, lo anterior, según lo reportado por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P debido a las limitaciones técnicas del pozo profundo, entre las que se encuentra la producción permanente de arena, colapsos parciales del pozo, disminución de la eficiencia hidráulica y limitación en el caudal disponible para abastecer la totalidad de la población durante las veinticuatro horas del día.

Imagen 24. Sistema de acueducto Buchitolo



Pozo de captación de aguas subterráneas



Tablero de control eléctrico



Dosificador de cloro para desinfección



Tanque de almacenamiento

Producto para desinfección (Cloro)



Punto de muestreo y manómetro

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de suministro de agua comprada en bloque, que se describe en el presente informe, el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; manifestó que dispone de información en sistemas y plataformas geográficas, y que estableció como una de las metas prioritarias para la empresa, la formulación y actualización integral del catastro de redes. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema Lauro

El sistema de acueducto del corregimiento El Lauro, operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., abastece de agua potable al casco del corregimiento y a los sectores rurales de La Mina (o Sainera/Turín, según la denominación utilizada por la comunidad) y Chondular. La fuente de abastecimiento corresponde a un pozo profundo, desde donde el agua es extraída, sometida a un proceso de desinfección y posteriormente almacenada en un tanque elevado para su distribución por gravedad a la red del corregimiento. Aunque la infraestructura del sistema tiene una antigüedad superior a treinta (30) años, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. asumió su operación por designación de la Administración Municipal a partir del año 2025.

La fuente de abastecimiento corresponde a un pozo profundo de aproximadamente 175 metros de profundidad, el cual cuenta con una electrobomba sumergible tipo lapicero de 15 HP, instalada aproximadamente a 40 metros de profundidad, encargada de impulsar el agua hacia el sistema de tratamiento. El prestador no entregó información de su capacidad en l/s. Durante la visita no se evidenció instrumento de macromedición a la salida del sistema de bombeo del pozo, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

En cuanto a la aducción, ésta se realiza desde el pozo hacia el sistema de tratamiento. El prestador no informó el material, capacidad, ni la longitud de la misma.

De otra parte, el tratamiento implementado corresponde a un proceso de desinfección simple, consistente en la inyección de cloro granulado al 70% mediante bomba dosificadora, antes del ingreso del agua al tanque elevado. El sistema no cuenta con tanque de contacto. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 121, parágrafo 2, de la Resolución 330 de 2017.

El agua desinfectada es conducida hacia un tanque elevado construido en concreto reforzado, con capacidad de 180 m³, con una altura de la columna de agua de 12 metros y antigüedad de aproximadamente 30 años; este tanque se constituye como la estructura principal de almacenamiento, regulación hidráulica y estabilización de presiones del sistema. Durante la visita de inspección realizada, se evidenció que este tanque no cuenta con macromedidor a la salida del mismo, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

La red de distribución cuenta con una antigüedad de aproximada de 30 años; desde el tanque elevado, el agua potable es distribuida mediante una red construida principalmente en tubería de PVC de 3 y 2 pulgadas; el prestador no informó la longitud de la misma. La red abastece la totalidad del casco urbano del corregimiento y cuenta con los sectores hidráulicos El Lauro, La Mina (Sainera/Turín, según nomenclatura oficial) y Chondular; de acuerdo con lo informado por el prestador, no cuenta con macromedición a la entrada de los sectores anteriormente mencionados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Cuarto de operaciones y dosificación de productos químicos

No se evidenció en el sistema de tratamiento un área para pruebas y análisis de calidad básicos, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 2017.

Al indagar por el proceso de cálculo de la dosificación de cloro, el prestador manifestó que realiza la caracterización del agua cruda a través del laboratorio contratado, para lo cual aportó 1 informe de resultados emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S, de análisis de muestras de agua cruda para el punto de muestreo salida tanque, lugar de muestreo Lauro, con el análisis de los parámetros Coliformes totales, E. Coli, color aparente, pH y turbiedad, con fecha 18 de febrero de 2025 y código de muestra 031225; de lo anterior se evidencia una presunta inconsistencia entre el tipo de muestra registrada (agua cruda) y el punto de muestreo (salida tanque), lo anterior teniendo en cuenta que de acuerdo al proceso evidenciado en la visita de inspección y según lo informado por el prestador, el agua almacenada en el tanque no es agua cruda, sino agua desinfectada. Igualmente, aportó 05 informes de resultados emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S, de análisis de muestras de agua subterránea para el punto de muestreo pozo, lugar de muestreo Lauro, con el análisis de los parámetros Coliformes totales, E. Coli, color verdadero, pH, dureza, hierro y manganeso, con fechas 19 de febrero de 2026, 13 de marzo de 2026, 25 de mayo de 2026, 21 de abril de 2026, y 19 de junio de 2026; el prestador no aportó información acerca de la frecuencia de muestreo, no informó el procedimiento para el cálculo de la dosificación del cloro, ni aportó los soportes correspondientes.

La empresa prestadora manifestó que cuenta con los siguientes equipos de medición de parámetros in situ:

Tabla 11. Equipos de medición insitu para el control de calidad del agua

Equipo	Función	Cantidad
Checker® Plus pH Tester marca HANNA	Medición de pH	2 unidades
Checker® Tester marca HANNA	Medición de hierro	1 unidad
Checker® Tester marca HANNA	Medición de fosfato	1 unidad
Colorímetro portable cloro libre HC 0 a 2.5	Medición de Cloro	4 unidades
Fotómetro Compacto Pf-12plus, Macherey Nagel	Cloro, pH, color, turbiedad y manganeso	1 unidad

Fuente: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

No obstante, en el listado de equipos con los que cuenta la empresa, reportado por el prestador, no hay instrumentos y/o equipos para la medición de temperatura, en este sistema.

En cuanto a la calibración de los equipos mencionados anteriormente, el prestador no entregó información al respecto, así como tampoco presentó registros documentados de la ejecución de esta actividad.

Por otro lado, se evidenció que el desinfectante (cloro), es suministrado mediante un sistema de bombas dosificadoras. El prestador manifestó que no realiza mantenimientos y/o calibración de las bombas dosificadoras, toda vez que cuando se dañan realiza el cambio de piezas o del equipo debido a su corta vida útil, incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

Finalmente, el sistema cuenta con un punto de muestreo de control de calidad del agua, en la salida de la infraestructura.

Imagen 25. Sistema de acueducto El Lauro



Pozo de captación de aguas subterráneas



Dosificador de cloro para desinfección



Punto de inyección de cloro



Producto para desinfección (Cloro)



Tanque de almacenamiento



Punto de muestreo y manómetro

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de suministro de agua comprada en bloque, que se describe en el presente informe, el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; manifestó que dispone de información en sistemas y plataformas geográficas, y que estableció como una de las metas prioritarias para la empresa, la formulación y actualización integral del catastro de redes. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., informó que cuenta con manuales de operación y procedimientos en versión preliminar, los cuales se encuentran a la espera de su aprobación final e integración al sistema de calidad de la empresa. El prestador presentó los siguientes documentos:

Tabla 12. Listado de manuales y procedimientos presentados por la empresa prestadora

NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA
Manual de operación – Planta de potabilización corregimiento de Cabuyal	Diciembre de 2022
Manual de operación y mantenimiento – Planta de agua potable Parque Dulce	Marzo de 2025
Procedimiento construcción de redes y acometidas	Agosto de 2025
Procedimiento reparación de redes de acueducto	Agosto de 2025
Procedimiento medición y control de presiones	Agosto de 2025
Procedimiento mantenimiento y limpieza de tanques de agua	Agosto de 2025
Procedimiento operación del sistema de acueducto de los corregimientos del Carmelo y El Tiple	Agosto de 2025
Procedimiento operación y mantenimiento equipos de bombeo sistema de acueducto	Agosto de 2025
Procedimiento operación pozo profundo	Agosto de 2025
Procedimiento purgado redes de acueducto	Agosto de 2025
Procedimiento operación y mantenimiento de estación de bombeo de acueducto	Agosto de 2025
Procedimiento siembra y mantenimiento de árboles	Agosto de 2025
Procedimiento toma de muestras y análisis de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos	Agosto de 2025
Procedimiento concesión de pozos de agua subterránea	Agosto de 2025
Procedimiento balance hídrico	Agosto de 2025
Procedimiento realización del plan de uso y ahorro eficiente del agua potable	Agosto de 2025
Procedimiento campañas uso y ahorro eficiente de agua potable y buen uso del alcantarillado	Agosto de 2025
Procedimiento operación PTAP Cabuyal	Agosto de 2025

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

De lo anterior, no se evidenciaron manuales de operación y mantenimiento para los sistemas Buchitolo y Lauro, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017.

En cuanto a la programación y ejecución de mantenimientos, el prestador informó que desarrolla un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la totalidad de la infraestructura de los sistemas de acueducto operados por la Empresa, el cual comprende actividades programadas mensualmente sobre los componentes electromecánicos, hidráulicos, civiles y de control. El prestador manifestó que la programación incluye:

Equipos de bombeo: Para las vigencias 2024 y 2025, un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa BOBINADOS DEL VALLE SAS; y para la vigencia 2026 un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa URBAS SAS.

Tableros eléctricos: Para las vigencias 2024 y 2025, un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa BOBINADOS DEL VALLE SAS; y para la vigencia 2026 un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa URBAS SAS.

Sistemas de automatización y control: Para las vigencias 2024 y 2025, contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa BOBINADOS DEL VALLE SAS; y para la vigencia 2026 un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa URBAS SAS.

Tanques de almacenamiento: Lavado de cada uno de los tanques de almacenamiento.

Redes matrices, redes de distribución y válvulas de sectorización: programa de purgado de redes.

Estaciones de bombeo: vigencias 2024 y 2025, contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa BOBINADOS DEL VALLE SAS; y para la vigencia 2026 un contrato de mantenimiento correctivo y preventivo con la empresa URBAS SAS.

Mantenimientos eléctricos y electromecánicos: Ejecución mensual, con verificación del estado de motores, bombas, tableros de control, protecciones eléctricas, sistemas de arranque, variadores de velocidad, instrumentación y demás equipos asociados a la operación.

Asimismo, el prestador precisó la siguiente información para los siguientes sistemas:

El Cabuyal: Purgas diarias en siete (7) puntos estratégicos de la red de distribución y mantenimiento periódico de la estación de bombeo, equipos electromecánicos, tanque elevado, válvulas, redes de distribución y Planta de Tratamiento de Agua Potable.

El Lauro: Control diario del sistema de dosificación de cloro, monitoreo del cloro residual, inspección del tanque elevado, mantenimiento preventivo de la electrobomba, inspección de válvulas y accesorios, atención de daños en la red de distribución, y purgas diarias en cinco (5) puntos estratégicos de la red.

Buchitolo: Inspección del tanque elevado, mantenimiento preventivo y correctivo de la electrobomba y reparación de daños en la red de distribución.

El Arenal (PIDU): Durante el año 2025, el pozo fue objeto de un proceso de repotenciación, para el mejoramiento de sus condiciones hidráulicas y su capacidad operativa.

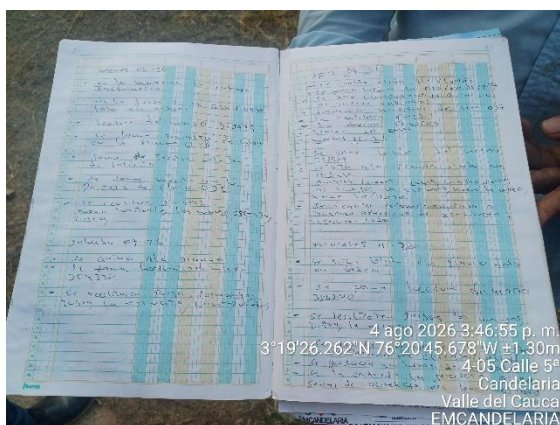
Durante la visita de inspección realizada, se indagó además al prestador por los mantenimientos puntuales realizados a los diferentes sistemas; para el sistema de venta de agua en bloque, en relación con el sistema de bombeo de la estación San Joaquín, manifestó que cuenta con cuadrillas que realizan de manera semanal la revisión y control correspondiente al sistema eléctrico; para el sistema El Cabuyal, el prestador manifestó que a la fecha no ha realizado mantenimientos al pozo, toda vez que no se ha presentado variaciones en el nivel de agua, ni variaciones en la calidad de la misma.

Se indagó por las actividades de prevención de incrustaciones en la captación subterránea, a lo cual el prestador indicó que en sus metas institucionales cuenta con una orientada a la reducción de incrustaciones, y que realizó cambio de tubería metálica a tubería de PVC en el año 2024. En cuanto a los mantenimientos realizados a la bomba, el prestador manifestó que realizó cambio de motor y potencialización pasando de 15 HP a 30 HP; en lo correspondiente al sistema Arenal (PIDU), el prestador manifestó que realizó cambio de tubería a manguera tipo bombero, mantenimiento a la infraestructura profunda y optimización para captación de 100 l/s, indicó que se realizaron procesos de desinfección y pruebas de bombeo, frente a las actividades de prevención de incrustaciones en la captación subterránea, el prestador indicó, igualmente, que en sus metas institucionales cuenta con una orientada a la reducción de incrustaciones.

En cuanto a los mantenimientos realizados a la bomba, el prestador manifestó que realiza control y verificación a los tableros y sistema eléctrico de las mismas. Para el sistema Buchitolo, el prestador manifestó que a la fecha no ha realizado mantenimientos al pozo, así como tampoco ha realizado actividades de prevención de incrustaciones en la captación subterránea. Finalmente, para el sistema El Lauro, el prestador manifestó que a la fecha no ha realizado actividades de prevención de incrustaciones en la captación subterránea. En cuanto al sistema de bombeo, indicó que realizó la reposición de la bomba de 15 HP, así mismo indicó que realizó mantenimiento a la tubería metálica del pozo.

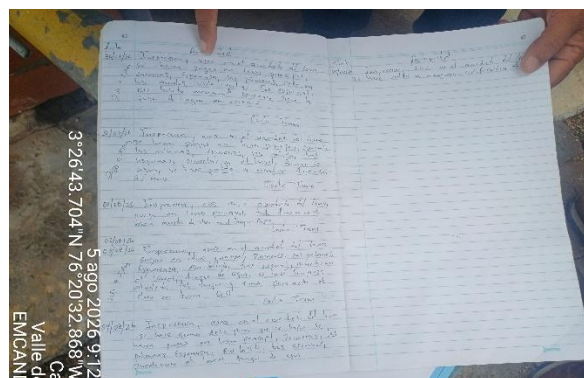
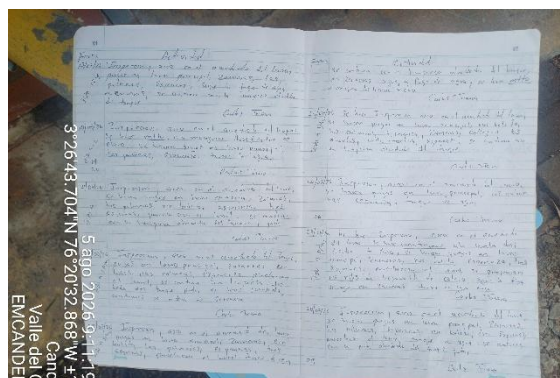
En el recorrido realizado, se evidenció en campo, el registro de actividades realizadas en planta como lectura de macromedición, purgas, toma de muestra de control de cloro, entre otros, para el sistema El Cabuyal; y registro de aseo de las áreas, mantenimiento a mangueras de dosificación, purgas, registro de parámetros de cloro, entre otros, para el sistema El Lauro.

Imagen 26. Bitácoras – PTAP El Cabuyal



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 27. Bitácoras – Sistema Lauro



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Sobre los mantenimientos realizados, informados por el prestador, la empresa no entregó la programación de los mismos; en cuanto a los registros documentados de la ejecución de estas actividades, si bien es cierto en el recorrido en campo se evidenciaron algunos registros en los sistemas El Cabuyal y El Lauro, el prestador no entregó la totalidad de información para todos los sistemas y para todas las vigencias requeridas.

Respecto a lo anterior, el prestador manifestó en su informe escrito:

“Cronogramas de mantenimientos físicos solicitados se encuentran en el archivo de gestión del Jefe de Mantenimiento y debido a la contingencia del 10 de agosto del presente año el edificio de la sede administrativa se encuentra clausurado en la espera de una evaluación estructural, imposibilitando el ingreso al edificio”

“Las bitácoras físicas de la vigencia 2026 se encuentra en sitio, y las vigencias anteriores se encuentran en el archivo de gestión del Proceso de Gestión del Agua y debido a la contingencia del 10 de agosto del presente año el edificio de la sede administrativa se encuentra clausurado en la espera de una evaluación estructural, imposibilitando el ingreso al edificio”

De lo anterior se precisa que, en el marco de la visita de inspección realizada, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD requirió documentación e información, sin establecer que esta debía ser entregada de manera física.

Respecto al mantenimiento de pozos, como se mencionó anteriormente y de acuerdo con lo informado en la visita de inspección, si, bien el prestador indicó que cuenta con una meta institucional orientada a la reducción de incrustaciones, también manifestó que no ha realizado mantenimiento preventivo de incrustaciones en la captación subterránea, para los pozos de los sistemas El Cabuyal, Arenal (PIDU), Buchitolo y Lauro, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 85 de la Resolución 330 de 2017.

De otro lado, en lo correspondiente a los procesos de lavado y desinfección de los tanques, el prestador informó que realiza dos lavados por año, con una periodicidad semestral, incluyendo actividades de vaciado del tanque, limpieza de sedimentos, lavado de superficies, desinfección y enjuague y puesta en operación; reportó procesos realizados para el tanque “de la empresa” el 25 de junio de 2025; para el tanque de El Cabuyal el 21 de mayo de 2025 y para el tanque Buchitolo el 22 de mayo de 2025. Para los tanques El Tiple y Lauro reportó proceso pendiente por presencia de abejas. Al respecto, durante la visita de inspección realizada, el prestador manifestó que el lavado y la desinfección del tanque El Lauro no se ha realizado debido a la presencia de un enjambre de abejas que se encuentra ubicado en la parte inferior del tanque, por lo que gestionará un contrato con apicultor para el retiro de las mismas y un contrato de equipos de elevación para llegar a la superficie inferior del tanque donde está el enjambre.

Considerando lo anteriormente expuesto, no se realizaron procesos de lavado y desinfección para los tanques El Tiple y El Lauro durante la vigencia 2025, así como tampoco se evidenciaron registros documentados de la ejecución de esta actividad para los demás tanques, de los cuales el prestador indicó su ejecución, incumplimiento presuntamente lo establecido en el artículo 9, numeral 2, del Decreto 1575 de 2007 y artículo 30 de la Resolución 330 de 2017. Las fichas técnicas de los tanques fueron solicitadas al prestador con el fin de revisar las características internas de los mismos, sin embargo, el prestador reportó que dos de los tanques elevados cuentan con una antigüedad superior a treinta (30) años, razón por la cual no dispone de las fichas técnicas originales de fabricación o construcción, en cuanto a los demás tanques, no entregó información.

Información en sistemas de potabilización

De acuerdo con la información presentada por el prestador en la visita de campo, no se evidenció la implementación de un sistema de almacenamiento de información de los sistemas de potabilización, que tenga como mínimo los registros de medición de caudales, tablas de control de caracterización de agua cruda, tablas de control de calidad de agua tratada, registros de actividades de mantenimiento y paradas del sistema, consumo de reactivos, costos energéticos, operacionales e indicadores energéticos, análisis e Informes periódicos de dichas actividades que, posteriormente, hagan parte del plan de mejora continua de la operación de la PTAP, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 133 de la Resolución 330 de 2017.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

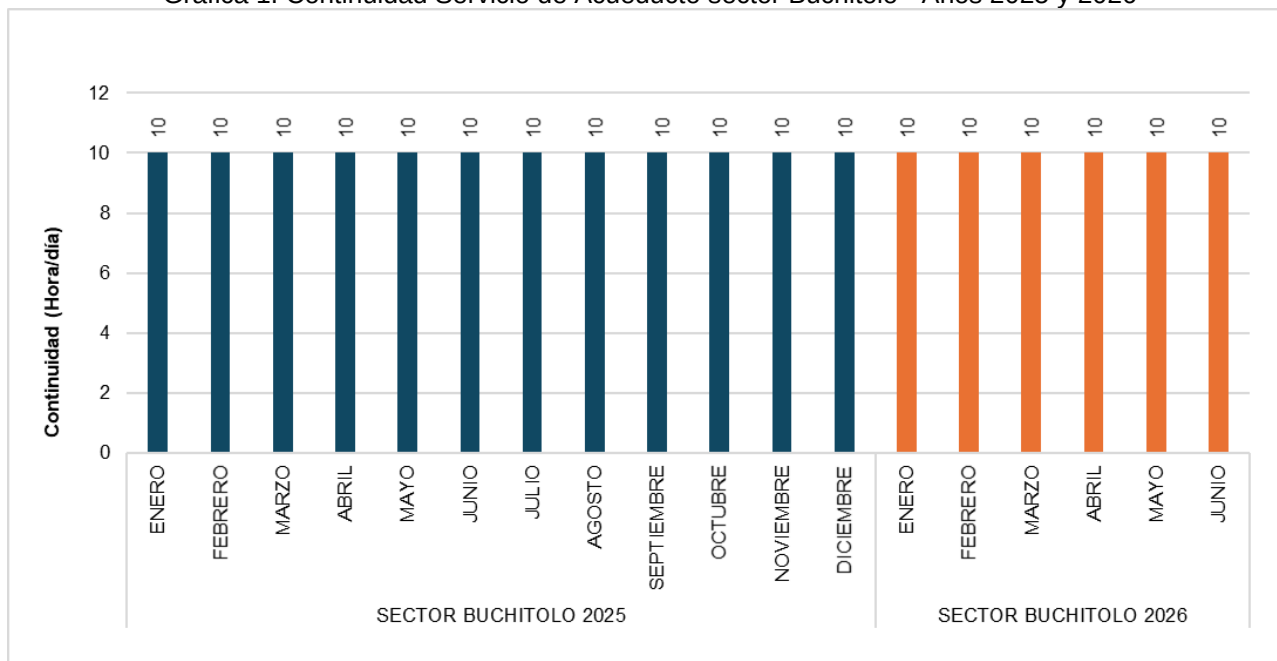
5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

De acuerdo con lo reportado por el prestador, la cobertura del servicio público de acueducto en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, fue del 15,32% para lo corrido del año 2026. No se reportó cobertura para el año 2025, por lo que no es posible realizar el comparativo correspondiente.

5.4.2.2.2. Índice de continuidad

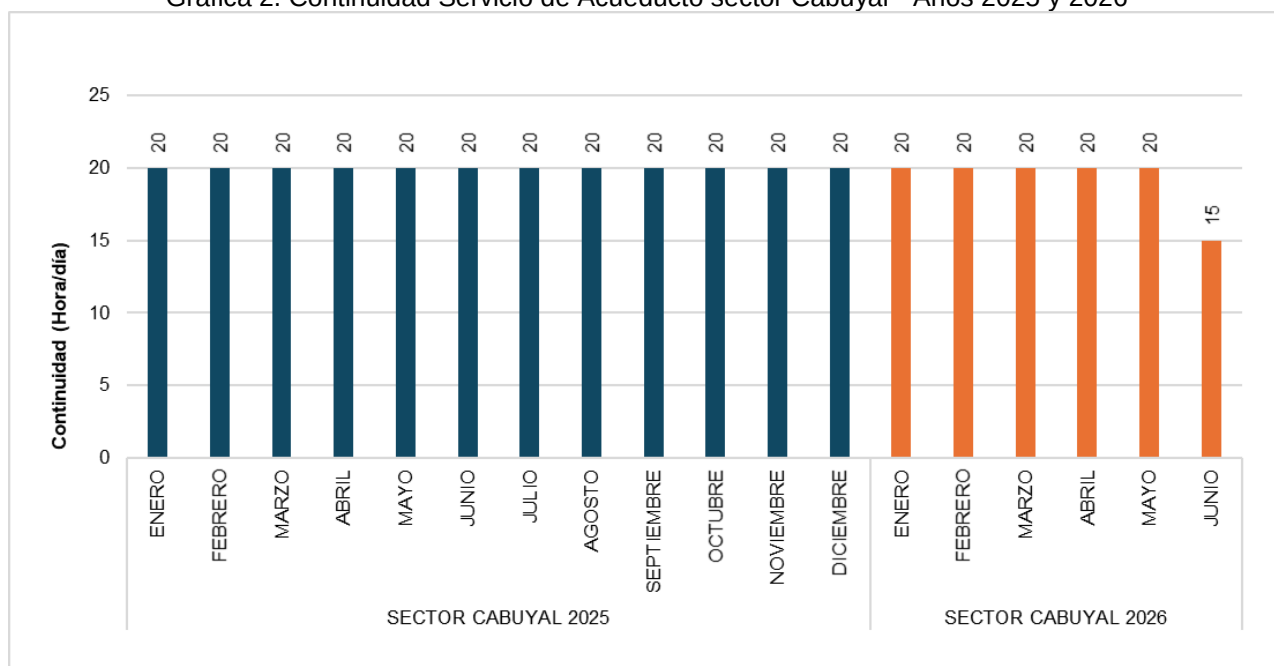
De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se presenta el índice de continuidad mensual para el servicio de acueducto en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, para los años 2025 y 2026 (hasta el mes de junio), de conformidad con la Resolución 2115 de 2007.

Gráfica 1. Continuidad Servicio de Acueducto sector Buchitolo - Años 2025 y 2026



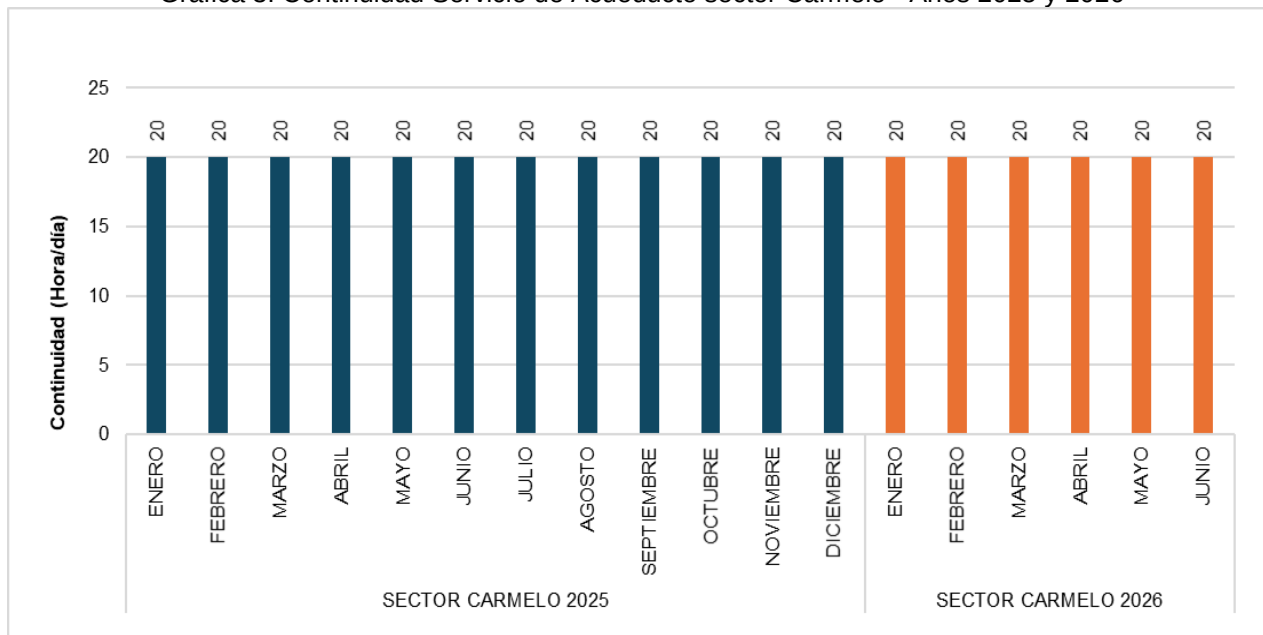
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Gráfica 2. Continuidad Servicio de Acueducto sector Cabuyal - Años 2025 y 2026



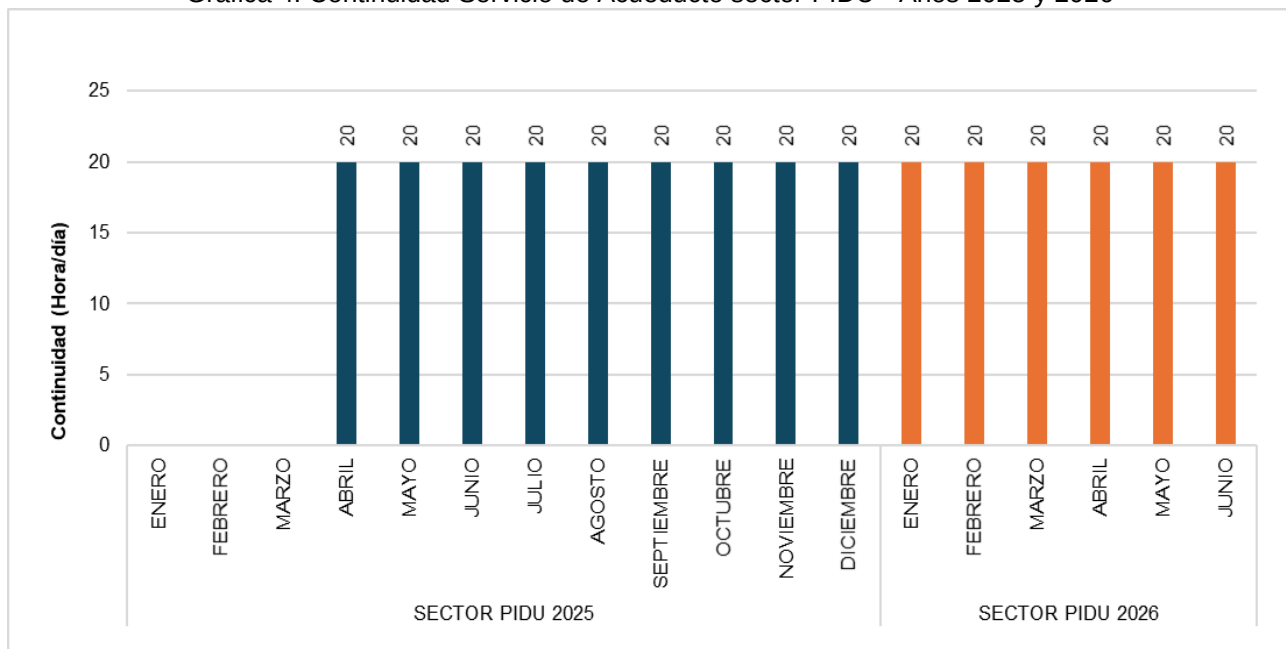
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Gráfica 3. Continuidad Servicio de Acueducto sector Carmelo - Años 2025 y 2026



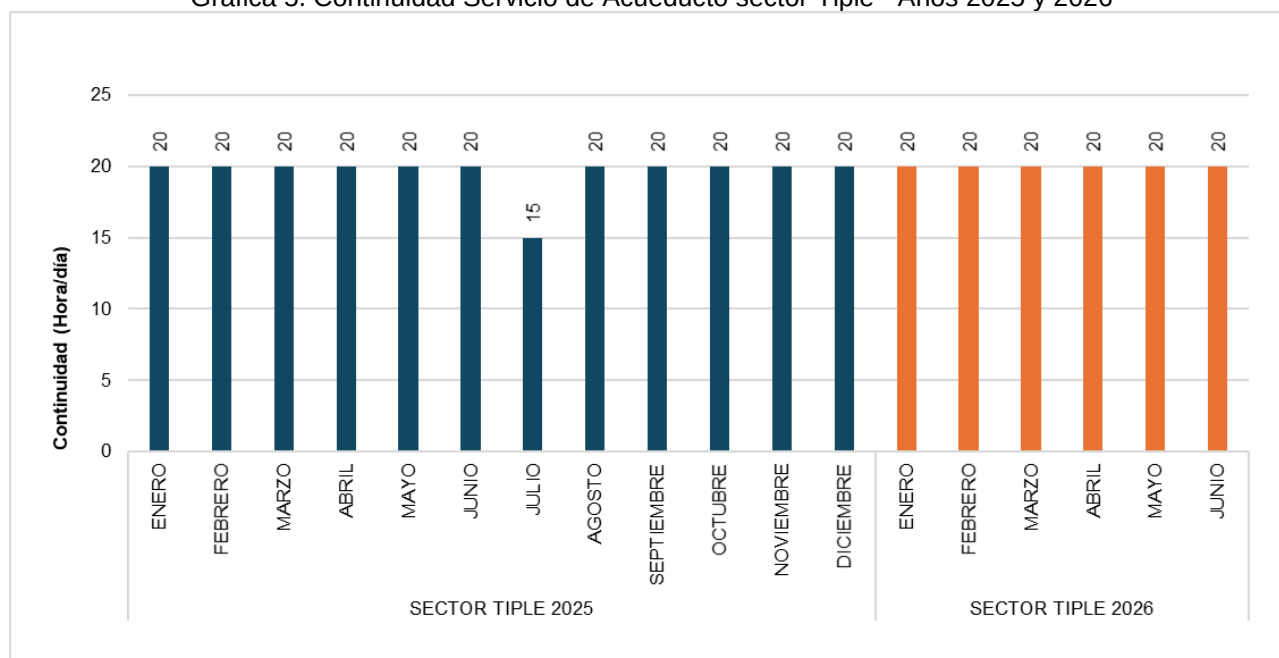
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Gráfica 4. Continuidad Servicio de Acueducto sector PIDU - Años 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Gráfica 5. Continuidad Servicio de Acueducto sector Tiple - Años 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, el índice de continuidad del servicio de acueducto en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, tuvo un valor de 10 horas/día para todos los meses de las vigencias 2025 y 2026 en el sector Buchitolo; y un valor de 20 horas/día durante todos los meses de las vigencias 2025 y 2026 para los sectores Cabuyal, Carmelo, PIDU y Tiple, exceptuando el mes de julio de 2025 en el sector El Tiple y el mes de junio de 2026 en el sector Cabuyal, los cuales registraron 15 horas/día. Para el sector PIDU, no se registró información por parte del prestador para los meses de enero, febrero y marzo, ante lo cual la empresa manifestó que el sistema entró en operación por su parte en el año 2025, sin especificar el mes.

Para los años 2025 y 2026, el sector Buchitolo registró un promedio mensual de 10 horas/día, lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio INSUFICIENTE de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007; por su parte, los sectores Cabuyal, Carmelo, PIDU y Tiple registraron un promedio mensual de 20 horas/día lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio SUFICIENTE de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, exceptuando el mes de julio de 2025 en el sector Tiple y el mes de junio de 2026 en el sector Cabuyal los cuales registraron 15 horas /día, lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio NO SATISFATORIO de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Frente al índice de continuidad reportado para el sector Buchitolo, el prestador informó que debido a las limitaciones técnicas actuales del pozo profundo, el suministro de agua se realiza mediante un esquema de distribución sectorizada por horarios: sector oriente (El Triunfo) entre las 7:00 a.m. y

las 2:00 p.m y sector occidente (Parcelas Buchitolo) desde las 2:00 p.m. hasta las 7:00 a.m. del día siguiente, lo cual no es consistente con el índice de continuidad reportado para este sector.

Es importante precisar, que una vez revisada la información del índice de continuidad reportada por el prestador para las vigencias 2025 y 2026, se evidenció que la misma no cuenta con los cálculos establecidos en la Resolución 2115 de 2007, así mismo se evidenciaron inconsistencias en la información reportada entre el total de horas de prestación y el índice de continuidad, toda vez que para los sectores Carmelo, Tiple, Cabuyal y Arenal -PIDU en los meses de enero, mayo, julio, agosto, octubre y diciembre de 2025, y enero, marzo y mayo de 2026, se reportó un total de 744 horas de prestación, lo que indica 24 horas diarias para 31 días del mes, con 0 horas de suspensión y una continuidad de 20 horas/día; igualmente, para los sectores Carmelo, Tiple, Cabuyal y Arenal - PIDU en los meses de abril, junio, septiembre y noviembre de 2025, y abril y junio de 2026, se reportó un total de 720 horas de prestación, lo que indica 24 horas diarias para 30 días del mes, con 0 horas de suspensión y una continuidad de 20 horas/día.

En relación con la continuidad en la prestación del servicio, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) especifica lo siguiente:

“ANEXO I

CONDICIONES TÉCNICAS

I. SERVICIO DE ACUEDUCTO:

- 1. Continuidad en la prestación del servicio: La empresa prestará el servicio durante 8 horas diarias en la semana, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que se imposibiliten, o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales la empresa especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En ningún caso el suministro del servicio podrá ser inferior a 4 horas cada 2 días”*

De lo anterior se evidencia que el índice de continuidad de 8 horas diarias, establecido en el CCU, tiene una diferencia de 12 horas/día respecto al índice promedio de continuidad reportado para los sectores Carmelo, Tiple, Cabuyal, PIDU, los cuales en reportan en promedio un índice de continuidad de 20 horas /día, evidenciando diferencias entre la capacidad de estos sistemas y lo dispuesto en el contrato. En ese sentido, se tiene que, según lo establecido en el CCU, el prestador cumple con el índice de continuidad.

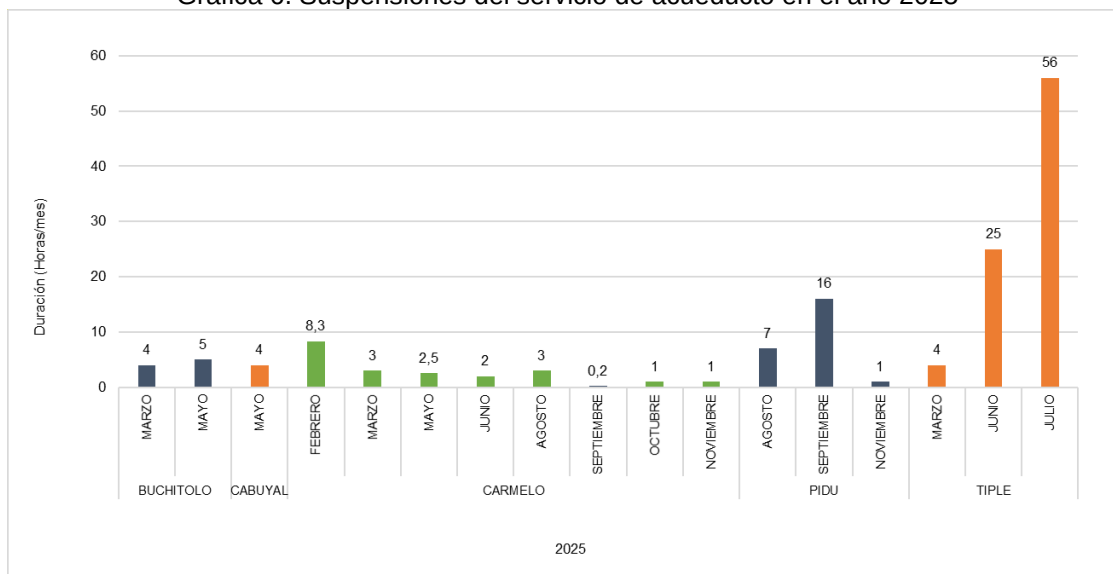
En cuanto a las metas tarifarias, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P estableció en su estudio de costos y tarifas para el décimo año tarifario, comprendido entre el periodo de julio de 2025 a junio de 2026, que la meta para el indicador de continuidad corresponde al 100%, es decir 24 horas/día. Teniendo en cuenta lo anterior, se tiene que el índice de continuidad para el décimo año tarifario reportado, se encuentra por debajo de la meta establecida por el prestador. Así mismo, el promedio para el periodo evaluado, el cual es de 17,83 horas/día, es inferior a la meta de 24 horas/día.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

De acuerdo con la información suministrada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, durante el año 2025, la prestación del servicio de acueducto tuvo una suspensión total de 143 horas, distribuidas en los diferentes sectores de la siguiente manera: Buchitolo con 9 horas, Cabuyal con 4 horas, Carmelo con 21 horas, Arenal -PIDU con 24 horas y Tiple con 85 horas. De lo anterior se evidenció que el sector con mayor número de horas de suspensión del servicio fue el Tiple, donde se destacan 56 horas reportadas para el mes de julio, las cuales según lo indicado por el prestador obedecieron a reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios, sin embargo, no se presentaron los soportes de los avisos correspondientes. El resto de horas

obedecieron a suspensiones no programadas, no avisadas, de las cuales el prestador no detalló las causales de las mismas. A continuación, se presentan las suspensiones de servicio mencionadas:

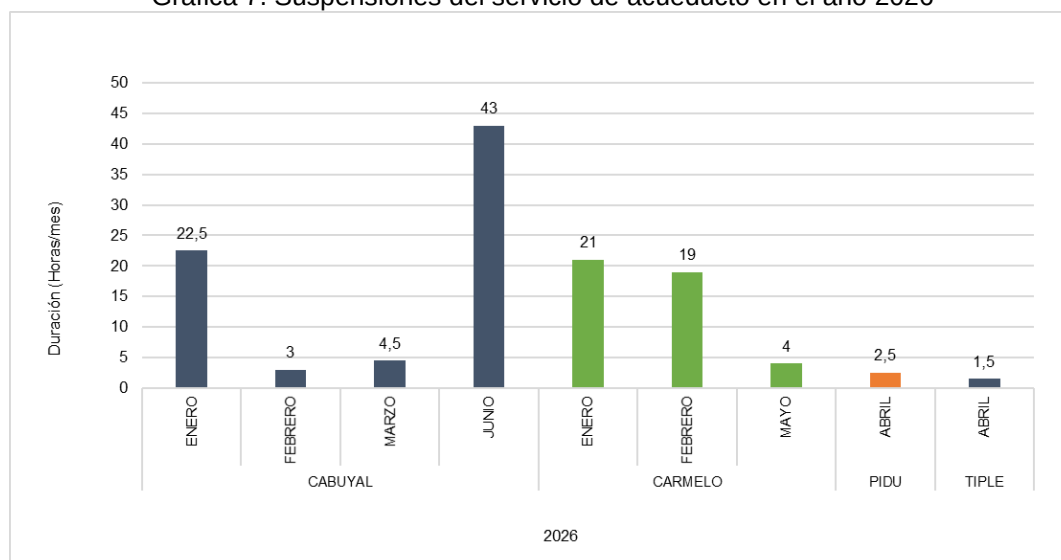
Gráfica 6. Suspensiones del servicio de acueducto en el año 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

En lo correspondiente al año 2026, en el periodo de enero a junio, el prestador reportó la suspensión total de 121 horas de servicio, distribuidas en los diferentes sectores de la siguiente manera: Cabuyal con 73 horas, Carmelo con 44 horas, Arenal -PIDU con 2,5 horas y Tiple con 1,5 horas. De lo anterior se destaca, que contrario a la vigencia anterior, el sector con menor número de horas de suspensión del servicio fue el Tiple, con 1,5 horas reportadas para el mes de abril, las cuales según lo indicado por el prestador obedecieron a suspensiones no programadas, no avisadas, con aviso oportuno a los usuarios, sin embargo, no se presentaron los soportes de los avisos correspondientes. El resto de horas también obedecieron a suspensiones no programadas, no avisadas, de las cuales el prestador no detalló las causales de las mismas. A continuación, se presentan las suspensiones de servicio mencionadas:

Gráfica 7. Suspensiones del servicio de acueducto en el año 2026



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con la información reportada por la empresa prestadora, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P cuenta en sus sistemas con la siguiente población:

Tabla 13. Cantidad de población atendida por cada sistema de acueducto

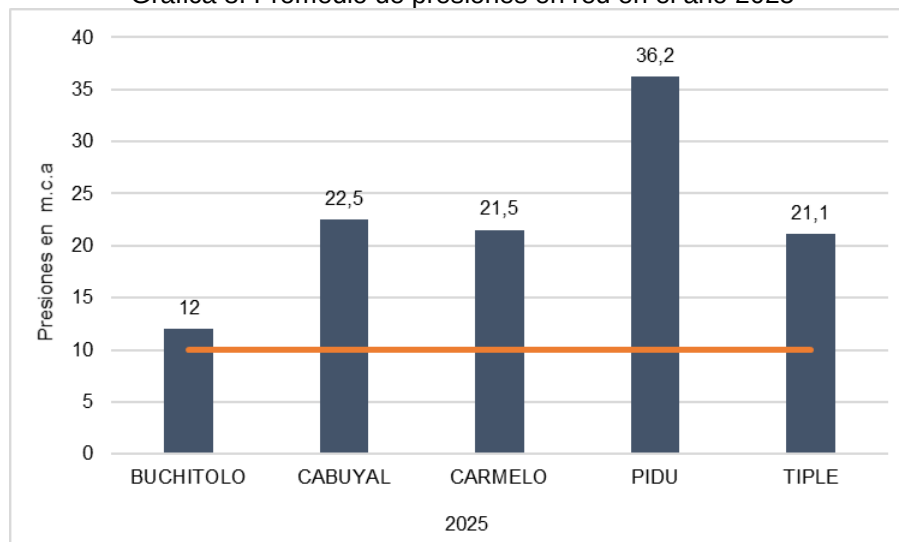
Sistema de acueducto		Población atendida año 2025	Total
Agua en bloque	El Tiple	1.659	12.000
	El Carmelo	9.725	
	Cantalamota	616	
Cabuyal		4.595	4.595
Arenal - PIDU		1.266	1.266
Buchitolo		1.163	1.163
El Lauro		238	238

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

Considerando lo anterior, y de acuerdo a lo establecido normativamente, al contar con sistemas con poblaciones de hasta 12.500 habitantes, le corresponde realizar el abastecimiento con una presión mínima de 10 m.c.a en cada sistema.

Según lo reportado, el prestador realizó mediciones de presión en los sectores Carmelo, Tiple, Cabuyal, Buchitolo y Arenal-PIDU. A partir de la información entregada para los años 2025 y 2026, se tienen los siguientes promedios de presión para cada uno de los puntos de medición:

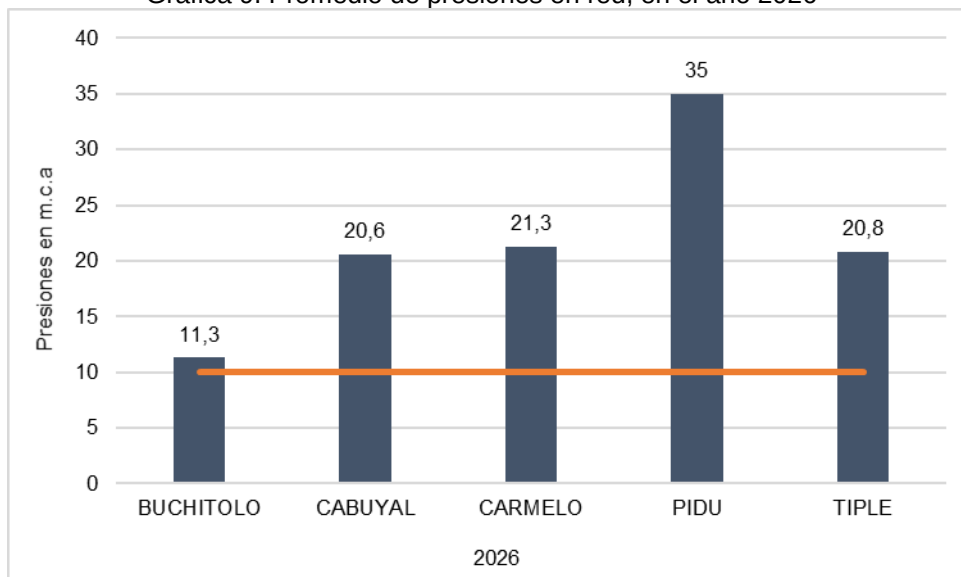
Gráfica 8. Promedio de presiones en red en el año 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

De acuerdo con la gráfica anterior, se registraron presiones promedio mínimas de 12 m.c.a correspondientes al sector Buchitolo, y presiones máximas de 36,2 m.c.a correspondientes al punto sector Arenal -PIDU. Se destaca que, de los puntos medidos durante el año 2025, todos superaron en promedio los 10 m.c.a establecidos normativamente.

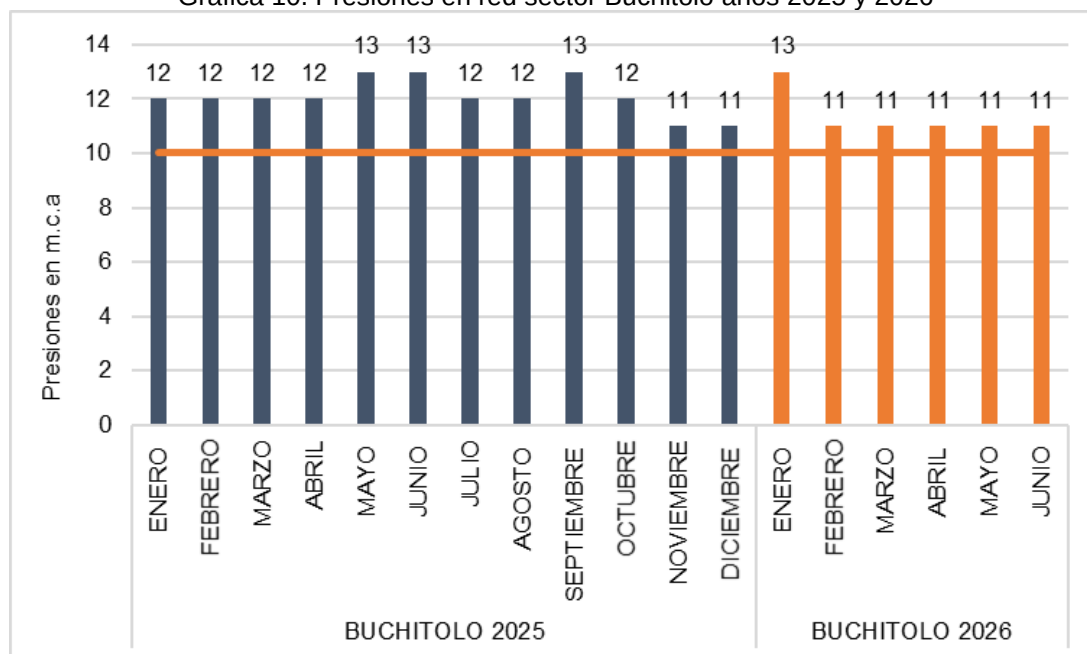
Gráfica 9. Promedio de presiones en red, en el año 2026



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

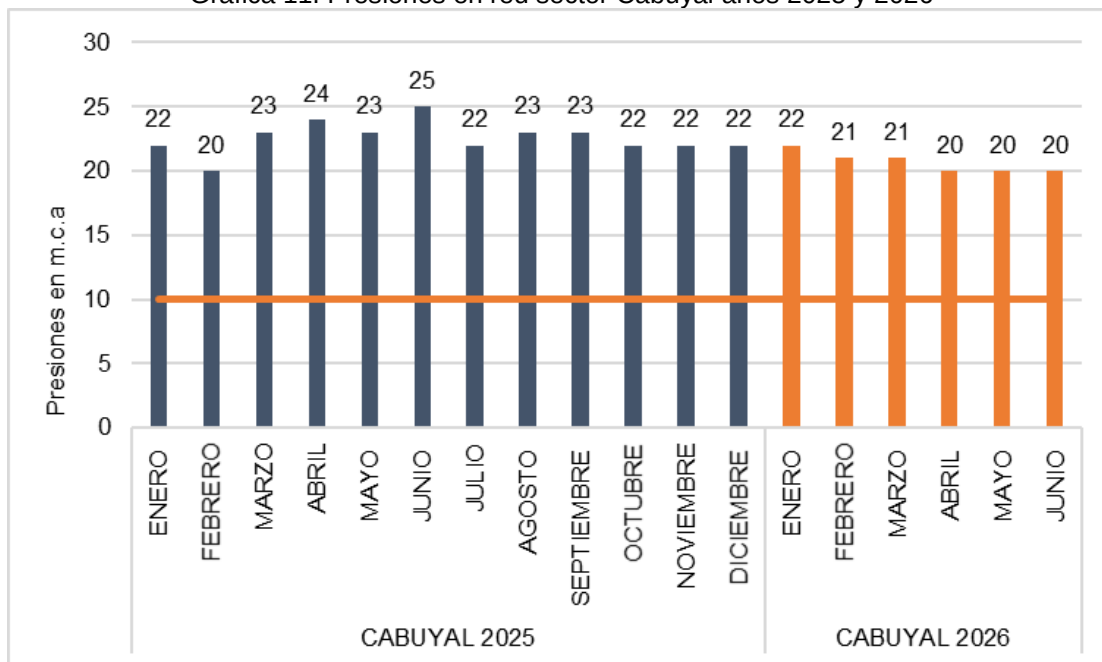
Del promedio de presiones en red para el año 2026, se registraron presiones promedio mínimas de 11,3 m.c.a correspondientes al sector Buchitolo, y presiones máximas de 35 m.c.a correspondientes al punto sector Arenal -PIDU. Se destaca que, de los puntos medidos durante el año 2026, todos superaron en promedio los 10 m.c.a establecidos normativamente.

Gráfica 10. Presiones en red sector Buchitolo años 2025 y 2026



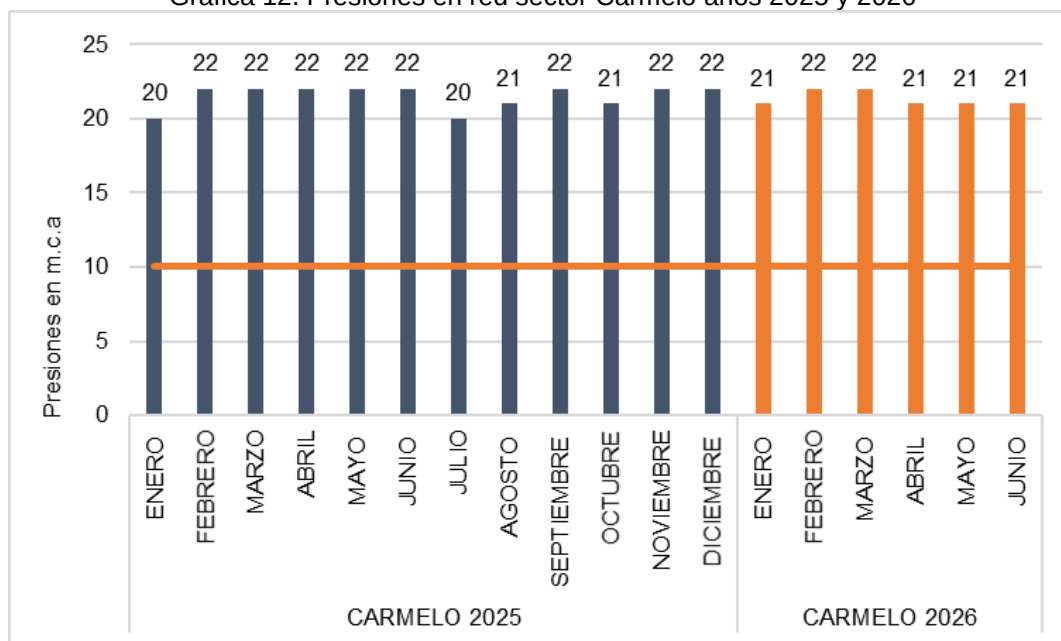
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Gráfica 11. Presiones en red sector Cabuyal años 2025 y 2026



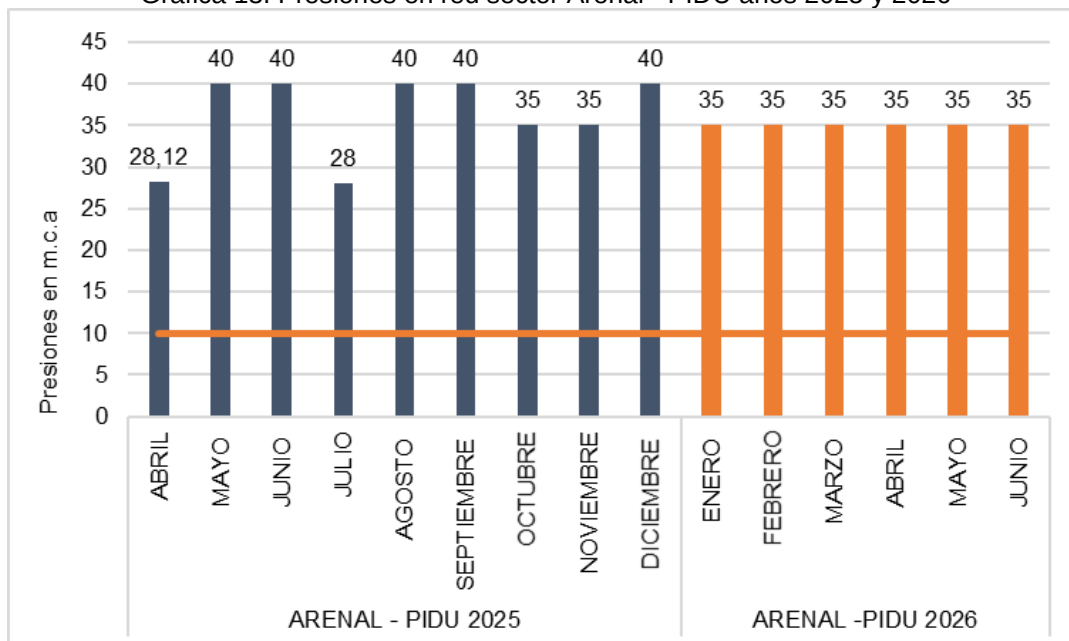
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Gráfica 12. Presiones en red sector Carmelo años 2025 y 2026



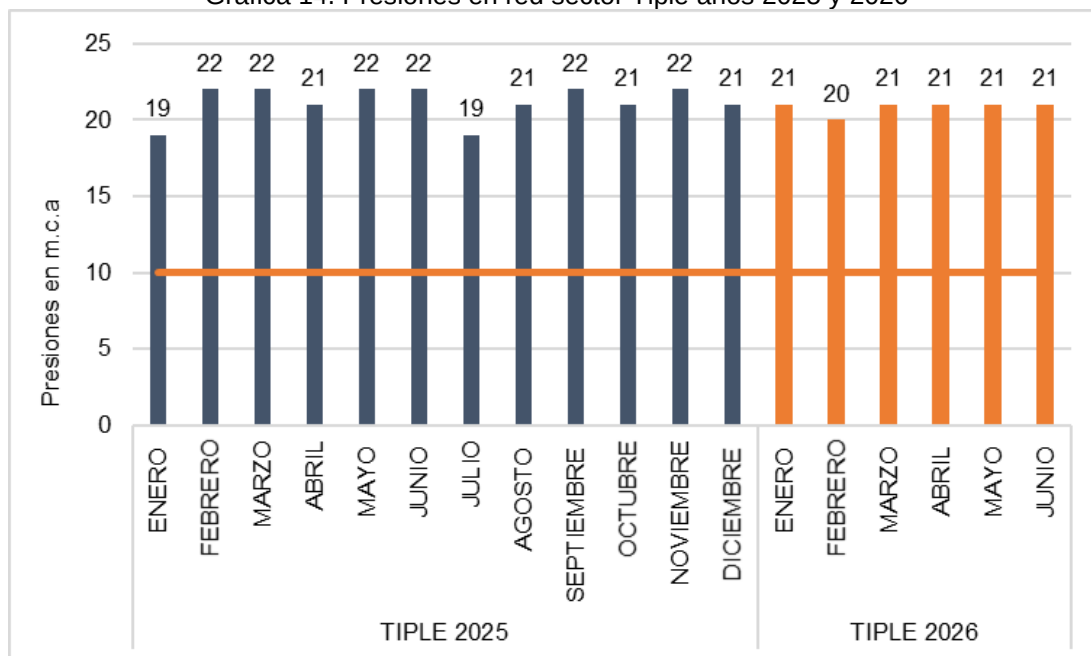
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Gráfica 13. Presiones en red sector Arenal - PIDU años 2025 y 2026



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Gráfica 14. Presiones en red sector Tiple años 2025 y 2026



Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Fuente:

Para los años 2025 y 2026 se tienen los siguientes datos de presión mes a mes para cada uno de los sectores reportados:

Tabla 14. Presiones mensuales en red año 2025

SECTOR	PRESIÓN EN M.C.A											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
BUCHITOLO	12	12	12	12	13	13	12	12	13	12	11	11
CABUYAL	22	20	23	24	23	25	22	23	23	22	22	22
CARMELO	20	22	22	22	22	22	20	21	22	21	22	22
ARENAL -PIDU	--	--	--	28,12	40	40	28	40	40	35	35	40
TIPLE	19	22	22	21	22	22	19	21	22	21	22	21

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Como se evidencia en la tabla anterior, en todos los meses, de enero a diciembre de 2025, se superó en promedio los 10 m.c.a establecidos normativamente; la presión máxima promedio registrada fue en los meses de mayo, junio, agosto, septiembre y diciembre de 2025 con 40 m.c.a en el sector Arenal -PIDU y la presión mínima promedio registrada fue en los meses de noviembre y diciembre con 11 m.c.a en el sector Buchitolo.

Tabla 15. Presiones mensuales en red año 2026

SECTOR	PRESIÓN EN M.C.A					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
BUCHITOLO	13	11	11	11	11	11
CABUYAL	22	21	21	20	20	20
CARMELO	21	22	22	21	21	21
PIDU	35	35	35	35	35	35
TIPLE	21	20	21	21	21	21

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

De la tabla anterior se tiene que, en todos los meses, de enero a junio de 2026, se superó en promedio los 10 m.c.a establecidos normativamente; la presión máxima promedio registrada fue el sector PIDU la cual fue constante de enero a junio con 35 m.c.a, y la presión mínima promedio registrada fue en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio con 11 m.c.a en el sector Buchitolo.

De otro lado, durante la visita de inspección se realizó la lectura de presiones en los siguientes cuatro puntos, coincidentes con los puntos en los que el prestador realiza el monitoreo de calidad del agua: Tanque Carmelo, Tiple Iglesia, Policía – Cabuyal y Buchitolo. A continuación, se presentan las lecturas registradas:

Tabla 16. Registro de presiones en red

PUNTO DE MEDICIÓN	Presión (psi)	Presión (aprox.) (m.c.a.)
Punto Tanque Carmelo	26	18,30
Punto Tiple Iglesia	16	11,26
Punto Policía (Cabuyal)	21	14,78
Punto Buchitolo	0	0

Fuente: Elaboración propia con información recopilada en visita de inspección del 04 al 06 de agosto de 2026

Imagen 28. Lecturas de presión realizadas durante la visita de inspección



Punto Tanque Carmelo



Punto Tiple Iglesia



Punto Policía Cabuyal



Punto Buchitolo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

De los puntos verificados in situ durante la visita de inspección, en todos se evidenciaron registros de presiones superiores a los 10 m.c.a; exceptuando el punto Buchitolo, el cual registró 0 m.c.a, no obstante, de acuerdo a los registros históricos presentados por el prestador, este sector registró en una presión promedio de 12 m.c.a el año 2025 y de 11,3 m.c.a en el año 2026, superando el valor mínimo establecido.

Imagen 29. Manómetro portátil utilizado por el prestador



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Asimismo, se evidenció que el prestador usa un manómetro portátil adaptado con manguera y acoples, para realizar mediciones de presión en red; este manómetro es análogo al igual que los manómetros evidenciados en los puntos de medición que se verificaron durante la visita, lo cual no permite el almacenamiento mensual de datos de presión; adicionalmente, se solicitaron al prestador los certificados de calibración de estos equipos de medición, sin recibir la información correspondiente; incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 74 de la Resolución 330 de 2017.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU por parte del prestador se tiene que:

"El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de 10 PCI (sic) (libras X pulgada²) (sic) (Ver resolución 023 de 1997 de la CRAPS)",

De lo anterior se evidencia que los valores establecidos en la citada Resolución "Por la cual se establecen las condiciones bajo las cuales se puede aplazar el inicio de los programas de micromedición de que trata la Resolución 14 de 1997", están establecidos en m.c.a, no en PSI, la resolución está relacionada con procesos de programas de micromedición y esta además se encuentra derogada. Los 10 PSI establecidos en el CCU equivalen a 7,4 m.c.a aproximadamente, y se encuentran por debajo del valor mínimo establecido normativamente en la Resolución 330 de 2017, el cual para los sistemas de EMCANDELARIA S.A.S E.SP es de 10 m.c.a.

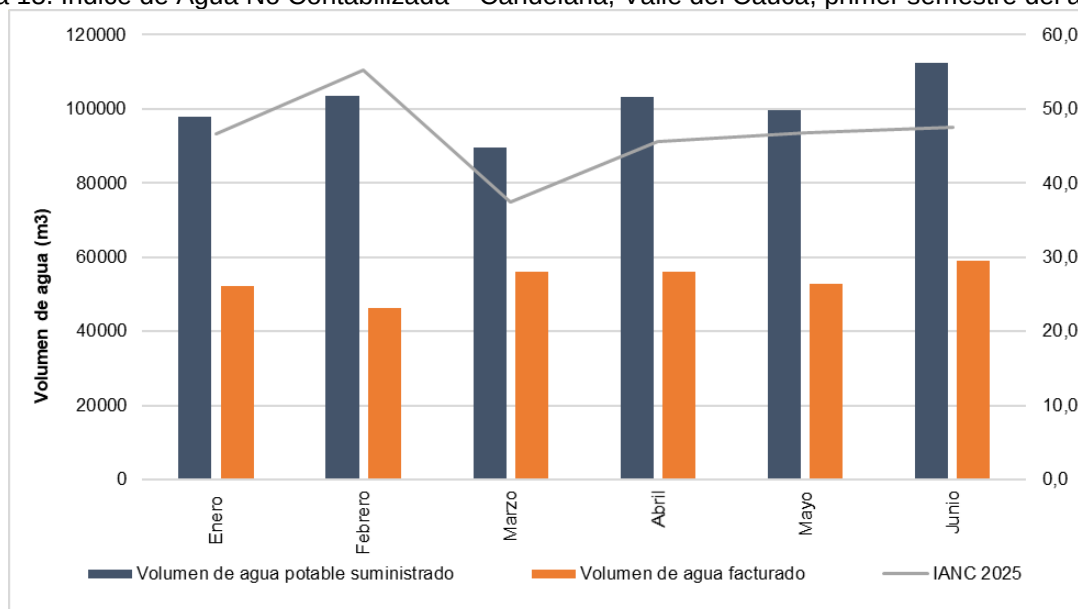
Una vez aclarado lo anterior, el prestador cumple con la presión mínima establecida en su Contrato de Condiciones Uniformes.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

De acuerdo con la información entregada por el prestador, a continuación, se relaciona el porcentaje de pérdidas de agua para el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, para el primer semestre del año 2025; el prestador no entregó información correspondiente al segundo semestre del año 2025 ni para el primer semestre del año 2026.

Gráfica 15. Índice de Agua No Contabilizada – Candelaria, Valle del Cauca, primer semestre del año 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

De la gráfica anterior se tiene que, para el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, el porcentaje de pérdidas de agua estuvo entre el 37,4% en el mes de marzo y el 55,3% en el mes de febrero del año 2025. Durante los meses de enero, abril, mayo y junio, se registraron valores de 46,7%, 45,6%, 46,8% y 47,6% respectivamente, consolidando un promedio semestral de 46,6%.

Se observa que en marzo se presentó el valor más bajo de pérdidas, con un 37,4%, lo que refleja una mejora temporal en la eficiencia del sistema, sin embargo, durante los demás meses del semestre, se evidencia una tendencia al alza sostenida, resaltando valores superiores hasta del 55,3% en el mes de febrero y 47,6% en el mes de junio; los demás meses del año mantuvieron una tendencia superior al 45,6%.

En cuanto al volumen de agua producido, de acuerdo con la información entregada por el prestador, se tiene que para el primer semestre del año 2025 la producción mensual promedio fue de aproximadamente 101.058 m³/mes; el alto nivel de pérdidas observado en el periodo analizado, evidencia debilidad en la eficiencia operativa, por lo que resulta necesario fortalecer las acciones para el control de las pérdidas de agua, con el fin de reducir el impacto económico y operativo asociado con este comportamiento.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

El marco tarifario que actualmente aplica EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. es el estipulado en la Resolución CRA 825 de 2017, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021. De conformidad con lo anterior, el prestador no está obligado a calcular el IPUF, pero sí tiene la responsabilidad de aplicarlo correctamente si opta por actualizar sus tarifas usando la actualización de tarifas mediante el IPUF.

5.4.2.2.5.3 Programa de control y reducción de pérdidas

El prestador informó que cuenta con un plan de reducción de pérdidas que no ha sido implementado a cabalidad. Al respecto, indicó que realiza actividades operativas y técnicas tales como reparación inmediata de fugas, sectorización hidráulica, seguimiento de consumos atípicos, inspección de redes, detección temprana de daños, control de conexiones irregulares, seguimiento comercial a diferencias entre producción y facturación, reposición de tuberías deterioradas, control mediante macromedición y optimización de presiones. No presentó registro documentado de la ejecución de las actividades anteriormente mencionadas.

El prestador presentó el documento “PLAN DE CONTROL DE PERDIDA DE AGUA 2026” el cual tiene como objetivo *“Establecer las acciones técnicas y operativas orientadas a la identificación, control y reducción de las pérdidas de agua en el sistema de acueducto operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., con especial atención al sector El Carmelo, donde se presentan elevados niveles de Agua No Contabilizada (IANC) e Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF)”*. No se evidenció en el documento en mención el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema, así como tampoco se observó el diseño e implementación de un programa de control y reducción de las mismas., incumpliendo presuntamente con lo establecido el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017.

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

El prestador presentó los siguientes documentos:

Resolución 1287 de 2018 expedida por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, *“Por la cual se otorga un permiso de concesión de aguas subterráneas y se toman otras determinaciones”*, en la cual no se evidencia aprobación de un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA); por el contrario, el artículo segundo condiciona la futura explotación del caudal de 43,4 l/s reservado para la etapa 2 del proyecto, a la presentación posterior y en debida forma de un “Programa de Uso eficiente y ahorro del agua aprobado por esta Entidad”, mientras que el artículo séptimo reafirma que el titular del permiso de concesión tiene la obligación de elaborar y presentar el plan dentro de su primer Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA).

Resolución 001480 de 2026 expedida por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, *“Por la cual se modifica la Concesión de Aguas Subterráneas otorgada por la Resolución 1287 del 9 de agosto de 2018 y cedida por la Resolución 2662 del 22 de octubre de 2025, y se toman otras determinaciones”*, en la cual no se evidencia aprobación de un programa de Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA); por el contrario, el artículo sexto establece que en el próximo informe de cumplimiento ambiental el titular deberá presentar: “Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA, en el cual se incluya el balance hídrico con el agua que está siendo captada actualmente, tomada a partir de los registros de consumo obtenidos por el usuario, en el que se definan los componentes a los que haya lugar en su actividad, como: el bombeo, conducción, almacenamiento, tratamiento, transporte/distribución y demás que hagan parte del sistema, donde se incluyan datos de la entrada, del almacenamiento, de la salida y las pérdidas, especificando la unidad de medida para cada caso, así como el tiempo de operación (h/día) del sistema y las variables como precipitación, evaporación, evapotranspiración, escurrimiento e infiltración”

Resolución 0720 N° 0721 – 03078 de 2025, “Por medio de la cual se otorga una concesión de aguas subterráneas (POZO VCN-653) A LA SOCIEDAD EMCANDELARIA S.A.S.E.S.P”, la cual en su artículo 2 establece: “APROBAR el PUEAA, para la concesión de aguas subterráneas (Pozo VPR-93) para el predio denominado “Planta de Tratamiento de Agua Potable El Cabuyal” identificado con

matricula inmobiliaria No. 378-127503, ubicado en el corregimiento de El Cabuyal, jurisdicción del (os) municipio(o) de Candelaria, departamento del Valle del Cauca, conforme a lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, en razón a que CUMPLE con los requisitos mínimos establecidos en la Resolución 1257 de 2018”

Documento PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PARA EL CORREGIMIENTO EL CABUYAL MUNICIPIO DE CANDELARIA - VALLE DEL CAUCA (PUEAA)

Documento PLAN DE USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA POTABLE CORREGIMIENTO ARENAL POZO VCN 600, del cual no se evidencia acto administrativo por parte de la autoridad ambiental.

Documento PLAN DE ACCION CORREGIMIENTO ARENAL POZO VCN 600

No se evidenció información del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, relacionada con los sistemas Buchitolo y Lauro. En lo correspondiente al sistema de suministro de agua en bloque, el prestador informo que el programa de uso eficiente y ahorro del agua hace parte de las acciones implementadas por la empresa EMCALI E.I.C.E. E.S.P

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

Respecto a la estimación de oferta y demanda, la empresa indicó que realiza periódicamente el análisis de la oferta y la demanda de agua para sus sistemas de abastecimiento; sin embargo, no entregó el estudio solicitado, por tanto, no es posible realizar la revisión y análisis correspondiente.

5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

En atención al requerimiento realizado por la SPPD, la empresa prestadora entregó copia digital de los documentos “Acta de concertación y/o actualización de puntos y lugares de muestreo”, suscritos con la Secretaría de Salud del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, a partir de lo cual se evidenció que EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, cuenta con puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria municipal, registrados mediante actas firmadas por servidores de ambas partes. En las actas de concertación se evidenció el registro de algunos de los criterios de localización de los puntos de muestreo, y el subtítulo “localización en el plano de distribución”, sin embargo, no se evidenció en el acta, el plano de localización de los puntos de muestreo. En lo correspondiente al sistema Carmelo, del cual, de acuerdo con lo reportado por el prestador se realiza suministro de agua en bloque comprada a la empresa EMCALI EICE ESP, el prestador no registró en las actas de concertación un punto de muestreo ubicado según los criterios aplicables establecidos normativamente, tales como: Inmediatamente después del accesorio o componente donde termina(n) la(s) tubería(s) de conducción y se da inicio a la red de distribución; ó en aquellos puntos después de la mezcla del agua proveniente de las diferentes fuentes de abastecimiento o tratamiento de agua que ingresan al sistema de distribución; incumpliendo presuntamente con lo establecido en los artículos 2 y 5 de la Resolución 811 de 2008.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, para efecto del control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano, las personas prestadoras y las autoridades sanitarias deben definir como mínimo para cada sistema de acueducto, la siguiente cantidad de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida, así:

Imagen 30. Cantidad de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Número mínimo de puntos para la recolección de muestra
Menos de 2.500	4
2.501 a 10.000	5
10.001 a 20.000	6
20.001 a 100.000	8
100.001 a 250.000	15
250.001 a 500.000	25
500.001 a 800.000	30
800.001 a 1.000.000	35
1.000.001 a 1.250.000	48
1.250.001 a 2.000.000	60
2.000.001 a 4.000.000	72
Más de 4.000.001	132

Fuente: Resolución 811 de 2008

En las actas de concertación presentadas, se registra la siguiente información para las vigencias 2025 y 2026:

Tabla 17. Información de actas de concertación y/o actualización de puntos de muestreo de agua, realizada entre la empresa prestadora y la Secretaría de Salud de Candelaria, Valle del Cauca

Información registradas en las actas entregadas por el prestador					Población atendida según lo informado por el prestador	¿Cumple con la cantidad de puntos de muestreo según Resolución 811/2008?
Fecha del acta de concertación y/o actualización de puntos y lugares de muestreo	Nombre de la localidad registrada en DANE	Número de puntos de muestreo concertados	Identificación de los puntos de muestreo	Criterio de localización		
27/08/2025	Carmelo	6	0001	Salida del tanque de almacenamiento	9725	SI
			0002	Punto más alejado de la red		
			0003	Punto Intermedio de la red de distribución		
			0004	Punto lejano de la red de distribución		
			0005	Punto lejano de la red de distribución		
			0006	Punto lejano de la red de distribución		
4/03/2026	Carmelo	6	0001	Punto Inicial de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
			0002	Punto más alejado de la red		
			0003	Punto Intermedio de la red de		

Información registradas en las actas entregadas por el prestador					Población atendida según lo informado por el prestador	¿Cumple con la cantidad de puntos de muestreo según Resolución 811/2008?
Fecha del acta de concertación y/o actualización de puntos y lugares de muestreo	Nombre de la localidad registrada en DANE	Número de puntos de muestreo concertados	Identificación de los puntos de muestreo	Criterio de localización		
				distribución		
			0004	Punto lejano de la red de distribución		
			0005	Punto lejano de la red de distribución		
			0006	Punto lejano de la red de distribución		
27/08/2025	Buchitolo	1	0001	Punto ubicado al inicio de la red de distribución	1163	NO
4/03/2026	Buchitolo	1	0001	Punto ubicado al inicio de la red de distribución	No reporta	Sin información
27/08/2025	Tiple	4	0001	Punto Inicial de la red de distribución	1659	SI
			0002	Punto Intermedio de la red de distribución		
			0003	Punto lejano de la red de distribución		
			0004	Punto Intermedio de la red de distribución		
4/03/2026	Tiple	4	0001	Punto Inicial de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
			0002	Punto Intermedio de la red de distribución		
			0003	Punto lejano de la red de distribución		
			0004	Punto Intermedio de la red de distribución		
27/08/2025	Cabuyal	3	0001	Punto final de la red de distribución	4595	NO
			0002	Punto Intermedio de la red de distribución		

Información registradas en las actas entregadas por el prestador					Población atendida según lo informado por el prestador	¿Cumple con la cantidad de puntos de muestreo según Resolución 811/2008?
Fecha del acta de concertación y/o actualización de puntos y lugares de muestreo	Nombre de la localidad registrada en DANE	Número de puntos de muestreo concertados	Identificación de los puntos de muestreo	Criterio de localización		
			0003	Punto final de la red de distribución		
4/03/2026	Cabuyal	3	0001	Punto final de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
			0002	Sin registro de criterio		
			0003	Punto final de la red de distribución		
27/08/2025	Lauro	1	0001	Punto Inicial de la red de distribución	238	NO
4/03/2026	Lauro	1	0001	Punto Inicial de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
4/03/2026	Mirador del Frayle	2	0001	Punto Inicial de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
			0002	Punto final de la red de distribución	No reporta	
27/08/2026	Mirador del Frayle	2	0001	Punto Inicial de la red de distribución	No reporta	Sin información de población atendida para realizar verificación
			0002	Punto Intermedio de la red de distribución	No reporta	

Fuente: Elaboración propia a partir de las actas de concertación y/o actualización, y demás información entregada por la empresa prestadora.

En relación con lo anterior, y de acuerdo con la información y documentos presentados por el prestador, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P cuenta con los sistemas de acueducto Agua en Bloque (El Tiple, Cantalamota y Carmelo), El Cabuyal, Arenal (PIDU), Buchitolo y Lauro; considerando lo anterior, y teniendo en cuenta que la resolución 811 de 2008 establece que las personas prestadoras y las autoridades sanitarias deben definir puntos de muestreo para cada sistema, se evidenció que no se cuenta con puntos de muestreo concertados en acta, para el sistema unificado de agua en bloque, pues se evidencia concertación separada para Carmelo y Tiple, y no se evidencia para Cantalamota; tampoco se evidencia concertación para el sistema Arenal (PIDU).

Asimismo, en consideración de la cantidad mínima de puntos de muestreo por población atendida de que trata la Resolución 811 de 2008, se evidenció que para el sistema de suministro de agua Buchitolo, la cantidad de puntos concertados es de 1 para una población atendida de 1163 habitantes aproximadamente, según lo informó el prestador, sin embargo, esto difiere de lo establecido en la mencionada Resolución, toda vez que la misma establece que para una población atendida de menos de 2500 habitantes, se deben definir mínimo 4 puntos de muestreo. Para el sistema Cabuyal, la cantidad de puntos concertados es de 3, para una población atendida de 4595

habitantes aproximadamente de acuerdo con lo informado por el prestador, no obstante dicha resolución establece que para una población atendida entre 2.501 a 10.000 habitantes, se deben definir mínimo 5 puntos de muestreo; y para el sistema Lauro, la cantidad de puntos concertados es de 1 para una población atendida de 238 habitantes aproximadamente de acuerdo con lo informado por el prestador, pero la norma señala que para una población atendida de menos de 2500 habitantes se deben definir mínimo 4 puntos de muestreo.

Lo anterior, evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente, definen en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

Por otro lado, se evidenció en las actas de concertación de puntos de muestreo, registro de información para Mirador del Frayle, sin embargo, en la visita realizada, no se entregó información al respecto, por lo que no es posible determinar si se trata de un sistema, un sector, u otro.

Es preciso aclarar que el prestador no presentó el acta de conformidad y/o acta final del recibo a conformidad, de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, suscrita con la autoridad sanitaria, por tanto, no fue posible realizar la verificación de esta información.

5.4.2.2.7.2 Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la autoridad sanitaria municipal, para este caso la Secretaría de Salud de Candelaria, Valle del Cauca, realiza la toma de muestras y análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano; posteriormente realiza el reporte correspondiente en el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS), en el cual se consolida y se centraliza la información de calidad del agua que es reportada por las autoridades sanitarias, y se realiza la clasificación del nivel de riesgo en salud pública según el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA).

Considerando lo anterior, y según la información remitida oficialmente por parte del Instituto Nacional de Salud a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el radicado SSPD No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026, los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua, para el prestador EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, durante la vigencia 2025, fueron los siguientes:

Tabla 18. Consolidado IRCA mensual por persona prestadora (Decreto 1575/2007) EMCANDELARIA S.A.S E.S.P – AÑO 2025

Mes	Fecha de toma de muestra	Sistema de Distribución	Código de punto de muestreo	IRCA	Parámetros incumplidos	Nivel de riesgo
Enero	29/01/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0001	7,1	Color aparente	BAJO
	29/01/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0002	10,65	Color aparente	BAJO
Febrero	03/02/2026	EMCANDELARIA - EL CARMELO (8 muestras)	0001 0002 0003 0005	0	No aplica	SIN RIESGO

Mes	Fecha de toma de muestra	Sistema de Distribución	Código de punto de muestreo	IRCA	Parámetros incumplidos	Nivel de riesgo
			0006			
Marzo	05/03/2026	EMCANDELARIA - EL TIPLE	0004	0	No aplica	SIN RIESGO
Abril	23/04/2025	EMCANDELARIA - EL CARMELO (2 muestras)	0001 0002	0	No aplica	SIN RIESGO
		EMCANDELARIA - EL TIPLE	0001			
Mayo	7/05/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0003	17,75	Cloro residual libre	MEDIO
	07/05/2025	EMCANDELARIA - EL TIPLE	0004	0	No aplica	SIN RIESGO
Junio	4/06/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0001	29,59	Color aparente, turbiedad, fosfatos, nitritos	MEDIO
	4/06/2025	EMCANDELARIA - LAURO	0001	11,98	Color aparente, fosfatos, nitritos	BAJO
	4/06/2025	EMCANDELARIA - EL CARMELO	0005	0	No aplica	SIN RIESGO
	4/06/2025	EMCANDELARIA - EL CARMELO	0006	0	No aplica	SIN RIESGO
	18/06/2025	EMCANDELARIA - MIRADOR DEL FRAYLE	0001	1,26	Alcalinidad Total	SIN RIESGO
Julio	01/07/2025	EMCANDELARIA - EL CARMELO (2 muestras)	0001 0002	0	No aplica	SIN RIESGO
	14/07/2025	EMCANDELARIA - EL TIPLE (1 muestra)	0001			
	14/07/2025	EMCANDELARIA - LAURO (1 muestra)	0001	1,27	Fosfatos	SIN RIESGO
	15/07/2025	EMCANDELARIA - MIRADOR DEL FRAYLE (1 muestra)	0001			
	15/07/2026	EMCANDELARIA - CABUYAL (1 muestra)	0003			
Agosto	21/08/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0001	21,94	Cloro residual libre, alcalinidad, fosfatos	MEDIO
	04/08/2026	EMCANDELARIA - EL CARMELO	0005 0006	0	No aplica	SIN RIESGO

Mes	Fecha de toma de muestra	Sistema de Distribución	Código de punto de muestreo	IRCA	Parámetros incumplidos	Nivel de riesgo
		(2 muestras)				
	21/08/2026	EMCANDELARIA - LAURO	0001	3,03	pH, fosfatos	SIN RIESGO
Septiembre	2/09/2025	EMCANDELARIA - LAURO	0001	24,85	Cloro residual libre, color aparente	MEDIO
Octubre	14/10/2025	EMCANDELARIA - LAURO	0001	26,99	Cloro residual libre, color aparente, fosfatos	MEDIO
	20/10/2025	EMCANDELARIA - CABUYAL	0003	19,63	Cloro residual libre, fosfatos	MEDIO
Noviembre	26/11/2025	EMCANDELARIA - MIRADOR DEL FRAYLE	0001	20	pH, Cloro residual libre	MEDIO

Fuente: Elaboración propia, con base en el radicado SSPD No. 20265291018782 del 10/03/2026

Asimismo, de acuerdo con la información preliminar consultada en el Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua Potable (SIVICAP), los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua, para el prestador EMCANDELARIA S.A.S E.S.P de enero a agosto de 2026, son los siguientes:

Tabla 19. Consolidado IRCA mensual por persona prestadora (Decreto 1575/2007) EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P– AÑO 2026

Año	Mes	Número de muestras	IRCA Promedio	Nivel de riesgo
2026	Ene	Sin información	Sin información	Sin información
	Feb	5	0,25	Sin Riesgo
	Mar	1	1,18	Sin Riesgo
	Abr	2	0,63	Sin Riesgo
	May	2	0	Sin Riesgo
	Jun	3	0,41	Sin Riesgo
	Jul	1	0	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia a partir de información publicada en el Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua Potable - SIVICAP

Como se evidencia en los datos reportados, durante la vigencia 2025, en los meses de enero (con dos muestras) y junio (con una muestra), el prestador suministró agua con nivel de riesgo bajo, y durante los meses mayo, junio, agosto, septiembre y noviembre (cada uno con una muestra), y octubre (con dos muestras), el prestador suministró agua con nivel de riesgo medio, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.

En los demás meses y muestras relacionadas para la vigencia 2025, así como de febrero a julio de 2026, el prestador suministró agua sin riesgo. Para el mes de enero de 2026, no se cuenta con información reportada en el SIVICAP.

5.4.2.2.7.3 Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

El prestador informó que cuenta con un laboratorio contratado para la realización de análisis de control de la calidad del agua; para lo cual presentó el contrato de prestación de servicios N° 20 del 29 de enero de 2026, suscrito con el laboratorio MICROAMBIENTAL INGENIERIA SAS, con el objeto *“Prestación de servicios para realizar las caracterizaciones de agua potable y de agua cruda en los sistemas de acueducto operados por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P”* con plazo de ejecución *“(…) será hasta el 25 de diciembre de 2026 y regirá a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato”*. Dicho contrato cuenta con acta de inicio suscrita el 11 de febrero de 2026.

Los laboratorios que realicen análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano, deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Decreto 1575 de 2007, para ser autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, entidad que emite anualmente el acto administrativo correspondiente con los datos de los laboratorios autorizados para realizar la mencionada actividad; de acuerdo con la revisión realizada, se evidenció que el laboratorio MICROAMBIENTAL INGENIERIA SAS se encuentra certificado para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1764 del 05 de agosto de 2026 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Respecto a la frecuencia y número de muestras para el control de la calidad física, química y microbiológica del agua para consumo humano, que debe ejercer la persona prestadora, las cuales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 están determinadas por la cantidad de población atendida, se tiene de acuerdo con lo informado por el prestador, que la cantidad de población atendida por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P es de 19.262 habitantes aproximadamente para la vigencia 2025, valor que se encuentra entre 10.001 y 20.000 habitantes, y por tanto le corresponde cumplir con las siguientes frecuencias y número de muestras:

Tabla 20. Frecuencia y número de muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua para el consumo humano

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Día de por medio	1
Residual del coagulante utilizado, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros	Mensual	1
COT, Fluoruros	Anual	2
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo.	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo
Coliformes Totales y E. Coli	Quincenal	4

Fuente: Adaptado de la Resolución 2115 de 2007

De lo anterior se tiene que, en respuesta al requerimiento realizado por la SSPD, el prestador únicamente reportó en el archivo Excel indicado, información para 9 muestras correspondientes al mes de febrero de 2026, no se evidenció información para los meses de enero, y de marzo a julio de 2026, así como tampoco se evidenció información en lo correspondiente al año 2025.

En cuanto a los soportes de las muestras analizadas, entregó los informes de resultados emitidos por el laboratorio, de los cuales se consolidó la siguiente información en lo correspondiente a la cantidad de muestras analizadas para los diferentes parámetros mencionados anteriormente:

Tabla 21. Cantidad de muestras analizadas por el prestador, según los informes de laboratorio presentados

AÑO	MES	TURBIEDAD	COLOR APARENTE	PH	COLOR	DUREZA	HIERRO	CLORUROS	COT	FLUORUROS	COLIFORMES TOTALES	E. COLI
2025	Enero	6	6	6	4	2	2	2	0	0	10	10
	Febrero	4	4	4	4	2	2	2	0	0	11	11
	Marzo	5	6	6	6	3	3	2	8	8	13	13
	Abril	6	7	7	6	4	4	2	0	0	14	14
	Mayo	5	4	5	5	3	3	2	0	0	10	10
	Junio	6	7	7	7	4	4	2	0	0	13	13
	Julio	7	6	6	7	2	2	2	1	1	10	10
	Agosto	7	7	7	7	3	3	2	0	0	14	14
	Septiembre	7	7	7	7	3	3	2	0	0	13	13
	Octubre	8	9	9	8	4	4	2	1	1	16	16
	Noviembre	2	2	2	2	2	2	2	0	0	9	9
	Diciembre	8	8	3	8	3	3	2	0	0	15	15
2026	Febrero	8	8	8	8	3	3	1	0	0	16	16
	Marzo	8	8	8	8	3	3	1	0	0	14	14
	Abril	8	9	9	8	4	4	1	0	0	16	16
	Mayo	7	8	15	14	3	3	1	0	0	15	15
	Junio	8	8	8	8	3	3	1	0	0	15	15

Fuente: Elaboración propia con base en información reportada por el prestador

De acuerdo con la tabla anterior, y una vez verificadas las cantidades de muestras analizadas por parte del prestador para realizar control de calidad del agua, se evidenció que las cantidades de muestras reportadas en los informes de laboratorio presentados, son inferiores a las establecidas en la Resolución 2115 de 2007 en los parámetros turbiedad, color aparente, pH y cloro, para el año 2025 y de enero a junio de 2026.

Asimismo, no se evidenció reporte de análisis en el mes de enero de 2026 para ninguno de los parámetros establecidos normativamente, por lo que se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007. Para los parámetros COT y Fluoruros para la vigencia 2026, el prestador se encuentra en tiempos para realizar los análisis anuales.

Por otro lado, según los informes de laboratorio presentados por el prestador, se tienen los siguientes índices de riesgo de calidad del agua, superiores al 5%:

Tabla 22. IRCA superior al 5% reportado por el prestador en los informes de laboratorio 2025 y 2026

AÑO	MES	FECHA MUESTREO	PUNTO DE MUESTREO (De acuerdo a informe)	PARÁMETROS INCUMPLIDOS	% IRCA	RIESGO
2025	ENE	31/01/2025	Lauro	E. Coli, Coliformes totales	40	ALTO
		31/01/2025	La Linda - Buchitolo	E. Coli, Coliformes totales	40	ALTO
		31/01/2025	Cabuyal - Policía	Alcalinidad, color aparente,	9,5	BAJO

AÑO	MES	FECHA MUESTREO	PUNTO DE MUESTREO (De acuerdo a informe)	PARÁMETROS INCUMPLIDOS	% IRCA	RIESGO
				hierro total, manganeso, mesofilos,		
	FEB	6/02/2025	El Cabuyal - Sugra	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso	9,5	BAJO
	MAR	7/03/2025	Cabuyal - Parque Sugra	Alcalinidad, COT, color aparente, hierro total, manganeso	12,5	BAJO
		14/03/2025	Lauro	E. Coli, Coliformes totales	40	ALTO
	ABR	4/04/2025	Buchitolo - Salida tanque	Color aparente, E. Coli, Coliformes totales	46	ALTO
		4/04/2025	Cabuyal - Policía	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso, mesofilos, E. Coli, Coliformes totales	49,5	ALTO
	MAY	22/05/2025	Cabuyal - Zugra	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso	9,5	BAJO
		9/05/2025	Buchitolo - Salida tanque	Cloro residual, Coliformes totales	30	MEDIO
	JUN	20/06/2025	El Lauro - Tanque	Color aparente	6	BAJO
		4/06/2025	Cabuyal - Policía	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso, turbiedad, mesofilos, , E. Coli, Coliformes totales	64,5	ALTO
	JUL	15/07/2025	Lauro - tanque	Color aparente	6	BAJO
		24/07/2026	Cabuyal - sugra	Alcalinidad, cloro residual, color aparente, hierro total, turbiedad, mesofilos	38,5	ALTO
	AGO	26/08/2025	Lauro -salida de tanque	Color aparente	6	BAJO
		26/08/2026	Buchitolo - tanque	Color aparente	6	BAJO
		14/08/2025	El Cabuyal - Sugra	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso	9,5	BAJO
	SEP	5/09/2025	Cabuyal - Zugra	Alcalinidad,	9,5	BAJO

AÑO	MES	FECHA MUESTREO	PUNTO DE MUESTREO (De acuerdo a informe)	PARÁMETROS INCUMPLIDOS	% IRCA	RIESGO
				color aparente, hierro total, manganeso		
		5/09/2025	Buchitolo - tanque	Cloro residual, color aparente	21	MEDIO
		5/09/2025	Lauro - Tanque	Color aparente	6	BAJO
	OCT	7/10/2025	Buchitolo - tanque	Color aparente	6	BAJO
		7/10/2025	Lauro - tanque	Color aparente	6	BAJO
		7/10/2025	Arenal - Parque Dulce	Color aparente	6	BAJO
		7/10/2025	Arenal -PTAP Parque Dulce	Color aparente, Coliformes totales	21	MEDIO
		7/10/2025	Arenal - PIDU	Alcalinidad total, color aparente	7	BAJO
		7/10/2025	Cabuyal - Zugra	Alcalinidad, color aparente, hierro total, manganeso, turbiedad, mesofilos, Coliformes totales	39,5	ALTO
	NOV	13/11/2025	Cabuyal - Sugra	Color aparente, turbiedad, manganeso, hierro total	23,5	MEDIO
2026	FEB	12/02/2026	Cabuyal - Estación Policía	Color aparente, alcalinidad, hierro total	8,5	BAJO
	MAY	12/05/2026	Lauro - tanque	Color aparente	6	BAJO
	JUN	12/05/2026	Cabuyal - Estación Policía	Alcalinidad total, color aparente, hierro total, manganeso, turbiedad, mesofilos	24,5	MEDIO
		4/06/2026	Arenal - PIDU	Alcalinidad total, color aparente	7	BAJO
		4/06/2026	Lauro - Tanque	Color aparente	6	BAJO
		4/06/2026	Buchitolo - Tanque	Cloro residual, E. Coli, Coliformes totales	66	ALTO
		4/06/2026	Cabuyal - Policía	Alcalinidad total, color aparente, hierro total, manganeso, turbiedad, mesofilos, E. Coli, Coliformes	64,5	ALTO

AÑO	MES	FECHA MUESTREO	PUNTO DE MUESTREO (De acuerdo a informe)	PARÁMETROS INCUMPLIDOS	% IRCA	RIESGO
				totales		

Fuente: Elaboración propia con base en información reportada por el prestador en informes de laboratorio

Como se evidencia en la tabla anterior, para las muestras de control de calidad del agua, durante los meses de enero, marzo, abril, junio, julio y octubre de 2025 y junio de 2026 se obtuvo un IRCA entre el 38,5% y el 66% con clasificación de riesgo alto, agua no apta para consumo humano, asociado a los sistemas con los puntos de muestreo Lauro, Buchitolo y Cabuyal; durante los meses de mayo, septiembre, octubre y noviembre de 2025 y junio de 2026 se obtuvo un IRCA entre el 21% y el 30% con clasificación de riesgo medio, agua no apta para consumo humano, asociado a los sistemas con los puntos de muestreo Buchitolo, Cabuyal y Arenal; y durante los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2025 y febrero, mayo y junio de 2026 se obtuvo un IRCA entre el 6% y el 12,5% con clasificación de riesgo bajo, agua no apta para consumo humano, asociado a los sistemas con los puntos de muestreo Cabuyal, Lauro, Buchitolo y Arenal.

Es importante precisar que de los informes de resultados de análisis de laboratorio emitidos por el laboratorio Microambiental Ingeniería SAS para la vigencias 2025 y primer semestre de 2026, entregados por el prestador, no se evidenció reporte en el Sistema Único de Información SUI de los siguientes resultados: 31/01/2025, punto de muestreo Lauro, IRCA (%): 40 (Alto); 31/01/2025, punto de muestreo La Linda Buchitolo, IRCA (%): 40 (Alto); 14/03/2025, punto de muestreo Lauro, IRCA (%): 40 (Alto); 04/04/2025, punto de muestreo Buchitolo salida tanque, IRCA (%): 46 (Alto).

De otro lado, durante la visita realizada se adelantó en compañía del prestador, la inspección a seis (6) puntos de muestreo: Tanque Carmelo, Tiple Iglesia, Lauro, Buchitolo, Cabuyal –Policía y PTAP Arenal. En la inspección realizada se evidenció que el punto de muestreo “Tanque Carmelo” no cuenta con identificación, ni protección para evitar el mal uso, tiene la puerta averiada; los demás puntos inspeccionados, se evidenciaron en buen estado, protegidos con puerta y llave, sin embargo no se evidenciaron elementos de identificación para evitar el mal uso que terceras personas le puedan dar a estas instalaciones, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 811 de 2008.

Tabla 23. Puntos de muestreo inspeccionados

Nombre del Punto	Código	Dirección	Registro Fotográfico
Tanque Carmelo	0001	Salida del tanque Calle 16, carrera 11	

Nombre del Punto	Código	Dirección	Registro Fotográfico
Tiple Iglesia	0001	San Joaquín	 4 ago 2026 12:13:24 p. m. 3°23'5.376" N 76°24'45.792" W ±1.40m # 685 Carrera 5ª San Joaquín Candelaria Valle del Cauca EMCANDELARIA
Lauro	0001	El Lauro	 5 ago 2026 9:29:47 a. m. 3°26'44.142" N 76°20'32.76" W ±1.90m EMCANDELARIA
Buchitolo	0001	Finca La Linda	 5 ago 2026 11:23:19 a. m. 3°22'57.66" N 76°22'6.264" W ±1.70m Candelaria Valle del Cauca EMCANDELARIA

Nombre del Punto	Código	Dirección	Registro Fotográfico
Cabuyal – Policía	0002	Al costado de la Estación de Policía	
PTAP Arenal	Sin información	PTAP Arenal	

Fuente: Elaboración propia y registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Durante la visita no se observó la toma de muestras por parte de la autoridad sanitaria, toda vez que esta actividad está sujeta a programación previa; sin embargo, se observó la toma de muestras de control por parte del prestador a través del laboratorio contratado; se realizó acompañamiento a la actividad realizada en los puntos de muestreo Arenal PIDU, Arenal Parque Dulce y Arenal Pozo, en la que se efectuó la toma de muestras de agua tratada y agua cruda. La medición in situ se realizó para los parámetros de temperatura, pH, y cloro; para los parámetros de turbiedad, color aparente, dureza total, hierro, alcalinidad, manganeso, coliformes totales y E. Coli, el laboratorio contratado por el prestador tomó las muestras correspondientes, para el análisis posterior.

Los resultados para las muestras analizadas in situ, fueron los siguientes:

Tabla 24. Resultados análisis de muestras in situ por parte de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Parámetro	Punto 190226 Arenal – PIDU Agua potable (dentro de la planta)	Punto 190326 Arenal – Parque Dulce Agua potable	Punto 190526 Arenal – Pozo Agua Cruda
Temperatura (°C)	26,3	26,7	25,2
pH	8,23	8,25	7,91
Cloro libre (mg/L)	0,73	0,79	No aplica

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por el laboratorio contratado por el prestador

Imagen 31. Toma de muestras y análisis fisicoquímico insitu por parte del laboratorio contratado por la persona prestadora en el punto de muestreo
Arenal - PIDU Arenal - Parque Dulce



Arenal - Pozo



Arenal - Pozo



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Del anterior análisis fisicoquímico se evidenció que los parámetros de pH y cloro libre, se encuentran dentro de los rangos establecidos para el agua para consumo humano establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no ha adelantado la toma y análisis de muestras de calidad del agua para EMCANDELARIA S.A.S E.S.P durante el periodo evaluado.

5.4.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

El prestador presentó los siguientes documentos relacionados con los mapas de riesgo de las fuentes de abastecimiento:

1. Resolución N° 264 del 03 de mayo de 2017, "Por medio del cual se adopta el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano del sistema de abastecimiento del proyecto integral de desarrollo urbano (PIDU) Mirador del Frayle abastecido por Terranova operado por Terranova servicios S.A.E.S.P"; la cual se encuentra relacionada con la fuente de abastecimiento de agua, pozo VCN 600, expedida por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social en Salud municipal de Candelaria, Valle del Cauca.

Al respecto se evidencia que el mapa de riesgos adoptado se encuentra a nombre del prestador Terranova S.A. E.S.P y no a nombre de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P; en consecuencia con lo anterior, la autoridad sanitaria solicitó a Terranova S.A. E.S.P la entrega de un plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario por la presencia de sustancias objeto de control, diferentes a las que ya son objeto de control y vigilancia; así como la identificación en el pozo de las características químicas específicas relacionadas con los compuestos activos de los plaguicidas carbamatos y organoclorados y utilizados en los cultivos que se encuentren en el área circundante a la bocatoma, y Giardia y Cryptosporidium; de lo anterior, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P no allegó la información correspondiente. Igualmente se evidenció que, en el mapa de riesgos, fechado del 03 de mayo de 2017, se estableció para el prestador la acción de coordinar con las autoridades las actividades de revisión y/o actualización del mapa de riesgos, sin embargo, el prestador no presentó el acto administrativo de la mencionada actualización. Si bien es cierto que la Resolución 4716 de 2010 establece que las autoridades sanitarias elaboran los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano; también se destaca dentro de la misma, la articulación requerida para tal fin entre la persona prestadora y la autoridad sanitaria. Considerando lo anteriormente expuesto se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de Resolución 4716 de 2010, en el que se estipula que la revisión y actualización de los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano anualmente, a más tardar el 30 de septiembre de cada año.

2. Resolución N° 559 del 18 de agosto de 2019, *“Por medio de la cual se adopta el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano del sistema de abastecimiento del corregimiento del Cabuyal del municipio de Candelaria, Valle (sic) operado las empresas públicas municipales de Candelaria ESP (sic)”*

De lo anterior se tiene que el mapa de riesgos adoptado, se encuentra a nombre del prestador EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P; en consecuencia con lo anterior, la autoridad sanitaria le solicitó la entrega de un plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario por la presencia de sustancias objeto de control, diferentes a las que ya son objeto de control y vigilancia; así como la identificación en el pozo de fosfatos, arsénico, cadmio, selenio, plaguicidas organofosforados (terbufos, disulfotón, fenamifos), y Giardia y Cryptosporidium; de lo anterior, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P no allegó la información correspondiente. Igualmente se evidenció que, en el mapa de riesgos, fechado del 18 de agosto de 2017, se estableció para el prestador la acción de coordinar con las autoridades las actividades de revisión y/o actualización del mapa de riesgos, sin embargo, el prestador no presentó el acto administrativo de la mencionada actualización. Considerando lo anteriormente expuesto se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de Resolución 4716 de 2010, en el que se estipula que la autoridad sanitaria competente debe revisar y actualizar los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano anualmente, a más tardar el 30 de septiembre de cada año.

Finalmente, el prestador no presentó el acto administrativo expedido por la autoridad sanitaria, mediante el cual se haya adoptado el mapa de riesgo de la calidad de agua para el consumo humano, para las fuentes de los sistemas Buchitolo y El Lauro, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del decreto 1575 de 2007 y el artículo 8 de la Resolución 4716 de 2010. Si bien es cierto que la Resolución 4716 de 2010 establece que las autoridades sanitarias elaboran los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano; también se destaca dentro de la misma, la articulación requerida para tal fin entre la persona prestadora y la autoridad sanitaria.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

En relación con las obras asociadas con el fortalecimiento de la prestación del servicio público de acueducto en la zona rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, el prestador presentó la siguiente información:

- Construcción de pozo profundo del corregimiento El Cabuyal: Esta obra fue desarrollada durante el año 2017 y puesta en funcionamiento en el año 2018. La infraestructura permitió reemplazar parcialmente las limitaciones del sistema anterior. El pozo profundo cuenta con 175 metros de profundidad aproximadamente, y con sistema de bombeo sumergible.
- Construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) del Corregimiento El Cabuyal: Como complemento al nuevo pozo profundo, durante el año 2022 inició la construcción de la nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), la cual fue puesta en operación definitiva durante el año 2024. La planta incorpora un proceso convencional compacto. Adicionalmente, se dispuso de un sistema de automatización, tableros eléctricos, instrumentación, sistema de control operacional, sistema de dosificación de productos químicos, equipos de bombeo, entre otros. El sistema de automatización permite controlar electrónicamente los principales procesos de producción de agua potable y comprende arranque y parada automática de bombas, protección de equipos, control de niveles, monitoreo operacional, alarmas y control del proceso de tratamiento.
- Construcción y puesta en operación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Parque Dulce (Arenal): La obra desarrollada recientemente por el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, corresponde a la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Parque Dulce, localizada en el corregimiento El Arenal. Esta infraestructura fue construida entre los años 2024 y 2025, entrando en operación bajo la administración de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. durante el año 2025. El proyecto fue concebido para abastecer los desarrollos urbanísticos PIDU, Agua Luna y Nativos. La planta modular cuenta con un pozo profundo de 175 metros aproximadamente, y en su primera etapa fue construida para producir 50 l/s, posee un tanque principal de almacenamiento de 565 m³, sistema de bombeo, sistema completo de automatización, macromedición digital, laboratorio de control de calidad, sistema de retrolavado automático, espesador de lodos, lechos de secado, subestación eléctrica, sistema de comunicación y monitoreo centralizado. La infraestructura fue diseñada para futuras ampliaciones, hasta alcanzar una capacidad de 100 l/s.
- Implementación del sistema de desinfección de Buchitolo: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. implementó el sistema permanente de desinfección del acueducto del corregimiento Buchitolo, incorporando equipos para la dosificación controlada de cloro y fortaleciendo las actividades de operación y mantenimiento del sistema.
- Optimización del sistema de acueducto del corregimiento El Lauro: EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. ejecutó obras de optimización orientadas a mejorar la presión y continuidad del servicio. Entre las principales actividades se destacan la optimización hidráulica de la red, el mejoramiento del sistema de bombeo, ajuste operacional del tanque elevado, implementación del sistema permanente de desinfección, sectorización para mejorar presiones y programa de purgas periódicas.
- Sistema Regional de Agua Potable en Bloque EMCALI – Candelaria: Una de las obras en materia de abastecimiento de agua potable para el municipio corresponde al Sistema Regional de Agua en Bloque, mediante el cual EMCALI E.I.C.E. E.S.P. suministra agua potable a EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. Este proyecto inició su operación durante el año 2014. La infraestructura comprende un punto de entrega en el sector Zanjón Tortugas, macromedición principal, conducción de aproximadamente 4,9 km, estación reguladora en El Carmelo, estación de bombeo en San Joaquín, tanque de almacenamiento, tanque

elevado en El Tiple, redes matrices de distribución..

Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. informó que dispone de un Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado elaborado en el año 2017, el cual sirvió de base para la planificación de las inversiones ejecutadas durante los últimos años. Manifestó que, considerando el crecimiento urbano del municipio, la incorporación de nuevos sistemas de abastecimiento, y la necesidad de fortalecer la gestión técnica de la infraestructura, el documento requiere actualización. Igualmente indicó que la empresa adelanta las gestiones para formular un nuevo Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, en el cual se proyecta incorporar, entre otros aspectos: catastro técnico de redes, modelación hidráulica, balance oferta-demanda, diagnóstico de infraestructura, proyección de crecimiento poblacional, nuevos proyectos de expansión, optimización de redes, plan de inversiones, programa de reposición de infraestructura, gestión de activos e integración con el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR). El prestador no presentó el documento de Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado mencionado.

5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

El prestador en la última actualización del (RUPS) realizada el 24 de abril de 2026 registró las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización, lo cual concuerda con lo evidenciado en visita de inspección.

5.4.3.1 Cobertura del servicio público de alcantarillado

De acuerdo con lo reportado por el prestador, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P determina la cobertura del servicio teniendo en cuenta la población total del municipio de Candelaria, el índice ocupacional, el total de suscriptores y el número total de domicilios. La empresa informó que presta el servicio en El Carmelo, El Tiple, Cantalamota, El Cabuyal, Buchitolo, El Lauro, Parque Dulce (PIDU, Agua Luna y Nativos) y Arenal; sin embargo, no informó cuál es la cobertura mensual del sistema, así como tampoco, presentó las variables de cálculo en el archivo Excel requerido.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El prestador informó que cuenta con siete sistemas de alcantarillado, identificados como:

- I) Sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple
- II) Sistema de alcantarillado del corregimiento El Carmelo
- III) Sistema de alcantarillado del sector Belo Horizonte – área de influencia El Carmelo / Villagorgona
- IV) Sistema de alcantarillado de Buchitolo – Villagorgona
- V) Sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento El Cabuyal
- VI) Sistema de alcantarillado sanitario del sector El Arenal – PIDU, Nativos y Agua Luna
- VII) Sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento La Regina

- Sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple

Según lo informado por el prestador, el sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento El Tiple, operado por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., corresponde a un sistema de infraestructura con una antigüedad superior a tres (3) décadas, destinado a la recolección, conducción y disposición final

de las aguas residuales generadas por los usuarios ubicados dentro del área atendida. El sistema funciona principalmente por gravedad, de acuerdo con las condiciones topográficas del corregimiento, para realizar la conducción de las aguas residuales desde las conexiones domiciliarias hasta el colector, y posteriormente hacia la estructura de descarga final. La infraestructura está conformada principalmente por acometidas domiciliarias, redes internas de recolección, redes principales, colector de descarga, cámaras de inspección, estructura o cabezal de descarga, sistema de conducción hacia el punto de disposición final y sistema de recolección y conducción. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

Las aguas residuales generadas en los predios conectados al sistema, son recolectadas mediante las acometidas domiciliarias, las cuales descargan hacia las redes de alcantarillado sanitario existentes. Estas redes conducen los caudales hacia la red principal y posteriormente al colector de descarga, desde donde se realiza la conducción hacia la estructura final de entrega.

El sistema cuenta con cámaras de inspección para realizar actividades de inspección, limpieza, mantenimiento preventivo, desobstrucción, atención de emergencias, y verificación de condiciones hidráulicas. La operación por gravedad, permite que el transporte de las aguas residuales se realice sin necesidad de estaciones de bombeo dentro del sistema descrito.

El sistema de alcantarillado de El Tiple realiza su descarga final, sin realizar tratamiento previo, sobre la acequia Granadilla, mediante una estructura de descarga ubicada hacia el sector periférico del corregimiento. La acequia Granadilla es el receptor inmediato de la descarga, posteriormente el flujo continúa hacia el zanjón Tortugas y finalmente hacia el río Cauca. La empresa no indicó la capacidad del sistema, sin embargo, en cuanto al caudal vertido, reportó que el sistema El Tiple realiza vertimientos promedio de 3,01 l/s.

Imagen 32. Punto de descarga sistema El Tiple
Acequia Granadilla



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

El prestador presentó documento de caracterización de vertimientos domésticos emitido por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S con fecha de agosto de 2023 y reporte de mediciones de parámetros para vertimiento final 1 y vertimiento final 2; para los años 2024, 2025 y para lo corrido del año 2026 (de enero a julio), pero no se evidenció caracterización de aguas residuales.

Catastro de redes del sistema de alcantarillado

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P informó que no cuenta con catastro de redes. Indicó que dispone de información parcial de la infraestructura existente, obtenida a través de planos de obras ejecutadas, levantamientos disponibles, información de proyectos, registros de mantenimiento y, especialmente, mediante la identificación y representación de las redes en plataformas de información geográfica como Google Earth. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.

- Sistema de alcantarillado del corregimiento El Carmelo

De acuerdo con la información entregada por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P, el sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento El Carmelo, está constituido por un sistema de recolección, conducción y evacuación de aguas residuales conformado por acometidas domiciliarias, cajas de inspección, redes principales, colectores, sistema de bombeo y estructura de descarga. El sistema tiene como función recolectar las aguas residuales generadas por los usuarios del corregimiento y conducirlas hacia el sistema de evacuación correspondiente. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

La recolección se inicia en las acometidas domiciliarias de alcantarillado, mediante las cuales las aguas residuales provenientes de los inmuebles son conducidas hacia las cajas de inspección y posteriormente hacia las redes principales del sistema. A través de las cajas se realizan actividades de inspección de las condiciones de las redes, limpieza y mantenimiento, identificación de obstrucciones, ejecución de reparaciones y verificación del comportamiento hidráulico del sistema.

Desde las redes principales, los caudales son conducidos hacia el sistema colector principal encargado de recoger los caudales provenientes de las diferentes redes del corregimiento. Dentro de la infraestructura existente, se encuentra el colector de alcantarillado asociado al sector Águila Roja, mediante el cual se realiza la conducción de las aguas residuales hacia la infraestructura de evacuación. De acuerdo con lo afirmado por el prestador, este componente constituye una infraestructura estratégica para el funcionamiento integral del sistema, debido a que concentra los caudales provenientes de diferentes sectores antes de su conducción hacia la estación de bombeo y posteriormente hacia el punto de descarga.

Debido a las condiciones topográficas y de funcionamiento del sistema, la conducción final de las aguas residuales requiere de un sistema de bombeo electromecánico, ubicado a la entrada del predio en el cual se está construyendo la planta de tratamiento de aguas residuales – PTAR; el cual consta de bombas eléctricas y equipos de respaldo accionados mediante combustible diésel. El sistema de bombeo constituye, por tanto, un componente crítico para garantizar la evacuación de las aguas residuales y evitar represamientos o reboses dentro de la red de alcantarillado.

El prestador aclaró que la condición actual del sistema, en el que no se realiza tratamiento de aguas residuales, corresponde a una etapa transitoria, debido a que actualmente la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se encuentra adelantando la construcción de la nueva infraestructura de tratamiento de aguas residuales, la cual atenderá los corregimientos de San Joaquín, Carmelo, Villagorgona y Buchitolo. La Planta de tratamiento se está construyendo en el mismo sector donde anteriormente funcionaban las lagunas de oxidación con las que se realizaba el tratamiento correspondiente. El prestador no indicó el año de construcción del sistema, ni su capacidad y caudales vertidos. Como consecuencia de lo anterior y mientras culmina la obra anteriormente mencionada, desde el año 2024 el prestador realiza disposición de las aguas residuales en crudo al canal Cavasa, el cual descarga posteriormente en el río Frayle.

Imagen 33. Predio donde se encontraba el sistema lagunar anterior, actualmente en construcción de nueva PTAP



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

- Sistema de alcantarillado del sector Belo Horizonte – área de influencia El Carmelo / Villagorgona

El prestador informó que el sistema de alcantarillado sanitario del sector Belo Horizonte, localizado en el área territorial comprendida entre los corregimientos de El Carmelo y Villagorgona, tiene como función recolectar, conducir y evacuar las aguas residuales generadas por los usuarios conectados al sistema. La infraestructura está conformada por un sistema convencional de recolección y conducción, compuesto principalmente por acometidas domiciliarias, cajas de inspección, redes secundarias, redes principales, colector principal Bolívar, que finaliza en la estación de bombeo de aguas residuales ubicada en el predio donde se construye la nueva PTAR. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

La captación de las aguas residuales se realiza mediante las acometidas domiciliarias, las cuales conducen los caudales provenientes de los inmuebles hacia las cajas de inspección, y posteriormente a las redes de alcantarillado. Mediante las cajas se realizan labores de inspección, limpieza, mantenimiento, desobstrucción, atención de emergencias y verificación de las condiciones hidráulicas. Desde las redes secundarias, los caudales son concentrados progresivamente en las redes principales hasta llegar al colector principal del sistema el cual corresponde al colector Bolívar, que inicia en el corregimiento de Villagorgona, atraviesa el sector de Belo Horizonte y finaliza en la estación de bombeo ubicada a la entrada del predio en el cual se está construyendo la planta de tratamiento de aguas residuales – PTAR. La empresa no indicó la capacidad del sistema, ni el año de construcción del mismo, así como tampoco reportó información sobre el caudal vertido. Las aguas residuales que llegan a este punto son evacuadas sin realizar tratamiento previo, al zanjón Cavasa, el cual descarga posteriormente en el río Frayle..

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple, que se describe en el presente informe; el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; indicó que dispone de información parcial en sistemas y plataformas

geográficas. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.

- Sistema de alcantarillado de Buchitolo – Villagorgona

Según lo indicado por el prestador, los sectores de Buchitolo y Villagorgona son atendidos por un sistema integrado de recolección y conducción de aguas residuales, compuesto por acometidas domiciliarias, cajas de inspección, redes secundarias, redes principales, colectores, cámaras de inspección y una estación de bombeo de aguas residuales, de acuerdo con las condiciones particulares de cada sector. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

La infraestructura en mención, permite recolectar las aguas residuales generadas por los usuarios y conducir las hacia los colectores principales, para posteriormente realizar su evacuación hacia el sistema receptor. El sistema opera principalmente por gravedad, de acuerdo con las condiciones topográficas existentes. Como elemento complementario, cuenta con una estación de bombeo localizada en el sector La Victoria, que tiene como función permitir la evacuación de los caudales que, por las condiciones hidráulicas particulares del sector, requieren ser impulsados para posteriormente reincorporarse al sistema principal. La estación realiza el bombeo hacia una cámara del colector ubicada en el sector indicado como El Chande, desde donde el caudal continúa nuevamente mediante conducción a gravedad. Este esquema permite mantener integrado el sistema y garantizar la continuidad hidráulica de la conducción. El prestador no indicó las características técnicas de la estación de bombeo.

La recolección de las aguas residuales inicia en las acometidas domiciliarias, mediante las cuales son conducidas hacia las cajas domiciliarias y cajas de inspección. Desde estos puntos, los caudales ingresan a las redes secundarias y posteriormente a las redes principales, conformando el sistema de recolección sanitaria de los sectores de Buchitolo y Villagorgona. Mediante las cajas se desarrollan actividades de inspección de las redes, limpieza y mantenimiento, desobstrucción, identificación de daños, control de niveles, atención de reboses, y seguimiento de las condiciones hidráulicas.

El colector principal del sistema Buchitolo – Villagorgona inicia en el sector de Buchitolo y conduce hacia Villagorgona por el corredor de la vía principal. Este colector recibe progresivamente los caudales provenientes de las redes de alcantarillado y permite su conducción hacia las estructuras ubicadas aguas abajo del sistema. La conducción se desarrolla fundamentalmente por gravedad, por lo que el comportamiento hidráulico depende de las cotas, pendientes y condiciones de funcionamiento de los diferentes tramos del colector. Adicionalmente, dentro de la infraestructura se identifican diferentes colectores y sectores de conducción, así:

Colector de Buchitolo: Constituye el tramo inicial dentro del sistema integrado de conducción hacia Villagorgona. Este colector recibe los caudales provenientes de las redes de recolección del corregimiento de Buchitolo y los conduce hacia el sistema principal que continúa por el corredor de Villagorgona, su operación es por gravedad, lo que permite realizar la conducción sin necesidad de bombeo en este tramo.

Colector El Dínamo: Es uno de los componentes de conducción del sistema de alcantarillado y permite recoger y transportar los caudales provenientes de las redes conectadas a su área de influencia. Su operación se desarrolla dentro del sistema general de conducción por gravedad, realizando la entrega progresiva de los caudales hacia los colectores principales. La infraestructura cuenta con cámaras de inspección para desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

Colector de la zona céntrica El sistema también dispone de un colector correspondiente al área céntrica de Villagorgona, cuya función es recoger los caudales provenientes de las redes principales y secundarias de esta zona y conducirlos hacia el sistema general. Este componente se encuentra articulado con las demás estructuras de conducción y forma parte del sistema que finalmente conduce los caudales hacia el punto de disposición.

El prestador no indicó las características técnicas de los colectores.

Finalmente, una vez los caudales son conducidos por el sistema de colectores y se ha realizado el proceso de bombeo en La Victoria, el sistema continúa funcionando por gravedad hasta el punto de descarga final en el río Frayle, sin realizar tratamiento previo. La empresa no indicó la capacidad del sistema, ni el año de construcción del mismo, en cuanto al caudal vertido, reportó que el sistema realiza vertimientos promedio de 238,53 l/s .

El prestador presentó documento de caracterización de vertimientos domésticos emitido por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S con fecha de septiembre de 2023 y reporte de mediciones de parámetros para vertimiento final jornada1 y vertimiento final jornada 2; para los años 2024, 2025 y para lo corrido del año 2026 (de enero a julio), no se evidenció caracterización de aguas residuales.

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple, que se describe en el presente informe; el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; indicó que dispone de información parcial en sistemas y plataformas geográficas. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento El Cabuyal

Según EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., el sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento El Cabuyal, corresponde a un sistema de recolección y conducción de aguas residuales que funciona principalmente por gravedad, de acuerdo con las condiciones topográficas del corregimiento, para transportar los caudales desde las zonas de generación hasta el punto de descarga. La infraestructura está conformada por acometidas domiciliarias, cajas de inspección, redes de recolección, redes principales, colector Las Cañas, cámaras de inspección y estructura de descarga final. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

La recolección inicia en las acometidas domiciliarias, mediante las cuales las aguas residuales generadas en las viviendas y demás predios conectados ingresan al sistema de alcantarillado. Las acometidas conducen los caudales hacia las cajas domiciliarias y cajas de inspección, desde donde son incorporados progresivamente a las redes principales. Las cajas y cámaras de inspección constituyen elementos fundamentales para la operación y mantenimiento del sistema, ya que permiten la inspección visual de las redes, la identificación de obstrucciones, limpieza y mantenimiento, atención de reboses, verificación de niveles, reparación de daños y seguimiento de las condiciones hidráulicas.

El sistema cuenta con un esquema de conducción predominantemente Sur–Norte, mediante el cual las aguas residuales recolectadas en la parte sur del corregimiento son conducidas progresivamente hacia la zona norte. Este sentido de flujo, permite concentrar los caudales en el colector Las Cañas, componente principal cuya función es recibir los caudales provenientes de las redes principales y conducirlos hacia el punto de descarga final. El prestador no indicó las características técnicas de

los colectores.

El sistema realiza la descarga de las aguas residuales, sin tratamiento previo, mediante una estructura, hacia la acequia Las Cañas, que posteriormente conduce sus aguas hacia el río Cauca. La empresa no indicó la capacidad del sistema, ni el año de construcción del mismo, así como tampoco reportó información sobre el caudal vertido.

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple, que se describe en el presente informe; el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; indicó que dispone de información parcial en sistemas y plataformas geográficas. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema de alcantarillado sanitario del sector El Arenal – PIDU, Nativos y Agua Luna

De acuerdo con lo indicado por el prestador, este sistema de alcantarillado sanitario corresponde a una infraestructura asociada al desarrollo urbanístico del sector y está diseñada para recolectar, conducir, bombear y tratar las aguas residuales generadas por los usuarios actualmente vinculados y por los desarrollos urbanísticos que se incorporarán progresivamente al sistema. Actualmente, el sistema atiende principalmente las aguas residuales provenientes del conjunto residencial PIDU – Mirador del Frayle, las cuales son recolectadas mediante las redes internas de alcantarillado y conducidas hacia una estación de bombeo de aguas residuales (EBAR). El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura

El sistema inicia con la recolección de las aguas residuales generadas en el conjunto residencial PIDU– Mirador del Frayle, desde allí, las aguas son conducidas mediante acometidas domiciliarias, redes internas de alcantarillado sanitario, cámaras de inspección, colectores internos, y estructuras de conducción hacia la estación de bombeo, cuya función es recibir los caudales recolectados y elevarlos hidráulicamente hacia el sistema de tratamiento. El sistema de bombeo cuenta con bombas, tableros eléctricos, sistemas de control, sensores de nivel, válvulas, tuberías de impulsión, y sistemas de protección eléctrica. El prestador no indicó las características técnicas de la estación de bombeo.

Posteriormente, las aguas residuales bombeadas desde el sistema PIDU– Mirador del Frayle son conducidas hacia el sistema de tratamiento de aguas residuales asociado al proyecto, el cual según lo reportado por el prestador, actualmente se encuentra en proceso de puesta en marcha y estabilización operacional; la infraestructura definitiva de tratamiento está culminando su proceso de construcción, pruebas y arranque. El prestador no reportó información sobre la capacidad del sistema, ni el tipo de tratamiento que se realizará.

El sistema realiza la descarga final, sin tratamiento previo, sobre el río Frayle. Aunque el prestador indicó que la descarga final cuenta con permiso de vertimiento otorgada por la autoridad nacional de licencias ambientales – ANLA, el acto administrativo o documento correspondiente, no fue presentado. Teniendo en cuenta que no se realiza el tratamiento correspondiente a las aguas residuales, se evidencia presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.3.2.20.5. del Decreto 1076 de 2015.

Finalmente, el prestador refirió que el sistema fue concebido para atender no solamente la demanda actual del PIDU– Mirador del Frayle, sino también permitir la incorporación progresiva de las aguas residuales provenientes de Nativos, Agua Luna y de otros sectores y desarrollos urbanísticos que hagan parte del sistema, con el fin de consolidar en un único sistema de tratamiento los caudales

provenientes de los diferentes desarrollos urbanísticos del sector.

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple, que se describe en el presente informe; el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; indicó que dispone de información parcial en sistemas y plataformas geográficas. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

- Sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento La Regina

Según lo informado por el prestador, el sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento La Regina está conformado por un esquema de recolección, conducción, evacuación y disposición final de las aguas residuales generadas por los usuarios del centro poblado; éste corresponde a un sistema con dos áreas principales de drenaje, las cuales conducen los caudales hacia dos puntos de descarga independientes, condicionados principalmente por la topografía y las cotas del terreno. La configuración general del sistema se fundamenta en la recolección de las aguas residuales provenientes de las viviendas y demás establecimientos mediante conexiones domiciliarias y cajas de inspección, desde donde los vertimientos son incorporados a las redes secundarias y posteriormente a los colectores principales. Estos elementos permiten transportar las aguas residuales hasta las estructuras de entrega correspondientes. El prestador no indicó longitud, ni material de redes, así como otras características de la infraestructura.

La recolección se inicia en las cajas domiciliarias de inspección, que constituyen el punto de transición entre las instalaciones sanitarias internas de los predios y la infraestructura pública de alcantarillado. A partir de estas estructuras, las aguas residuales son conducidas mediante redes de menor diámetro, no indicados por el prestador, hacia redes secundarias y posteriormente hacia los colectores principales. Las redes principales funcionan como elementos de concentración de los caudales provenientes de diferentes sectores del corregimiento. Su funcionamiento hidráulico depende de las pendientes disponibles, las cotas de las estructuras de inspección, los diámetros instalados, las condiciones de conservación de las tuberías y la magnitud de los aportes de aguas residuales. Por las características descritas, el sistema de La Regina presenta una condición particular: no existe un único punto de disposición final para la totalidad de las aguas residuales, sino que la red se encuentra hidráulicamente dividida en dos sectores de drenaje:

Sector de drenaje norte, el cual corresponde al área norte del corregimiento, que concentra aproximadamente el 60 % del caudal total generado por el sistema de alcantarillado. En este sector, las aguas residuales son transportadas predominantemente por gravedad, de acuerdo con la configuración topográfica del terreno. Los caudales recolectados por las redes secundarias convergen progresivamente hacia los colectores principales, los cuales conducen las aguas hasta la infraestructura de tratamiento. En este sector se cuenta con un Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR, localizada hidráulicamente en el extremo de este sistema de drenaje. La STAR recibe el caudal correspondiente a este sector y desarrolla el proceso de tratamiento previo a su descarga sobre el zanjón Chontaduro.

Sector de drenaje sur, el segundo sector corresponde al área sur de La Regina, que recibe aproximadamente el 40 % de las aguas residuales generadas en el corregimiento. A diferencia del sector norte, las condiciones topográficas de esta zona no permiten que la totalidad del caudal sea evacuada directamente por gravedad hacia el punto de disposición, por esta razón, el sistema incorpora una estación de bombeo de aguas residuales. La estación de bombeo permite elevar o impulsar hidráulicamente las aguas residuales desde una cota inferior hacia el punto requerido para su evacuación. El sistema depende, por tanto, de la operación coordinada de componentes

hidráulicos, electromecánicos y eléctricos. El prestador no indicó las características técnicas de la estación de bombeo, así como tampoco presentó información del año de construcción y capacidad del sistema, ni del caudal vertido desde el mismo. La descarga final, sin tratamiento, se realiza en la acequia del callejón Puerto Leticia.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR La Regina

Durante la visita de inspección se realizó desplazamiento al sistema de tratamiento de aguas residuales la Regina, el cual corresponde a área rural, abarcando los sectores de 4 de julio, la Regina y el callejón Puerto Leticia. Este sistema es operado por el prestador desde el año 2022 de manera permanente y bajo sistema de gravedad; cuenta con las actividades de captación, conducción, pretratamiento y descarga, la cual es realizada al zanjón Chontaduro y a la acequia Granadilla. Se solicitó al prestador la caracterización de entrada y salida de las aguas residuales, para lo cual presentó documento de caracterización de vertimientos domésticos emitido por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S con fecha de septiembre de 2023 y reporte de mediciones de parámetros para vertimiento 1 salida STAR y vertimiento 2 salida Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR; y documento caracterización de vertimientos domésticos emitido por el laboratorio Microambiental Ingeniería S.A.S con fecha de diciembre de 2024 y reporte de mediciones de parámetros para vertimiento 1 salida STAR y vertimiento 2 salida Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR; para el año 2025 no se evidenció caracterización de aguas residuales, y para lo corrido del año 2026 (de enero a julio), el prestador manifestó que no la había realizado, incumpliendo presuntamente lo establecido en el artículo 217 de la Resolución 330 de 2017.

Se evidenció un sistema con una cámara de ingreso y una rejilla de cribado para retener los sólidos gruesos, posteriormente el efluente pasa a un único sistema de 15 pozos de inspección equipados con rosetones plásticos como medio filtrante, y finalmente pasa a la descarga final sobre las fuentes de vertimiento mencionadas anteriormente. Durante la inspección se evidenció que ninguno de los 15 pozos cuenta con la tapa correspondiente, asimismo se evidenció acumulación de residuos de cribado en las zonas aledañas al área, el prestador manifestó que se acumulan y se espera una consolidación de 3 m³ para realizar el retiro con la empresa de aseo correspondiente. Se evidenciaron áreas verdes sin mantenimiento y cerramiento frontal deteriorado, incumpliendo presuntamente lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

Imagen 34. Predio donde se encontraba el sistema lagunar anterior, actualmente en construcción de nueva PTAP

Cámara de ingreso y rejilla para cribado



Pozos de inspección sin tapa

Pozo de inspección con rosetones



Pozos de inspección sin tapa



Zonas verdes sin mantenimiento



Acumulación de residuos



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

Durante el recorrido se solicitó la información de caudales actuales de entrada y de salida del STAR. El prestador no realizó la entrega de la información para el año 2025 y de enero a julio de 2026; indicó que la medición de caudal se ha realizado por el laboratorio en el momento de realizar las caracterizaciones y el instrumento utilizado para esta actividad es la canaleta parshall. En el documento del año 2023 emitido por el laboratorio se registró un caudal promedio de 2,01 l/s para el vertimiento 1 (Salida STAR) y 0,61 l/s para el vertimiento 2 (Salida EBAR); así mismo, en el documento del año 2024 emitido por el laboratorio se registró un caudal promedio de 1,74 l/s para el vertimiento 1 (Salida STAR) y 0,08 l/s para el vertimiento 2 (Salida EBAR).

En cuanto al manejo de lodos, el prestador informó que realiza la medición de los mismos mediante una cuadrilla de alcantarillado, indicando que estos se mantienen en 45 cm y que se retiran cuando ascienden a 60 cm; manifestó que esta operación es realizada mediante contratación del equipo de succión – presión vector, el cual incluye la disposición final de los mismos. Según el prestador, el último retiro de lodos se realizó en el año 2025, para lo cual no aportó los registros documentados correspondientes. Así mismo se solicitaron los registros documentados de las diferentes actividades tanto de operación como de mantenimiento realizados en esta el sistema de tratamiento, para lo cual el prestador manifestó que *“No existen bitácoras de operación de PTAR a cargo de EMCANDELARIA para dichos sistemas, puesto que la Empresa aún no ha recibido formalmente la infraestructura para asumir su operación integral”*, incumpliendo presuntamente con lo establecido incumpliendo presuntamente lo establecido en los artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.

El prestador no cuenta con caracterización de los lodos, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 207 de la Resolución 330 de 2017.

En lo correspondiente al laboratorio para el control operativo del sistema de tratamiento, no se evidenció en el STAR La Regina, los materiales, equipos y procedimientos para realizar los ensayos mínimos requeridos normativamente, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 215 de la Resolución 330 de 2017.

Catastro de redes

Como se indicó en el capítulo del sistema de alcantarillado del corregimiento El Tiple, que se describe en el presente informe; el prestador informó que no cuenta con catastro de redes para ninguno de los sistemas; indicó que dispone de información parcial en sistemas y plataformas geográficas. Considerando lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000

5.4.3.2.2. Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., informó que cuenta con procedimientos en versión preliminar, los cuales se encuentran a la espera de su aprobación final e integración al sistema de calidad de la empresa. Presentó los siguientes documentos:

Tabla 25. Listado de manuales y procedimientos presentados por la empresa prestadora

NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA
Operación y mantenimiento de equipos de bombeo de aguas residuales	Agosto de 2025
Operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado	Agosto de 2025
Operación y mantenimiento de estaciones de bombeo de alcantarillado	Agosto de 2025
Reparación de redes de alcantarillado	Agosto de 2025
Construcción de redes y acometidas nuevas del servicio de alcantarillado	Agosto de 2025
Lavado y mantenimiento de tanques de bombeo de agua residual	Agosto de 2025

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

De lo anterior, no se evidenció manuales de operación y mantenimiento para la totalidad de la infraestructura de los sistemas de alcantarillado, ni se evidenció información de operación y mantenimiento para el STAR La Regina, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017.

En cuanto a la programación y ejecución de mantenimientos, EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P informó que cuenta con una programación de mantenimiento preventivo y correctivo para los diferentes componentes de los sistemas de alcantarillado, la cual se estructura de acuerdo con las características particulares de cada sistema y contempla actividades sobre redes de alcantarillado, cámaras de inspección, colectores, estaciones de bombeo, equipos electromecánicos, EBAR, PTAR, estructuras de descarga, sistemas eléctricos, equipos de bombeo, elementos de control y puntos hidráulicamente críticos.

Sobre los mantenimientos informados por el prestador, la empresa no entregó la programación de los mismos; así como tampoco entregó registros documentados de la ejecución de estas actividades. Respecto a lo anterior, el prestador manifestó en su informe escrito:

“Cronogramas de mantenimientos físicos solicitados se encuentran en el archivo de gestión del área operativa y debido a la contingencia del 10 de agosto del presente año el edificio de la sede administrativa se encuentra clausurado en la espera de una evaluación estructural,

imposibilitando el ingreso al edificio.”

“No existen bitácoras de operación de PTAR a cargo de EMCANDELARIA para dichos sistemas, puesto que la Empresa aún no ha recibido formalmente la infraestructura para asumir su operación integral”

De lo que se precisa que, en el marco de la visita de inspección realizada, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD requirió documentación e información, sin establecer que esta debía ser entregada de manera física.

Considerando que el prestador manifiesta que no cuenta con registros documentados de operación, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017.

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

El prestador presentó los siguientes documentos:

Tabla 26. Documentos relacionados con el PSMV entregados por el prestador

Documento	Fecha	Observaciones
Documento: PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) DEL CENTRO POBLADO DEL CORREGIMIENTO LA REGINA DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA -Contrato de consultoría No. VA-04.01.06-043-2012	Mayo de 2015	No aplica
Resolución 0100 N° 0721 – 573 de 2015 “POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS-PSMV DEL CORREGIMIENTO DE LA REGINA, JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA”	02 de septiembre de 2015	El documento presentado se encuentra incompleto. Se lee en el apartado de revisión del documento: “Las acciones propuestas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del centro poblado del corregimiento La Regina, municipio de Candelaria, están previstas a ser desarrolladas en un periodo de 10 años (2016-2025)”
Documento: PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) PARA EL AREA URBANA DE LOS CORREGIMIENTOS SAN JOAQUIN Y EL CARMELO	Febrero de 2010	No aplica
Resolución 0100 N° 0660 – 713 “POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DE LOS CORREGIMIENTOS DE SAN JOAQUIN Y EL CARMELO MUNICIPIO DE CANDELARIA-, PRESENTADO POR LA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN Y EMCANDELARIA ESP., DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA”	18 de octubre de 2012	10 años (2013-2022)
Documento: PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) DEL CORREGIMIENTO EL TIPLE DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA. Contrato de consultoría N° 200-13-04-012 (Vallecaucana de aguas)	Mayo de 2014	No aplica
Documento: Invitación entrega oficial del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –	04 de mayo de 2015	No aplica

Documento	Fecha	Observaciones
PSMV del corregimiento EL TIPLE		
Documento: PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) DE LOS CORREGIMIENTOS VILLAGORGONA Y BUCHITOLO DEL MUNICIPIO DE CANDELARIA, VALLE DEL CAUCA.	Abril de 2017	No aplica
Documento radicado por la Corporación Autónoma Regional del Valle CVC con número 0721- 332492026 y asunto seguimiento Resolución 0100 No. 0721-573-2015 – PSMV La Regina.	17 de julio de 2026	No aplica
Documento radicado por la Corporación Autónoma Regional del Valle CVC con número 0721-230222026 y asunto Respuesta radicado 230222026.	04 de marzo de 2026	
Documentos en formato Word, sin firma ni radicación emitidos por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P:	No aplica	Los documentos tienen los siguientes destinatarios y asuntos: Secretario de Infraestructura y Valorización: Alternativa para cumplimiento del PSMV en el corregimiento El Tiple mediante conexión a la PTAR en construcción en El Carmelo. CVC: Entrega de informes PSMV primer semestre del 2025 del corregimiento El Tiple. CVC: Entrega de informes PSMV primer semestre del 2025 de los corregimientos Villagorgona y Buchitolo. Secretario de Infraestructura y Valorización: Solicitud de Información sobre la Gestión y Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) en el Corregimiento El Tiple.
Documentos de informe	No aplica	INFORME DE ACTIVIDADES PSMV PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 INFORME CUMPLIMIENTO PSMV LA REGINA PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 INFORME CUMPLIMIENTO PSMV CORREGIMIENTO TIPLE PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 INFORME CUMPLIMIENTO PSMV VILLAGORGONA BUCHITOLO PRIMER SEMESTRE AÑO 2025 INFORME DE ACTIVIDADES PRELIMINAR PSMV SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 INFORME CUMPLIMIENTO PSMV LA REGINA SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025 INFORME CUMPLIMIENTO PSMV VILLAGORGONA BUCHITOLO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025

Fuente: Elaboración propia a partir de la información entregada por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P

De lo anterior se evidenció que el prestador únicamente presentó actos administrativos de aprobación de PSMV para los corregimientos La Regina, y San Joaquín y Carmelo, expedidos por la Corporación Autónoma Regional del Valle CVC, los cuales se encuentran fuera de su vigencia.

Por otro lado, el prestador no realiza tratamiento de aguas residuales previo a su disposición final, ni cuenta con los permisos de vertimientos correspondientes para los sistemas de alcantarillado El Tiple, El Carmelo, Belo Horizonte, Buchitolo – Villagorgona, El Cabuyal, El Arenal – PIDU - Nativos y Agua Luna, y La Regina (descarga a la acequia del callejón Puerto Leticia); por lo que se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.3.2.20.5. del Decreto 1076 de 2015 y el artículo 25 de la ley 142 de 1994

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

El prestador reportó las siguientes obras realizadas o en curso, en los sistemas de alcantarillado; pero no indicó las fechas de ejecución o finalización de las mismas:

- Sistema de alcantarillado de El Tiple: El prestador manifestó que en el corregimiento El Tiple se ejecutaron obras orientadas al cierre hidráulico de la red de alcantarillado alrededor del perímetro del centro urbano. Con la intervención se completó el circuito de conducción mediante la ampliación de redes en los sectores correspondientes a la calle quinta, carrera quinta, calle séptima y carrera séptima, con el propósito de mejorar la continuidad hidráulica del sistema y permitir una adecuada integración de las redes existentes.

Adicionalmente, se realizó la extensión de la conducción hacia la estructura de descarga ubicada en el sector de la acequia Granadilla, ampliando el recorrido de la descarga paralela al sector de La Cancha. En el sector occidental se ejecutó igualmente la extensión de la descarga proveniente del barrio El Amparo, permitiendo unificar las descargas existentes.

- Sistema de alcantarillado San Joaquín – El Carmelo: Según lo indicado por el prestador, actualmente se están ejecutando obras de optimización de los colectores y de manejo separado de aguas residuales y aguas lluvias. Dentro de las obras se encuentra la construcción de una estructura de separación, cuyo propósito es permitir una adecuada diferenciación entre los caudales de aguas residuales y los aportes de aguas lluvias. El sistema contempla adicionalmente la construcción de estructura de separación, colector de conducción de aguas lluvias, estación de bombeo de aguas lluvias, colector de descarga de aguas lluvias, infraestructura complementaria para la conducción hidráulica. El objetivo principal de estas obras es mejorar el comportamiento hidráulico del sistema durante eventos de precipitación, y disminuir la incorporación de caudales de aguas lluvias al sistema sanitario.
- Construcción del colector paralelo al colector existente: EMCANDELARIA S.A.S E.S.P informó que como parte de la optimización del sistema San Joaquín – El Carmelo se encuentra en ejecución la construcción de un nuevo colector paralelo al colector existente, con una longitud aproximada de 465 metros lineales; esta intervención comprende 100 metros de perforación dirigida, para el cruce de la doble calzada Cali– Candelaria, 365 metros lineales de colector paralelo al colector existente, en tubería con diámetro aproximado de 20 pulgadas en el tramo correspondiente.
- Nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR El Carmelo: Según lo informado por el prestador, la construcción de la nueva PTAR es ejecutada actualmente por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC. La PTAR está proyectada para tratar las aguas residuales provenientes de los sistemas asociados a El Carmelo, San Joaquín, Belo Horizonte, Villagorgona y Buchitolo. La entrada en operación de esta infraestructura permitirá sustituir progresivamente el esquema actual de manejo de las aguas residuales por un sistema formal de tratamiento, con el propósito de reducir la carga contaminante que actualmente llega a los cuerpos receptores. Según lo manifestado por el prestador, esta obra permitirá reducir la contaminación de los cuerpos de agua, mejorar las condiciones sanitarias de la población,

disminuir la carga contaminante vertida, mejorar las condiciones ambientales del río Frayle, integrar diferentes sistemas de alcantarillado, centralizar el tratamiento de las aguas residuales de varios sectores y mejorar el cumplimiento progresivo de las metas de saneamiento establecidas en los instrumentos ambientales.

Durante la visita se realizó desplazamiento al lugar donde se está realizando esta obra, la cual de acuerdo con lo informado por el prestador cuenta con un 80% de avance físico aproximadamente, y será entregada por la Corporación Autónoma Regional del Valle (CVC), al municipio de Candelaria, y este a su vez al prestador EMCANDELARIA para su operación. Según la CVC, el sistema de tratamiento proyectado para esta nueva planta cuenta con una línea de aguas con proceso principal para la recepción, manejo y depuración del caudal de agua residual proveniente de las poblaciones, una línea de lodos con un sistema especializado para la estabilización y el manejo de los subproductos sólidos generados durante la sedimentación y el tratamiento biológico y una línea de gas, la cual es una unidad destinada a la captura y tratamiento del gas derivado del proceso de descomposición anaerobia en los biodigestores.

Imagen 35. Obra de construcción de nueva PTAP



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 04 al 06 de agosto de 2026

- **Construcción del colector de 4,7 km para integración de sistemas:** La empresa prestadora indicó que esta obra corresponde a la construcción de un colector de aproximadamente 4,7 km de longitud, ejecutado mediante la articulación de diferentes actores públicos y privados, incluyendo constructoras vinculadas al desarrollo de los sectores beneficiados. El colector tiene un diámetro de 27 y 36 pulgadas y está construido en tubería de concreto reforzado. Su recorrido permite conducir las aguas residuales desde la estructura ubicada en el sector Chande (Villagorgona) – Belo Horizonte hacia la infraestructura de tratamiento correspondiente. Según el prestador, esta obra constituye un elemento estratégico porque permite integrar hidráulicamente los sistemas de alcantarillado de Villagorgona y Buchitolo con la infraestructura de tratamiento que se encuentra en construcción, además de mejorar la capacidad de conducción, reducir recorridos independientes, conducir los caudales hacia el sistema de tratamiento, facilitar la operación integrada del sistema, preparar la infraestructura para la entrada en operación de la PTAR.
- **Estructura de separación e integración de aguas residuales y lluvias:** Según el prestador, de manera complementaria al colector de integración, se construyó una estructura de separación, cuya función es permitir la conexión de las aguas residuales provenientes del sistema Villagorgona – Buchitolo con el sistema de Belo Horizonte, para posteriormente conducir las aguas hacia la infraestructura de tratamiento. La estructura también permite realizar la separación de los aportes de aguas lluvias, los cuales serán conducidos hacia el sistema de descarga correspondiente. Esta obra tiene como objetivo evitar que los caudales de aguas lluvias ingresen innecesariamente al

sistema destinado al transporte y tratamiento de aguas residuales.

- Sistema de alcantarillado El Arenal – Parque Dulce: El prestador informó que se encuentra en construcción la infraestructura correspondiente a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Parque Dulce.
- Estación de bombeo de aguas residuales – Parque Dulce: La empresa prestadora manifestó que, como componente complementario de la infraestructura sanitaria de Parque Dulce, se construyó una estación de bombeo de aguas residuales, equipada con sistemas eléctricos, electrónicos y de control automatizado. Indicó que la infraestructura está diseñada para permitir un mejor manejo de los caudales y garantizar su conducción hacia el sistema de tratamiento.

5.4.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, la SSPD realizó la verificación en el Sistema Único de Información (SUI), del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado realizado por parte de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., evidenciando que el último documento corresponde a la vigencia 2025, con fecha de cargue del 16 de marzo de 2026.

El prestador manifestó que en el año 2025 se presentó una situación de emergencia en el sistema de alcantarillado del corregimiento El Carmelo, asociada a condiciones de lluvia y afectaciones sobre la infraestructura sanitaria y los sistemas de drenaje, e indicó que el 3 de mayo de 2025 activó las acciones de atención de emergencia, disponiendo personal operativo, equipos de bombeo, equipos de succión y presión, inspección de redes y demás recursos necesarios para recuperar las condiciones hidráulicas del sistema.

Medidas de mitigación frente al fenómeno del Niño

El prestador manifestó que, con el fin de mitigar los impactos del Fenómeno del Niño, ejecuta el monitoreo de los niveles en todos sus pozos subterráneos, reportando de inmediato cualquier novedad a la autoridad ambiental competente, quien se encarga de verificar las variaciones en el recurso y, de ser necesario, aplicar restricciones de uso para garantizar la sostenibilidad del ecosistema. Destacó que, gracias a la naturaleza subterránea de estas fuentes de captación, la continuidad del servicio no ha registrado afectaciones hasta el momento. El prestador manifestó que entregó al Consejo Municipal de Gestión de Riesgo el Plan de Emergencias y Contingencia, con las medidas proyectadas para la mitigación del fenómeno. La socialización fue realizada en sesión extraordinaria en junio de 2026, aunque no presentó los soportes documentales correspondientes.

5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 27. Estado de reporte en el SUI de la información del componente técnico Servicio de Acueducto

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Potabilización	Mecanismos usados en el proceso de potabilización	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025. Reporta información para la PTAP Cabuyal y PTAP Parque Dulce (Arenal). No reporta información para los sistemas

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			Lauro y Buchitolo.
Sistemas de tratamiento	Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)	No disponible	Formulario no disponible
Captación	Operación captación de Agua Fuentes Subterráneas	No disponible	Formulario no disponible
Aducción y conducción	Operación aducciones y conducciones	Certificado	Aducción: Se evidenció reporte para Cabuyal. Conducciones: Se evidenció reporte para Carmelo Tiple y Tortugas Carmelo. Información incompleta
Estaciones de bombeo de acueducto	Registro de estaciones de bombeo en acueducto	No disponible	Formulario no disponible
Distribución	Distribución de agua potable	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025. Registra los datos solicitados en el formulario, exceptuando fecha de distribución de catastro de redes
Fuentes hídricas	Registro de fuentes	Certificado	El último registro en el formulario corresponde al año 2024. Solo hay una fuente subterránea registrada con el nombre "Candelaria". La información no coincide con lo evidenciado en la visita.
Registro de Pozos	Registro de pozos	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025. No registró el pozo del sistema Lauro.
Presiones hidráulicas	Medición de presión sectores hidráulicos	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025 y de enero a junio de 2026. Realizó reporte por sistema, no por sector hidráulico.
Continuidad del servicio	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025 y de enero a junio de 2026. Los datos reportados en el formulario difieren levemente de la información reportada para la evaluación
Calidad del agua	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025. Coincide con lo entregado en la visita de inspección
Calidad del agua	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 4	Sin información	No se evidenció reporte del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas rango 4	Sin información	De acuerdo con la consulta realizada en SUI, no se evidencia información reportada para este formulario
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales rango 4	Sin información	De acuerdo con la consulta realizada en SUI, no se evidencia información reportada para este formulario
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias rango 4	Sin información	De acuerdo con la consulta realizada en SUI, no se evidencia información reportada para este formulario
Calidad del agua	Calidad agua características básicas – rango 4	Certificado	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado entre enero y diciembre y para la vigencia 2026 se evidenció cargue mensual entre febrero y junio. Los datos reportados no coinciden con lo reportado en la visita.
Calidad del agua	Características especiales – rango 2, 3 y 4	Certificado	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado entre enero y diciembre y para la vigencia 2026 se evidenció cargue mensual entre febrero y junio. Los datos reportados no coinciden con lo reportado en la visita.
Calidad del agua	Características no obligatorias – rango 2, 3 y 4	Certificado	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado entre enero y diciembre y para la vigencia 2026 se evidenció cargue mensual entre febrero y junio. Los datos reportados no coinciden con lo reportado en la visita.
Modelo hidráulico	Encuesta modelo hidráulico	No disponible	Formulario no disponible
Gestión del riesgo	Estudio de riesgo, programas de reducción del riesgo y los planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano	No disponible	Formulario no disponible
Calidad del agua	Caracterización de acuíferos	Certificado	Reporta la información solicitada en el formulario
Redes	Redes sistema de acueducto	Certificado	Se evidencia información certificada para el año 2024. No diligenció todos los campos requeridos en el formulario. Incompleto.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Suspensiones del servicio	Suspensiones servicio de acueducto	Certificado	Se evidencia información certificada para el año 2025, no coincide la información con lo reportado en la visita para los meses febrero y marzo. Se evidencia información certificada para el año 2026, la información coincide con lo reportado en la visita.
Fuentes hídricas	Captaciones	No Disponible	Formulario no disponible
Sistemas de tratamiento	Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado para la vigencia 2025 para PTAP Cabuyal y PTAP Agua Dulce. Registra los datos solicitados en el formulario.
Almacenamiento	Registro de tanques	Certificado	Se evidencia reporte de los tanques Cabuyal y Tiple. No se evidencia registro de los tanques elevados y subterráneos de los demás sistemas.

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

Tabla 28. Estado de reporte en el SUI de la información del componente técnico Servicio de Alcantarillado

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Registro PTAR	Registro de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2024. Reporta STAR La Regina, lo cual coincide con lo indicado en la visita
Puntos de Vertimiento	Registro de puntos de vertimiento	No disponible	Formulario no disponible
Costos de tratamiento	Otros costos en tratamiento no asociados al bombeo	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2024. Reporta la información solicitada en el formulario
Municipios beneficiados	Municipios beneficiados por el sistema de tratamiento	Certificado	Se evidenció reporte certificado. La información coincide con lo reportado en la visita
Redes	Redes sistema de alcantarillado	No disponible	Formulario no disponible
Vertimientos	Vertimiento a Cuerpos Receptores	No disponible	Formulario no disponible
Registro de estaciones de bombeo	Registro de estaciones de bombeo	Certificado	Se evidencia información certificada para PTAR El Carmelo para el año 2020. No se evidencia registro de información del STAR La Regina u otras estaciones del sistema
Residuos generados STAR	Residuos generados STAR	Certificado	Se evidencia información certificada para el año 2025. Se evidencia registro de la información requerida en el formulario.

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. cuenta con tres oficinas de atención presencial, ubicadas en el municipio de Candelaria, departamento del Valle del Cauca, las cuales se encuentran y atienden en los siguientes horarios

Imagen 36. Punto de atención al cliente

Información	Sede	
Sede Principal Carrera 11 #10-55 Esquina, B/Central, Villagorgona – Candelaria, Valle del Cauca Horario lunes a viernes 7:30 am – 12:00 pm y 1:30 pm – 5:00 pm		
Oficina Carmelo Carrera 13 y Calle 2 esquina, B/ El Jardín Horario lunes a viernes 7:30 am – 12:00 pm		
Oficina Cabuyal Carrera 6 y Calle 5 esquina, Parque Principal Horario lunes a viernes 7:30 am – 12:00 pm		

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P visita de inspección.

Adicionalmente, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. informó que cuenta con los siguientes canales de atención:

- Atención telefónica en los números institucionales: (2) 2600979 – 2601403 Celular: (+57) 302 4659853.
- Atención mediante correo electrónico institucional contactenos@emcandelaria.gov.co y notificacionesjudiciales@emcandelaria.gov.co
- Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de la página web institucional (<https://emcandelaria.gov.co/contactenos-2/>).
- Página web oficial para consultas de trámites, servicios e información institucional.

Por su parte, el prestador entregó el listado de personal donde se relacionan 4 procesos con los siguientes funcionarios:

- 4 personas para apoyo en labores de atención al usuario.
- 5 personas labores comerciales de acueducto.
- 1 persona en facturación.
- 2 personas para apoyo de cartera.

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador cuenta con oficinas de atención conforme lo establece el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, así:

“ARTÍCULO 153. De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

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

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

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. dispone del software denominado ANTISOFT, el cual le permite gestionar 9 módulos dentro de los que se encuentran Contabilidad, Inventario, Facturación, PQR, Operativo, Unidad, Gestor Cartera, presupuesto, tesorería, entre otros. El mismo se integra con el área técnica y financiera de la Entidad. El sistema se encuentra en funcionamiento desde el año 2007 y es contratado con la empresa ASEXIS ASESORES EXPERTOS EN INGENIERÍA.

Imagen 37. ANTISOFT



Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El prestador hizo entrega de una copia del CCU vigente, el cual no cuenta con fecha de actualización ni con firma. Durante la visita, el prestador indicó que el mismo no cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Una vez revisado el documento, se evidencia que el mismo no se encuentra basado en el modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021.

Respecto a las metas, el referido CCU no cuenta con metas de eficiencia ni de servicio. Durante la visita, el prestador informó que piensan adoptar metas en el CCU, no obstante, a la fecha no se encuentran adoptadas en el CCU vigente, por lo cual el prestador no tiene establecidas metas.

Durante la visita, no se evidenció cartelera en ninguna de las oficinas, únicamente se encontraron copias físicas del CCU, ni publicación en la página web. El prestador no realizó pronunciamiento de su publicación ni adjuntó documentos soportes del mismo.

Por lo anterior, EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. presuntamente no 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).

5.5.4 Suscriptores

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. entregó en formato Excel la información de los suscriptores para las vigencias 2025 y lo corrido de 2026 a corte de mayo, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relacionan los suscriptores de acueducto:

Tabla 29. Suscriptores de acueducto vigencia 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025													
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	2.936	2.979	2.978	2.980	2.987	2.992	2.997	2.997	2.997	3.000	3.003	3.004	51%
Estrato 2	1.618	1.618	1.618	1.619	1.619	1.623	1.626	1.625	1.625	1.627	1.627	1.631	27%
Estrato 3	-	-	-	-	-	-	-	893	886	1.307	1.307	1.307	22%
Estrato 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	4.554	4.597	4.596	4.599	4.606	4.615	4.623	5.515	5.508	5.934	5.937	5.942	98%
Comercial	55	58	59	59	59	59	59	60	60	59	59	59	61%
Industrial	12	12	12	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13%
Oficial	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	25	26%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	91	94	95	95	95	95	95	97	97	96	96	97	2%
TOTAL SUSCRIPTORES	4.645	4.691	4.691	4.694	4.701	4.710	4.718	5.612	5.605	6.030	6.033	6.039	100%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Tabla 30. Suscriptores de acueducto vigencia 2026 a corte de mayo.

ACUEDUCTO AÑO 2026						
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	%
Estrato 1	3.009	3.013	3.016	3.024	3.024	49%
Estrato 2	1.631	1.640	1.640	1.641	1.641	26%
Estrato 3	1.307	1.567	1.567	1.565	1.565	25%
Estrato 4	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	-	-	-	-	-	0%
Total Residencial	5.947	6.220	6.223	6.230	6.230	98%
Comercial	59	59	60	60	60	61%
Industrial	14	14	14	14	14	14%
Oficial	25	25	25	25	25	25%
Especial	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	98	98	99	99	99	2%
TOTAL SUSCRIPTORES	6.045	6.318	6.322	6.329	6.329	100%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. contó con un total de 6.039 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2025, donde el 98% de los usuarios son del sector residencial y, de éstos, el estrato uno representa el 51%, seguido de los estratos dos y tres con el 27% y 22%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 2%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 61%.

Para la vigencia 2026, se informó un total de 6.329 suscriptores de acueducto con corte a mayo de 2026, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con el 98% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 2%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 61%.

La variación del mes de mayo de 2025 a 2026, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 1.628 suscriptores (+34,63%), lo anterior debido a la entrada en operación en nuevos corregimientos en el APS.

A continuación, se relacionan los suscriptores de alcantarillado:

Tabla 31. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025													
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	5.351	5.440	5.455	5.466	5.478	5.487	5.497	5.501	5.507	5.514	5.523	5.543	23%
Estrato 2	10.232	10.478	10.509	10.530	10.437	10.449	10.479	10.492	10.504	10.451	10.603	10.622	43%
Estrato 3	1.044	6.792	6.803	6.808	6.956	6.956	7.819	7.812	7.889	8.308	8.305	8.299	34%
Estrato 4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0%
Total Residencial	16.628	22.711	22.768	22.805	22.872	22.893	23.796	23.806	23.901	24.274	24.432	24.465	98%
Comercial	362	378	377	377	376	376	377	379	381	389	396	399	85%
Industrial	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	3%
Oficial	54	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	12%
Especial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	429	446	445	445	444	444	445	447	449	457	464	467	2%
TOTAL SUSCRIPTORES	17.057	23.157	23.213	23.250	23.316	23.337	24.241	24.253	24.350	24.731	24.896	24.932	100%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Tabla 32. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2026 a corte de mayo.

ALCANTARILLADO AÑO 2026						
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	%
Estrato 1	5.546	5.565	5.566	5.571	5.571	22%
Estrato 2	10.624	10.648	10.662	10.679	10.680	43%
Estrato 3	8.420	8.745	8.745	8.722	8.720	35%
Estrato 4	-	-	-	-	-	0%
Estrato 5	-	-	-	-	-	0%
Estrato 6	1	1	1	1	1	0%
Total Residencial	24.591	24.959	24.974	24.973	24.972	98%
Comercial	409	415	393	410	408	86%
Industrial	13	13	13	13	13	3%
Oficial	54	54	53	54	54	11%
Especial	-	-	-	-	-	0%
Total No Residencial	476	482	459	477	475	2%
TOTAL SUSCRIPTORES	25.067	25.441	25.433	25.450	25.447	100%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. contó con un total de 24.932 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2025, donde el 98% de los usuarios son del sector residencial y, de éstos, el estrato dos representa el 43%, seguido de los estratos tres y uno con el 34% y 23%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 2% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 85%.

Para la vigencia 2026, se informó un total de 25.447 suscriptores de alcantarillado con corte a mayo de 2026, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con 98% y la mayor participación de los estratos 2, 3 y 1, respectivamente, y el uso no residencial con el 2%, donde el uso comercial cuenta con mayor participación con el 86%.

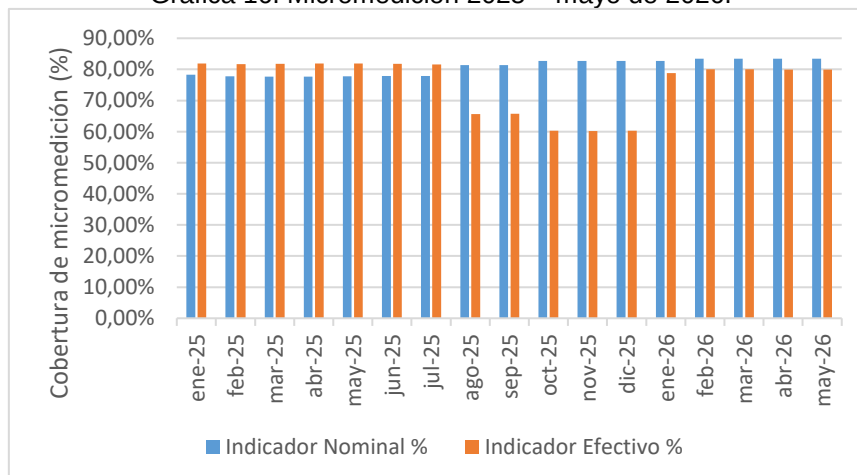
La variación del mes de mayo de 2025 a 2026 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 1.131 suscriptores (+9,14%).

5.5.5 Micromedición

5.5.6 Indicador de Micromedición

Durante la visita, el prestador entregó la relación de suscriptores con y sin micromedición como se observa a continuación:

Gráfica 16. Micromedición 2025 – mayo de 2026.



Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Tabla 33. Micromedición 2025 – 2026 a corte de mayo.

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-25	4.645	3.636	2.979	78,28%	81,93%
feb-25	4.691	3.646	2.979	77,72%	81,71%
mar-25	4.691	3.645	2.980	77,70%	81,76%
abr-25	4.694	3.648	2.988	77,72%	81,91%
may-25	4.701	3.654	2.993	77,73%	81,91%
jun-25	4.710	3.666	2.997	77,83%	81,75%
jul-25	4.718	3.675	2.999	77,89%	81,61%
ago-25	5.612	4.569	2.997	81,41%	65,59%
sep-25	5.605	4.562	3.000	81,39%	65,76%
oct-25	6.030	4.986	3.006	82,69%	60,29%
nov-25	6.033	4.989	3.004	82,70%	60,21%
dic-25	6.039	4.995	3.009	82,71%	60,24%
ene-26	6.045	5.001	3.940	82,73%	78,78%
feb-26	6.318	5.273	4.221	83,46%	80,05%
mar-26	6.322	5.275	4.224	83,44%	80,08%
abr-26	6.329	5.281	4.222	83,44%	79,95%
may-26	6.329	5.281	4.223	83,44%	79,97%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Al respecto, es importante mencionar que, durante la visita, el prestador informó que, a corte del mes de mayo de 2026, realiza facturación por promedio a alrededor de 11 suscriptores aun cuando cuentan con micromedición. Al respecto, el prestador informó que las causas más comunes son las siguientes:

“Sin acceso al medidor: No fue posible realizar la lectura debido a que el inmueble se encontraba cerrado o no se pudo acceder al lugar donde está instalado el micromedidor.

Medidores tapados: El micromedidor se encontraba cubierto por tierra, escombros, vegetación u otros elementos que impidieron la toma de la lectura.” (Cursiva fuera de texto original).

A su vez, informó que a la fecha se encuentran 1.048 suscriptores sin medidor.

Por lo expuesto, frente a la micromedición nominal, la empresa presenta un indicador inferior al 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para los periodos de enero de 2025 a mayo de 2025.

Ahora bien, una vez verificado el CCU, no se evidencian metas de micromedición establecidas por el prestador, como se indicó previamente, por lo cual no se puede contrastar el cumplimiento de la meta.

Así las cosas, se procedió a validar las metas reportadas en el aplicativo SURICATA encontrando que el prestador reportó la siguiente meta para micromedición para el año tarifario actual (9):

Imagen 38. Meta micromedición

Micromedición %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Micromedición %	80	80	80	85	85	85	95	95	100	100

Fuente: Metas SURICATA

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con el indicador de micromedición propuesto en las metas de SURICATA para el año tarifario 9, así como el establecido

en la Ley 142 de 1994, durante las vigencias 2025 y 2026 a corte de mayo.

Frente al programa de micromedición, el prestador durante la visita no entregó información, no obstante, señaló que remitiría la información como compromiso. No obstante, verificado el listado de documentos remitidos el prestador no se encontró pronunciamiento al respecto, por lo cual no se cuentan con evidencias de que el prestador se encuentre implementando acciones para mejorar o aumentar la micromedición en el APS de Candelaria, Valle del Cauca.

5.5.7 Laboratorio de medidores

El prestador cuenta con un proveedor denominado PINE COM ASIA PCA COLOMBIA S.A.S., laboratorio de medidores acreditado para la vigencia 2025.

Imagen 39. Acreditación del laboratorio de medidores



Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

5.5.8 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con un procedimiento para la calibración de medidores, toda vez que un tercero realiza la misma.

5.5.9 Reposición de medidores

El prestador señaló que no cuenta con un procedimiento, así:

“La empresa no cuenta con un procedimiento documentado específico para el cambio de medidores de agua.

No obstante, cada cambio de micromedidor se realiza mediante la expedición de un comunicado u oficio oficial dirigido al usuario, en el cual se informa el cambio del medidor de agua, indicando el motivo que da lugar a su reemplazo (daño, vida útil, incumplimiento de especificaciones técnicas, entre otros), garantizando el derecho de información al suscriptor o usuario.

Esta actuación se adelanta en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 142 de 1994, Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, y demás normas aplicables a la prestación del servicio público de acueducto.

Como soporte de lo anterior, se adjunta un modelo del comunicado oficial utilizado para informar el cambio de medidor de agua al usuario.” (Cursiva fuera de texto original).

Adicionalmente agregó en otro documento donde se solicitó copia de los expedientes de los cambios, lo siguiente:

“Se informa que actualmente la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., no cuenta con un procedimiento formal documentado específico para el cambio de micromedidores de agua.

No obstante, para cada cambio realizado se efectúa la comunicación oficial al usuario mediante oficio de notificación, en el cual se informa la actividad correspondiente al cambio de micromedidor de agua, indicando la intervención a realizar y dejando constancia de la comunicación efectuada.

La empresa conserva los soportes disponibles asociados a cada actuación, tales como los oficios de comunicación emitidos, registros técnicos y demás documentos que evidencian las actividades ejecutadas en campo relacionadas con el cambio del micromedidor, los cuales pueden ser consultados de acuerdo con la información disponible en los archivos de la entidad.” (Cursiva fuera de texto original).

Imagen 40. Acreditación del laboratorio de medidores

**REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL COMUNICADO OFICIAL DEL CAMBIO DE
MEDIDOR DE AGUA**

ANEXO REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

AÑO 2026	ID	USO/ESTRATO	CAUSAL DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL	2000	Residencial	Se observo que el medidor se encuentra roto y no está funcionando.	28/04/2026
	1998	Residencial	Se observo que el medidor se encuentra parado y no está funcionando adecuadamente	28/04/2026

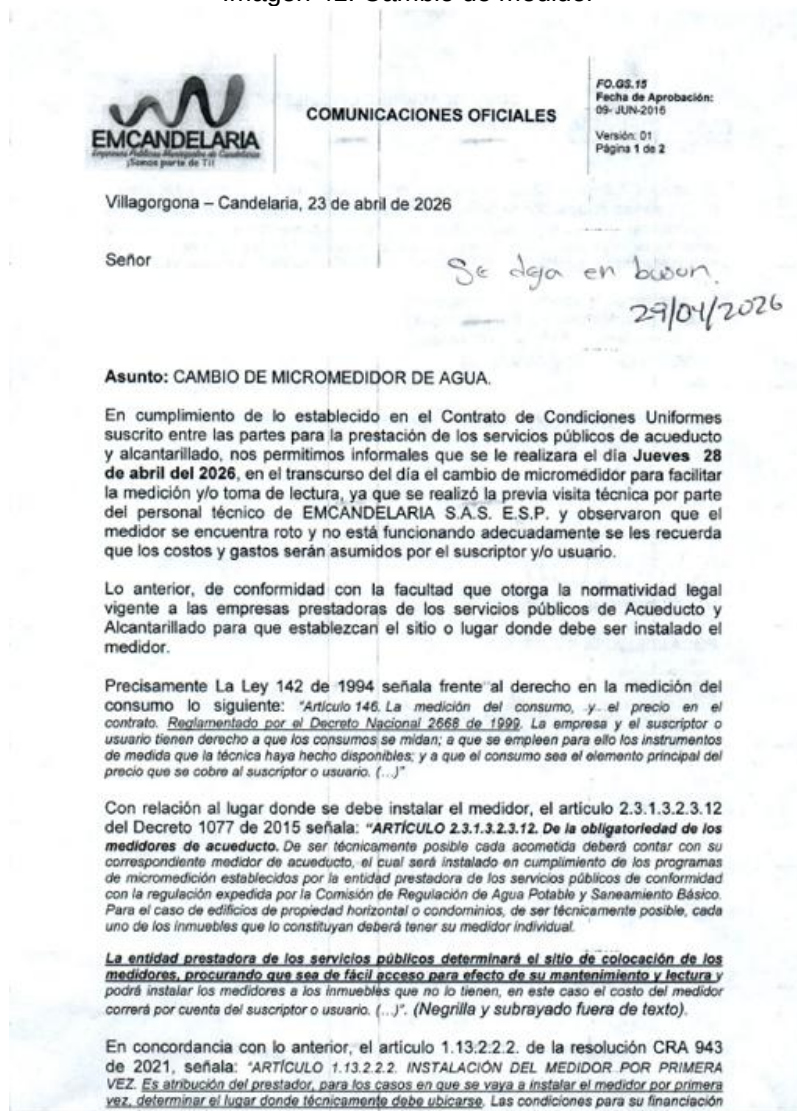
		Residencial	Se observo que el medidor se encuentra parado y no está funcionando debido a la manipulación del medidor.	28/04/2026
	30371			
		Residencial	Se observo que el medidor se encuentra empañado y enterrado no está funcionando adecuadamente.	28/04/2026
	800			
MAYO				
JUNIO				
JULIO	31212	Residencial	Se observo que el medidor se encuentra dañado y no está funcionando adecuadamente.	14/08/2026 FECHA ESTIMADA
	2536	Residencial	Se observo que el medidor se encuentra dañado y no está funcionando adecuadamente.	14/08/2026 FECHA ESTIMADA
	31636	Residencial	Se observo que el medidor se encuentra dañado y no está funcionando adecuadamente.	14/08/2026 FECHA ESTIMADA
AGOSTO				

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Ahora bien, sobre los expedientes de los suscriptores a los que se les ha realizado el cambio de medidor, en el acta de cierre de la visita se estableció compromiso con el prestador para que entregara copia de los expedientes restantes, ya que al cierre sólo se habían cargado 4 expedientes. No obstante, una vez verificados los documentos luego de la fecha de los compromisos, el prestador no reportó más expedientes.

Así las cosas, se procedió a validar los soportes a los que hace referencia el prestador encontrando que, de los 20 expedientes solicitados, sólo se entregaron copias digitales de 4. Del análisis de cada uno se evidencia que todos son de la misma fecha (23 de abril de 2026) y se evidencia que hace referencia al cambio de medidor, donde señala que éste se realizará el 28 de abril de 2026 (aun cuando la notificación se realizó el 29 de abril según consta en el soporte adjunto), debido a una visita técnica previa (no se adjunta soporte), donde se encontró que el medidor se encontraba *“roto y no está funcionando adecuadamente”* (no se adjunta comunicación al usuario donde se adjunte la certificación del laboratorio acreditado por la ONAC).

Imagen 41. Cambio de medidor



Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Por lo expuesto, se reitera que el prestador entregó copia de 4 expedientes dentro de los cuales adjuntó para cada uno, carta donde informa del retiro del medidor para una fecha y la notifica de manera posterior.

Por lo expuesto, vale la pena mencionar que el prestador no cuenta con soportes que den cuenta al cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, en el cual se notifique al usuario con suficiente tiempo para que cuente con participación técnica si así lo considera, suscripción de acta de visita, acta de retiro del medidor, así como de la entrega de certificado de calibración de un laboratorio acreditado posterior al retiro del medidor, entre otros. Así las cosas, presuntamente, el prestador no se encuentra garantizando el debido proceso para el cambio de medidores, como se establece en las referidas resoluciones.

Finalmente, el prestador quedó con el compromiso de remitir el programa de micromedición, ya que según informó en visita contaba con el mismo, no obstante, no remitió documento con información sobre su programa de micromedición para la vigencia 2025 y lo corrido de 2026.

5.5.10 Facturación y Recaudo

5.5.11 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador, durante la visita, entregó copia del procedimiento de facturación con fecha de aprobación del 9 de junio de 2016, en el cual se evidencian, entre otros, los siguientes acápite:

Procedimiento de facturación

Aspectos generales

Objetivo: Describir y generar la facturación de los suscriptores y usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., garantizando precisión, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente.

Alcance: Abarca desde la parametrización de precios, impuestos y condiciones de pago, hasta la distribución física de las facturas en los predios.

Responsables: Proceso de Facturación y Cartera, y el Técnico Administrativo de la Oficina Financiera y Presupuestal.

Sistema Utilizado: Módulo de servicios públicos del software **ANTSOFT** e intercambio de archivos **EXCEL (.CSV)**.

Conceptos y Rangos de Consumo

Tipos de Consumo de Agua (mensual):

Consumo Básico: Hasta 20 m³ (satisface las necesidades fundamentales del hogar).

Consumo Complementario: De 20 m³ a 40 m³.

Consumo Suntuario: Mayor a 40 m³.

Desviaciones Significativas (Críticas): Aumentos o reducciones respecto al promedio del usuario (últimos 3 periodos si es bimestral o 6 si es mensual):

> **35%** para consumos promedio 40 m³.

> **65%** para consumos promedio < 40 m³.

Etapas del Procedimiento Paso a Paso

Paso 1: Cronograma y Programación de Lecturas

Se planifica el calendario de lecturas por rutas geográficas optimizadas para garantizar eficiencia operativa. El Técnico Administrativo genera y entrega la lista de ruta (con código, suscriptor, dirección y medidor) al Personal de Apoyo Operativo.

Paso 2: Toma de Lecturas en Campo

El Personal de Apoyo Operativo realiza el recorrido leyendo los medidores y registrando en la planilla los datos numéricos junto con observaciones o novedades físicas (daños, fugas, conexiones fraudulentas, etc.).

Paso 3: Cargue de Lecturas y Gestión de Lecturas Faltantes

El Técnico Administrativo digita las lecturas en un archivo *EXCEL.CSV* y lo exporta al sistema.

El sistema emite un **informe de lecturas faltantes** (usuarios no leídos). Se reenvía al personal operativo para su verificación inmediata en campo y posterior cargue.

Paso 4: Análisis de Críticas y Verificación

El Técnico Administrativo analiza los consumos atípicos (lecturas en cero, consumos excesivos/bajos, lecturas invertidas o promedios en exceso).

Se imprimen las **críticas** y el personal operativo regresa a los predios a verificar y tomar la lectura exacta. Con las correcciones, se aplican los ajustes y se cierra el ciclo de lectura.

Paso 5: Verificación Previa a la Liquidación

Antes de calcular valores, el Técnico Administrativo valida:

Que el periodo facturado esté entre **28 y 32 días**.

Fechas de pago oportuno y de recaudo.

Valores reportados por terceros, cartera morosa, cuotas de acuerdos de pago, pagos anticipados y firma digital del gerente.

Paso 6: Liquidación de la Facturación

Se efectúa el cálculo del valor total por usuario integrando:

Consumo en m³ según la tarifa por estrato/categoría.

Cargos fijos, subsidios/contribuciones, e intereses por mora.

Cobros autorizados por conceptos operativos (suspensión, corte, reconexión o reinstalación) y acuerdos de pago.

Paso 7: Elaboración y Emisión de Facturas (Software ANTISOFT)

Se ingresan novedades y configuraciones de tarifas en el módulo de servicios públicos de **ANTISOFT**.

La **Líder del Proceso Comercial** revisa las tarifas y autoriza la generación masiva de facturas en el sistema.

Se imprimen y clasifican las facturas por rutas.

Paso 8: Entrega y Gestión de Inconsistencias

El Personal de Apoyo Operativo distribuye las facturas en campo. Al finalizar el ciclo, se gestionan las novedades:

Facturación Sobrante: Facturas que no pudieron entregarse por inconsistencia de dirección o código; quedan bajo custodia del Técnico Administrativo.

Facturación Faltante: Usuarios omitidos. Se notifica, se reimprime la factura y se entrega inmediatamente para dar por concluido el procedimiento.

Frente al procedimiento de recaudo, el prestador inicialmente entregó documento, no obstante, el mismo no hacía referencia a los procesos de recaudo, por lo cual quedó de compromiso la entrega del mismo. No obstante, una vez culminado los tiempos de los compromisos el prestador no remitió lo correspondiente.

Al respecto del procedimiento se debe indicar que los rangos establecidos en el mismo no se encuentran armonizados con la Resolución CRA 750 de 2016.

Puntos de recaudo

El prestador, durante la visita, informó que no cuenta con puntos propios de recaudo, para lo correspondiente cuenta con convenio con que facilita el pago, así:

- Corresponsales Bancolombia, mediante el convenio de recaudo No. 86056.
- Pago en línea (PSE), habilitado para que los usuarios realicen el pago de sus facturas de manera electrónica.

5.5.12 Facturación y recaudo

El prestador presentó la información de su facturación y recaudo para la vigencia 2025 correspondiente al servicio de acueducto, así:

Tabla 34. Facturación y recaudo acueducto año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	391.916	1.103.403.350	864.374.657	78%
Estrato 2	263.511	779.374.394	966.096.349	124%
Estrato 3	28.954	140.724.414	531.491.568	378%
Total Residencial	684.381	2.023.502.159	2.361.962.573	117%
Comercial	17.992	149.046.430	96.488.024	65%
Industrial	145.230	550.071.195	389.275.389	71%
Oficial	15.998	53.079.327	14.970.745	28%
Total No Residencial	179.220	752.196.952	500.734.158	67%
TOTAL	863.601	2.775.699.111	2.862.696.731	103%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$2.775.699.111, cuyo recaudo fue del 103%, se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 3 e industrial.

Tabla 35. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	917.168	1.289.569.141	626.587.569	49%
Estrato 2	1.436.396	2.474.308.402	1.263.407.185	51%
Estrato 3	411.164	964.692.113	376.255.173	39%
Estrato 6	774	1.771.424	703.130	40%

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Total Residencial	2.765.502	4.730.341.080	2.266.953.056	48%
Comercial	69.906	181.779.658	91.121.761	50%
Industrial	166.439	327.990.896	265.153.625	81%
Oficial	36.389	57.506.036	9.724.841	17%
Total No Residencial	272.734	567.276.590	366.000.227	65%
TOTAL	342.640	5.297.617.670	2.632.953.283	50%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$5.297.617.670, cuyo recaudo fue del 50%. Se puede observar que los estratos con mejor comportamiento de pago son el 2 y 1, y el uso industrial.

Por su parte, para la vigencia 2026 a corte de junio, el prestador entregó la siguiente información:

Tabla 36. Facturación y recaudo de acueducto enero a junio de 2026.

ACUEDUCTO AÑO 2026				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	202.620	585.833.317	390.235.067	67%
Estrato 2	132.126	396.512.282	280.648.336	71%
Estrato 3	47.100	214.730.536	151.094.201	70%
Total Residencial	381.846	1.197.076.135	821.977.604	69%
Comercial	8.260	38.934.714	31.605.060	81%
Industrial	69.292	318.750.759	183.244.676	57%
Oficial	2.976	23.111.711	2.517.042	11%
Total No Residencial	80.528	380.797.185	217.366.778	57%
TOTAL	462.374	1.577.873.319	1.039.344.382	66%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Tabla 37. Facturación y recaudo de alcantarillado enero a junio de 2026.

ALCANTARILLADO AÑO 2026				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	235.938	529.438.816	278.480.266	53%
Estrato 2	236.262	931.115.652	529.344.823	57%
Estrato 3	165.833	551.153.001	342.061.149	62%
Estrato 6	114	260.272		0%
Total Residencial	402.209	1.482.528.925	871.405.971	59%
Comercial	10.438	70.978.576	38.619.119	54%
Industrial	73.374	178.307.894	123.987.907	70%
Oficial	6.911	26.034.403	3.985.250	15%
Total No Residencial	90.723	275.320.874	166.592.275	61%
TOTAL	492.932	1.757.849.799	1.037.998.247	59%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Para el periodo de enero a junio de 2026, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado \$1.577.873.319 y \$1.757.849.799, respectivamente, cuyo recaudo fue del 66% y 59%, respectivamente.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para la vigencia 2025 de los servicios de acueducto y alcantarillado de 103% y 50%, respectivamente, y para el periodo de enero a junio de 2026 de 66% y 59%, respectivamente.

5.5.13 Facturas

5.5.14 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomaron 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 22 facturación* del CCU del prestador, así:

Tabla 38. Contenido mínimo de las facturas cláusula 22 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio	Sí
2. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio	Sí
3. Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro	Sí
4. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio	Sí
5. Período de facturación del servicio	Sí
6. El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.	Sí
7. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	No, aun cuando se evidencian facturas con más de 14 cuentas vencidas no aparece esta información.
8. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
9. La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.	No aparece el precio
10. Valor y fechas de pago oportuno.	Sí

Fuente: Cláusula 22. 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 diez requisitos no cumple con 2 de ellos, los cuales corresponden a:

- Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.

Sobre los requisitos de la factura del prestador, se debe mencionar que los modelos de CCU¹ aprobados por la CRA, exigen más requisitos con mayor detalle en la factura, como por ejemplo la inclusión de los valores cobrados por tasas ambientales, por lo cual el prestador deberá realizar la respectiva actualización del CCU.

¹ Resolución CRA 873 de 2019.

Imagen 42: Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

EMCANDELARIA
Juntos nos transformamos

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.
NIT. 901.350.991-9
CARRERA 11 No 10 - 55 CEL: (+57) 302 485 9853
VILLAGORGONA - CANDELARIA
Código Postal: 763679
contactenos@emcandelaria.gov.co

FACTURA DE VENTA
No. 213463

Suscriptor N° 2019
Código 101010150

PERIODO DE CONSUMO
DE: 2026-06-01
HASTA: 2026-06-30
DÍAS: 30

Fecha de Emisión: 2026-08-04

VALOR A PAGAR
48.860

PERIODO DE COBRO
JUN-2026

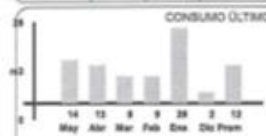
Uso: **Residencial**
Estrato: 1
Módulo Vendido: 0

Fecha de Suspensión: 2026-07-20

ÚLTIMO PAGO
2026-06-21
58.190

PERIODO
JUN-2026

CONSUMO ÚLTIMO MES



Lectura Anterior: 1080
Lectura Actual: 1071
Total Consumo: 11
Promedio: 12
No. Medidor: 18085621
Estado Medidor: Medidor Con Lectura

NOTIAGUAS

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
GRATUITO	0.661	0.661	0.661	
CONSUMO BÍSC	2.882	2.104	31.706	
CONSUMO COMPU	0	2.882	0	
CONSUMO SUPLEN	0	2.882	0	
TOTAL CONSUMO	3.543		33.167	
TOTAL ACUEDUCTO			31.807	

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
GRATUITO	0.024	0.024	0.024	
CONSUMO BÍSC	1.374	1.003	15.115	
CONSUMO COMPU	0	1.374	0	
CONSUMO SUPLEN	0	1.374	0	
TOTAL CONSUMO	1.398		15.139	
TOTAL ALCANTARILLADO			17.058	

SECTOR
MANZANA - PIEDO

TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	AÑOS MES	No. CUOTA	SALDO	VALOR MES
Acueducto	2026 06			-4.71

OBSERVACIONES PUNTOS DE PAGO

TOTAL OTROS COBROS
-5

TOTAL A PAGAR
48.860

Realiza tus pagos por PSE
Convenio Bancolombia 86056

CUFE: b35f5d2c2c8005ee8def27ae2817c7c72606e9fb75e52e262bf797428508871e75ba6d95360e266ed63e7f9d0f7c3d7

FACTURA DE VENTA
No. 213463

Suscriptor N° 2019

Nombre:
Dirección:

PERIODO DE COBRO
JUN-2026

Módulo Vendido: 0

FECHA DE VENCIMIENTO
Sin Recargo: 2026-07-19
Con Recargo: 2026-07-19

Total a Pagar
48.860

EMCANDELARIA
Juntos nos transformamos

41577099962610138C200000201939000000488609620260719

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S 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 los requisitos mínimos establecidos en su CCU, a su vez que el mismo se encuentra desactualizado a las previsiones vigentes sobre los requisitos mínimos de las facturas.

5.5.15 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, 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 39. 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, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar², 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 2021³, así:

- **Consumo básico:** es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, como se muestra a continuación:

² 975 msnm - Consulta Municipio de Candelaria, Valle del Cauca en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

³ Resolución que integra y unifica lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

Imagen 43. Factura N° 217765

EMCANDELARIA
Juntos nos Transformamos

EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.
NIT. 901.350.951-9
CARRERA 11 No.10 - 55 CEL: (+57) 302 485 9853
VILLAGORDONA - CANDELARIA
Código Postal: 763579
contactenos@emcandelaria.gov.co

FACTURA DE VENTA
No. 217765

Suscriptor N° 40003
Código 411011400

PAGUE SIN RECARGO VALOR A PAGAR
**** INMEDIATO ** 130.800**

Nombre: _____
Dirección: _____
Dpto. Entrega: _____

Uso **Residencial**
Estrato **2**
Módulo Vencido **104**

Fecha de Suspensión **** INMEDIATO ****

ÚLTIMO PAGO **2018-11-26**
47.960

PERIODO DE CONSUMO
DESDE 2026 06 01 HASTA 2026 06 30 DÍAS 30
Fecha de Emisión 2026-08-04

CONSUMO ÚLTIMO MES
May 16, Abr 16, Mar 16, Feb 16, Ene 16, Dic 15

Lectura Anterior 0 Lectura Actual 0
Total Consumo 16 Promedio 16
No. Medidor _____ Estado Medidor Sin Consumo Cobro Vertimiento

NOTIAGUAS
Sr. USUARIO SU FACTURA PRESENTA
VALOR PENDIENTE DE PAGO POR CARTERA VENCIDA
DE: (\$ 2.060.290) PONGASE AL DIA !!!

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONSUMO	VALOR REF.	VALOR \$	TOTAL
CONSUMO	8.661	8.661	8.661	
CONSUMO SIN	2.882	2.479	46.118	
CONSUMO SIN	0	2.882	0	
CONSUMO SIN	0	2.882	0	
TOTAL CONSUMO	8.661			
TOTAL ACUEDUCTO				12.206

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONSUMO	VALOR REF.	VALOR \$	TOTAL
CONSUMO	6.024	6.024	6.024	
CONSUMO SIN	1.374	1.182	25.985	
CONSUMO SIN	0	1.374	0	
CONSUMO SIN	0	1.374	0	
TOTAL CONSUMO	28.009			
TOTAL ALCANTARILLADO				31.392

SECTOR
MANZANA - PRECIO
43.598

TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	AÑOS MES	No. CUOTA	SALDO	VALOR MES
Cartera ACUEDUCTO	CARTERA ANTERIOR A 202006			2.147.490,00
Ajuste a la decena	2026 06			2,11
TOTAL OTROS COBROS				87.202
TOTAL A PAGAR				130.800

OBSERVACIONES: PUNTOS DE PAGO
Realiza tus pagos por PSE
Convenio Bancolombia 88056

CUFE: 6f1d16d0371a7ef372667ad49a7e41f81e498475f9bbe499dd9adcd8c3bdb8b1ddc7147bf782204cf99ee6ffca197b7

FACTURA DE VENTA
No. 217765

Suscriptor N° 40003

Nombre: _____
Dirección: _____

PERIODO DE COBRO
JUN-2026
Módulo Vencido **104**
FECHA DE VENCIMIENTO
**** INMEDIATO ****
**** INMEDIATO ****
Total a Pagar **130.800**

EMCANDELARIA
Juntos nos Transformamos

4157709998261013802000040003390000001308009620260719

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, vigentes desde el 1 de enero de 2018.

5.5.16 Cartera

Durante la visita, el prestador entregó copia de la política de cartera, documento con fecha de aprobación del 9 de junio de 2016, Código: FO.GS.15 - Versión: 01, el cual consta de 4 folios. A continuación, se presenta un resumen del documento:

Marco General

Entidad y Normativa: La gestión, seguimiento y cobro de la cartera por servicios de acueducto y alcantarillado se realiza indica el documento conforme al Manual de Cartera institucional y la Ley 142 de 1994 (Servicios Públicos Domiciliarios).

Facultad de Negociación: La Gerencia está autorizada para celebrar acuerdos de pago, conciliaciones y transacciones en cualquier etapa del cobro.

Condiciones de los Acuerdos de Pago

Plazos: Se otorgan plazos de hasta **40 meses** con cuotas mensuales, evaluados según el monto, la clase de servicio y la mora por la Oficina de Gestión Financiera y Presupuestal.

Tasas de Interés: Los intereses de financiación y mora no superarán la tasa legal regulada por el Código Civil.

Exoneración de Intereses: La Gerencia puede otorgar exoneración total (hasta el 100%) o parcial de los intereses moratorios.

Requisitos y Formalización

Documentación requerida: Fotocopia de cédula, factura a financiar, liquidación de la deuda, datos de contacto y, si aplica, Cámara de Comercio, RUT o identificación del representante legal.

Arrendatarios / Usuarios: Si quien solicita el acuerdo no es el propietario, requiere autorización escrita de este, convirtiéndolo en deudor solidario.

Formalización: Incluye un documento con el detalle de la deuda, plan de pagos, consecuencias de incumplimiento y autorización explícita para reporte en centrales de riesgo.

Garantías Admisibles

Para el respaldo de las obligaciones se aceptan:

- Pólizas de cumplimiento.
- Hipotecas (Garantía real).
- Garantías bancarias o fiduciarias.
- Codeudor con finca raíz.
- Endoso de títulos o fiducia.

Procesos Concursales e Incumplimiento

Insolvencia / Reorganización: Se designan apoderados judiciales para representar a la empresa en procesos concursales y de insolvencia (Ley 1116 de 2006).

Incumplimiento: El impago de **una sola cuota** extingue automáticamente el plazo otorgado,

haciendo exigible la totalidad de la deuda y la ejecución de las garantías. No obstante, la empresa puede autorizar una refinanciación previa a la extinción.

Por lo anterior, el prestador cuenta con política de cartera establecida para las vigencias 2025 y lo corrido de 2026 (a corte de mayo).

Por otro lado, el prestador hizo entrega del informe de cartera por edades, uso y estrato para la vigencia 2025 y hasta mayo de 2026. A continuación, se relaciona la cartera combinada por servicio, uso, estrato y edades:

Tabla 40. Cartera a mayo de 2026, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Uso	Estrato	30 DÍAS - 202605	60 DÍAS - 202604	90 DÍAS - 202603	120 DÍAS - 202602	150 DÍAS - 202601	180 DÍAS - 202512	360 DÍAS Hasta 202506	MAS 360 Mayor 202506	MES	Valor Total
Residencial	1	30.627.885	29.358.336	26.153.791	24.101.479	21.761.840	21.384.369	94.081.626	1.400.136.853	54.913.442	1.702.519.621
Residencial	2	21.622.898	22.170.230	20.084.378	19.517.938	18.591.393	18.621.485	86.905.879	2.332.190.507	40.080.377	2.579.785.085
Residencial	3	20.028.695	27.420.636	15.926.458	6.776.698	3.565.730	10.285.376	56.152.668	-	25.635.898	165.792.159
Residencial Subtotal		72.279.479	78.949.202	62.164.627	50.396.114	43.918.963	50.291.230	237.140.173	3.732.327.360	120.629.717	4.448.096.865
Industrial	10	15.848.551	17.060.616	13.658.873	13.616.337	17.693.428	11.903.110	93.150.108	940.895.928	23.009.369	1.146.836.320
Industrial Subtotal		15.848.551	17.060.616	13.658.873	13.616.337	17.693.428	11.903.110	93.150.108	940.895.928	23.009.369	1.146.836.320
Comercial	10	1.084.844	831.879	1.020.171	1.007.584	771.991	441.933	1.875.179	248.451.760	1.681.070	257.166.410
Comercial Subtotal		1.084.844	831.879	1.020.171	1.007.584	771.991	441.933	1.875.179	248.451.760	1.681.070	257.166.410
Oficial	10	5.326.015	4.109.680	3.412.688	3.834.760	4.653.109	4.311.199	22.906.968	53.188.165	6.047.850	107.790.433
Oficial Subtotal		5.326.015	4.109.680	3.412.688	3.834.760	4.653.109	4.311.199	22.906.968	53.188.165	6.047.850	107.790.433
TOTAL		94.538.889	100.951.377	80.256.359	68.854.796	67.037.491	66.947.470	355.072.428	4.974.863.213	151.368.006	5.959.890.028

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Como se observa anteriormente, el prestador tenía una cartera total para los servicios de acueducto y alcantarillado a corte a mayo de 2026 de \$5.959.890.028, de la cual su mayor representatividad es de los usuarios residenciales con \$4.448.096.865, siendo el estrato dos el de mayor valor, seguido por el estrato 1 y 3; por su parte, en el uso no residencial el principal representante es el industrial con \$1.146.836.320, seguido por el comercial y oficial.

El anterior comportamiento de la cartera para los servicios es consistente con lo manifestado por el prestador, donde indicó que durante la vigencia 2025 y lo corrido de 2026, se enfocó en realizar acciones para la disminución de la cartera, donde entre otros se entregó documento en donde se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

Fortalecimiento Institucional

Creación del Área: Durante la vigencia 2024, la empresa creó el Área de Gestión de Cartera, compuesta inicialmente por dos (2) funcionarios dedicados a la administración, control y recuperación de cuentas por cobrar.

Manual de Cartera: Se elaboró e implementó el *Manual de Cartera*, normativa interna que estandarizó las políticas, procedimientos y metodologías para clasificar deudores y gestionar el recaudo.

Acciones y Cifras Clave Ejecutadas (2024 – 2026)

Durante este período se desarrollaron cuatro líneas principales de acción:

Cobro Persuasivo:

Se enviaron y entregaron aproximadamente **2.000 cartas de cobro persuasivo** (anexas en la factura o entregadas personalmente) como medida preventiva antes de proceder a cortes.

Visitas Domiciliarias ("Puerta a Puerta"):

Se realizaron alrededor de **300 visitas domiciliarias** a usuarios morosos para informar sobre sus saldos, orientar la negociación, actualizar datos y promover acuerdos.

Suspensión del Servicio:

Tras agotar la gestión persuasiva, se ejecutaron **1.520 suspensiones del servicio** a usuarios con obligaciones vencidas, amparados en la normativa vigente.

Acuerdos de Pago y Normalización:

Se mantuvieron activos planes de pago e informes de refinanciación entre el 1 de enero de 2024 y el 30 de junio de 2026 para facilitar que los usuarios se pongan al día sin aumentar su deuda.

5.5.17 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo municipal 012 del 30 de noviembre de 2023, por medio del cual se definen los factores de subsidios para el sector residencial en los estratos 1, 2 y 3, así como los aportes solidarios del sector residencial en los estratos 5 y 6 en los sectores industrial y comercial de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Candelaria - Valle del Cauca para la vigencia 2024 - 2028, en donde se observan los siguientes factores:

Tabla 41. Factores de **subsidio** Acuerdo 012 del 2023

Estrato	Consumo básico	
	Acueducto	Alcantarillado
1	-27%	-27%
2	-14%	-14%
3	-4%	-4%

Fuente: Acuerdo 012 del 2023.

Sobre la aplicación de subsidios al cargo fijo, el acuerdo indica explícitamente en el parágrafo 1 del artículo uno que no se aplicará ningún factor de subsidios a ningún estrato en el cargo fijo.

Tabla 42. Factores de **contribución** Acuerdo 012 del 2023

Estrato/Uso	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo Básico	Cargo fijo	Consumo Básico
Estrato 5	+50%	+50%	+50%	+50%
Estrato 6	+60%	+60%	+60%	+60%
Comercial	+50%	+50%	+50%	+50%
Industrial	+30%	+30%	+30%	+30%

Fuente: Acuerdo 012 del 2023

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones

en las facturas entregadas por la EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., para la vigencia 2025 y lo corrido de 2026 a corte de mayo, encontrando lo siguiente:

Tabla 43. Revisión aplicación de factores del Acuerdo 012 de 2023 en las facturas.

N° de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acueducto		Alcantarillado	
			Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico
75365	Junio de 2025	1	0%	-27%	0%	-27%
181939	Marzo de 2026	1	0%	-27%	0%	-27%
154610	Diciembre de 2025	2	0%	-14%	0%	-14%
210700	Mayo de 2026	2	0%	-14%	0%	-14%
88576	Julio de 2025	3	0%	0%	0%	0%
171720	Febrero de 2026	3	0%	0%	0%	0%
No entregó	SD	6	NA	NA	SD	SD
No entregó	SD	6	NA	NA	SD	SD
109915	Septiembre de 2025	Comercial	+50%	+50%	+50%	+50%
212743	Junio de 2026	Comercial	+50%	+50%	+50%	+50%
147250	Diciembre de 2025	Industrial	+30%	+30%	+30%	+30%
217417	Junio de 202	Industrial	+30%	+30%	+30%	+30%
133203	Noviembre de 2025	Oficial	0%	0%	0%	0%
210355	Mayo de 2026	Oficial	0%	0%	0%	0%

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas del estrato 3 **no** cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidios establecidos en los acuerdos vigentes para 2025 y lo corrido de 2026 a mayo, por su parte las facturas de uso industrial no presentan el factor de contribución.

Por otro lado, el prestador no entregó facturas del estrato 6, aun cuando se reiteró en el acta y quedó de compromiso la remisión de las mismas.

Ahora bien, durante el análisis de la aplicación de subsidio y contribuciones, se encontró de manera particular que las facturas estrato 3, no cuentan con la aplicación del subsidio del 4% para el consumo y adicionalmente se encuentran erróneamente sumadas ya sea a favor de la empresa o del usuario como se observa en las siguientes facturas.

Imagen 44. Factura N° 88576



EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.
NIT: 901.350.951-9
CARRERA 11 No.10 - 55 CEL: (+57) 302 465 9853
VILLAGORONA - CANDELARIA
Código Postal: 763579
contactenos@emcandelaria.gov.co

FACTURA DE VENTA
No. **88576**

Subscriptor N° **4006**
Código **1110040060**

PAGAR SIN RECARGO
2025-08-18

VALOR A PAGAR
48.890

Nombre: _____
Dirección: _____
Dir. Entrega: _____

Uso: **Residencial**
Estrato: **3**
Fecha de Suspensión: **2025-08-19**

Meses Vencidos: **0**

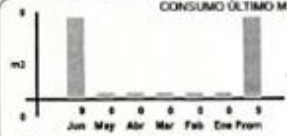
PERIODO DE CONSUMO

DESDE	HASTA	DÍAS
2025 07 01	2025 07 31	30

Fecha de Emisión: **2026-08-14**

ÚLTIMO PAGO: **0**
PERIODO: **JUL-2025**

CONSUMO ÚLTIMO MES



Lectura Anterior: **9**
Lectura Actual: **13**
Total Consumo: **4**
Promedio: **9**
No. Medidor: **200301113**
Estado Medidor: **Medidor Con Lectura**

NOTIAGUAS



ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
CARGO Fijo		8.139	8.139	8.139
CONSUMO BÁSICO	4	2.709	2.600	10.834
CONSUMO COMPLE	0	2.709	2.709	0
CONSUMO SUPLEN	0	2.709	2.709	0
SUBTOTAL	0.04			31.541
TOTAL CONSUMO				31.541

TOTAL ACUEDUCTO: **31.541**

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
CARGO Fijo		5.840	5.840	5.840
CONSUMO BÁSICO	4	1.332	1.279	5.328
CONSUMO COMPLE	0	1.332	1.332	0
CONSUMO SUPLEN	0	1.332	1.332	0
SUBTOTAL	0.04			17.349
TOTAL CONSUMO				17.349

TOTAL ALCANTARILLADO: **17.349**

TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	AÑO/MES	No. CUOTA	SALDO	VALOR MES
Acueducto Ajuste a la decena	2025 07			6.11

OBSERVACIONES: PUNTOS DE PAGO

Realiza tus pagos por PSE
Convenio Bancolombia 86056

TOTAL OTROS COBROS: **0**
TOTAL A PAGAR: **48.890**

Representante legal

CUFE: 803dda424905c1bd771275a06963392f9e94ce869b0037148b1776c97231b2362b9a02f469c8fadf9422e04f2836c02a

FACTURA DE VENTA
No. **88576**
Subscriptor N° **4006**

Nombre: _____
Dirección: _____

PERIODO DE COBRO: **JUL-2025**
Meses Vencidos: **0**
Fecha de Vencimiento: **2025-08-18**
Sin Recargo: **2025-08-18**
Con Recargo: **2025-08-18**
Total a Pagar: **48.890**

EMCANDELARIA
Juntos nos Transformamos

415770999826101380200000400639000000488909620250818

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Imagen 45. Factura N° 171720

 **EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P.**
NIT. 901.350.951-9
CARRERA 11 No. 10 - 55 CEL: (+57) 302 465 9653
VILLAGORGONA - CANDELARIA
Código Postal: 763579
contactenos@emcandelaria.gov.co

FACTURA DE VENTA
No. **171720**

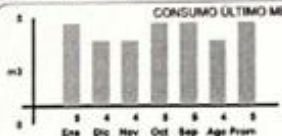
Subscriptor N° **4009** Código **1110040090**

PAGO EN RECARGO **2026-03-17** **VALOR A PAGAR** **66.320**

Nombre: _____
Dirección: _____
Dir. Entrega: _____

Uso **Residencial** Meses Vendidos **1**
Estrato **3**
Fecha de Suspensión **2026-03-18**

PERIODO DE CONSUMO
DE: 2026 02 01 HASTA: 2026 02 28 DÍAS: 28 Fecha de Emisión: 2026-08-14
ULTIMO PAGO: 2026-01-24 PERIODO: FEB-2026
66.350

CONSUMO ULTIMO MES

Lectura Anterior: 56 Lectura Actual: 63
Total Consumo: 7 Promedio: 5
No. Medidor: 200301116 Estado Medidor: Medidor Con Lectura

NOTIAGUAS


ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
CARGO Fijo		8.661	8.661	8.661
CONSUMO BUCO	7	2.882	2.767	20.177
CONSUMO COMPLE	0	2.882	2.882	0
CONSUMO SURTIENDO	0	2.882	2.882	0
SUBTOTAL PUNTOS	0.04			
TOTAL CONSUMO				22.487
VALOR				0
INTERESES				0
CARGAS FINCARR				110
TOTAL ACUEDUCTO				22.607

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONS. m³	VALOR REF.	VALOR m³	TOTAL
CARGO Fijo		6.024	6.024	6.024
CONSUMO BUCO	7	1.374	1.319	9.619
CONSUMO COMPLE	0	1.374	1.374	0
CONSUMO SURTIENDO	0	1.374	1.374	0
SUBTOTAL PUNTOS	0.04			
TOTAL CONSUMO				12.620
VALOR				0
INTERESES				0
CARGAS FINCARR				63
TOTAL ALCANTARILLADO				12.683

SECTOR
MANZANA - PIEDRO
35.290

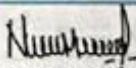
TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	AÑO/MES	No. CUOTA	SALDO	VALOR MES
Cartera CARTERA ANTERIOR A 202402				31.030,00

OBSERVACIONES: PUNTOS DE PAGO

Realiza tus pagos por PSE
Convenio Bancolombia 86056

TOTAL OTROS COBROS: 31.030
TOTAL A PAGAR: 66.320


Representante legal

CUFE: 41461c693771b36d8f1fc39a1a397e23fa0dceb655c62211432881045d2165e3f9e22280833da2afc38252909eff7e82

 **FACTURA DE VENTA**
No. **171720** Subscriptor N° **4009**

Nombre: _____
Dirección: _____

PERIODO DE CONSUMO **FEB-2026**
Meses Vendidos **1**
FECHA DE VENCIMIENTO
Sin Recargo: 2026 - 03 - 17
Con Recargo: 2026 - 03 - 17
Total a Pagar: **66.320**


41577099082610138020000400939000000663209620260317

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección.

Sobre los cobros de subsidios al municipio, el prestador informó que remite periódicamente la cuenta de cobro al ente territorial, el cual ha realizado para la vigencia 2025 los respectivos pagos en los tiempos estipulados. A continuación, se presenta el balance de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado para 2025.

Tabla 44. Revisión aplicación de factores del Acuerdo 012 de 2023 en las facturas.

Acueducto año 2025			
Mes	Subsidio	Contribuciones	Déficit
Enero	21.935.797	7.438.398	- 14.497.399
Febrero	23.111.390	9.908.630	- 13.202.760
Marzo	21.656.003	8.245.841	- 13.410.162
Abril	23.364.901	11.401.862	- 11.963.039
Mayo	20.814.320	11.474.453	- 9.339.867
Junio	21.923.530	13.385.346	- 8.538.184
Julio	22.376.222	14.167.314	- 8.208.908
Agosto	24.096.987	16.013.352	- 8.083.635
Septiembre	23.540.848	15.398.543	- 8.142.305
Octubre	23.471.020	14.392.867	- 9.078.153
Noviembre	25.471.150	14.474.453	- 10.996.697
Diciembre	25.471.150	14.474.453	- 10.996.697
TOTAL	277.233.318	150.775.512	- 126.457.806

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Tabla 45. Revisión aplicación de factores del Acuerdo 012 de 2023 en las facturas.

Alcantarillado año 2025			
Mes	Subsidio	Contribuciones	Déficit
Enero	38.440.064	11.192.551	- 27.247.513
Febrero	39.333.747	11.303.894	- 28.029.853
Marzo	38.249.668	10.831.201	- 27.418.467
Abril	39.472.965	11.280.481	- 28.192.484
Mayo	38.069.709	10.826.545	- 27.243.164
Junio	39.331.760	10.873.303	- 28.458.457
Julio	40.005.676	10.971.725	- 29.033.951
Agosto	40.193.936	11.562.643	- 28.631.293
Septiembre	40.079.203	11.836.697	- 28.242.506
Octubre	40.452.137	12.071.988	- 28.380.149
Noviembre	40.069.709	11.392.867	- 28.676.842
Diciembre	40.069.709	11.392.867	- 28.676.842
TOTAL	473.768.283	135.536.762	- 338.231.521

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., visita de inspección.

Para lo corrido de 2026, el prestador informó que el ente territorial se encuentra al día en el pago de los subsidios, no obstante, no entregó soportes de los giros ni el balance de subsidios y contribuciones detallado como se solicitó para la vigencia 2025.

Así las cosas, a la fecha de la visita, según lo informado en visita el municipio de Candelaria se encuentra al día con el pago de los subsidios, por lo cual 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, ya que el municipio se encuentra realizando los giros correspondientes según informó durante la visita.

5.5.18 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

A continuación, se presentan las reclamaciones para el servicio de acueducto para las vigencias 2025 y 2026, reportadas en el SUI:

Tabla 46. PQR acueducto vigencia 2025 y 2026 a corte de abril.

Acueducto	2025	2026	Total
Quejas	98	77	175
Reclamos	348	290	638
Total	446	367	813

Fuente: SUI.

Tabla 47. PQR alcantarillado vigencia 2025 y 2026 a corte de abril.

Alcantarillado	2025	2026	Total
Quejas	237	71	308
Reclamos	9	33	42
Total	246	104	350

Fuente: SUI.

Ahora bien, frente a las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración, el prestador informó:

“Desde el área de atención al usuario, las acciones para disminuir las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) reiterativas dentro de la empresa EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P. están centradas en la articulación directa con las áreas de Facturación, Comercial y Técnico Operativa.

Una vez es radicada la PQR, se procede a realizar entrega a la cuadrilla correspondiente “Comercial, Calidad, Acueducto y Alcantarillado”. Cuando ellos realizan la visita se ingresa la información encontrada y con ella el facturador realiza el cierre correspondiente.

Cuando encontramos que en un mismo sector están presentando la misma solicitud generamos la alerta al área encargada para determinar el motivo que la esta causando, y ya ellos dan la solución pertinente.

Actualmente el equipo de las cuadrillas de Acueducto, Alcantarillado y Comercial vienen realizando visitas a los corregimientos para identificar y prevenir una posible afectación en los servicios prestados. (...) (Cursiva fuera de texto original).

5.5.19 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 Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) que indicaban el cese del déficit de precipitación asociado con el Fenómeno de El Niño.

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

Respecto a esto, durante la visita, el prestador informó:

“EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., en calidad de prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, realizó la revisión de la información comercial y de facturación correspondiente a la vigencia 2024, así como del marco regulatorio expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA respecto de la medida de desincentivo al consumo excesivo de agua potable.

Durante la vigencia 2024, la empresa no efectuó cobros a sus suscriptores por concepto de desincentivo al consumo excesivo de agua potable, por lo cual no se generaron valores facturados ni recaudados asociados específicamente a dicho concepto.

Es importante precisar que la medida fue adoptada inicialmente mediante la Resolución UAE-CRA 039 de 2024. Posteriormente, mediante la Resolución UAE CRA 257 de 2024, la CRA modificó el ámbito territorial de aplicación de la medida, estableciendo que esta continuaría únicamente en las regiones cuyas fuentes de abastecimiento dependieran de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas.

De acuerdo con la información técnica disponible de los sistemas de abastecimiento operados por EMCANDELARIA S.A.S. E.S.P., las fuentes de abastecimiento utilizadas para la prestación del servicio de acueducto no dependen de las áreas hidrográficas Orinoco ni Amazonas. En consecuencia, a partir de la modificación establecida por la Resolución UAE-CRA 257 de 2024, la medida de desincentivo no resultaba aplicable al sistema de acueducto atendido por la empresa.” (Cursiva fuera de texto original).

No obstante, lo anterior el prestador no entregó los soportes donde justifique que presuntamente se encuentre dentro de las excepciones definidas en el artículo 5 de la Resolución 887 de 2019. Así las cosas, la decisión del prestador de no aplicar la medida no se encuentra sustentada bajo los fundamentos legales e hidrológicos establecidos en el referido numeral.

5.5.20 Estratificación

Durante la visita, el prestador no entregó información relacionada con los decretos de estratificación, e indicó que se remitiría la información como compromiso a más tardar el 14 de agosto. No obstante, el prestador no remitió información al respecto.

Así las cosas, es preciso mencionar que, si bien el prestador no tiene responsabilidad directa frente a la adopción y actualización de los decretos de estratificación, es su deber realizar la correcta aplicación de la estratificación a los usuarios conforme lo establezca el ente territorial mediante los mismos. Ahora, teniendo en cuenta que el prestador no conoce cuál es el decreto de estratificación vigente y no se entregaron documentos ni pronunciamientos al respecto, el prestador deberá aclarar cómo se encuentra aplicando la estratificación a sus usuarios y garantizando que la misma se encuentre conforme a los decretos adoptados y/o actualizados.

Por otro lado, frente a la participación en el Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador no realizó ningún pronunciamiento.

Frente al pago del concurso económico, el prestador informó que, *“no se ha generado pago ni se han recibido cobros por el concepto de Concurso Económico”*.

5.5.21 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 para el periodo de 2025 y 2026 a corte de agosto:

Tabla 48. Estado de reporte al SUI de la información del tópico comercial 2025 – 2026 a corte de agosto.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	Verificada la información, se encontró que el CCU entregado en visita no cuenta con fecha de expedición, no obstante, en el RUPS indica que es del 8 de enero de 2020, adicionalmente, reporta información del concepto de legalidad cuando informó que no cuenta con el mismo.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Verificada la información, se encontraron inconsistencias para los periodos de enero a diciembre de 2025, para los servicios de acueducto y alcantarillado, ya que los datos reportados en SUI no son iguales a los entregados en visita, adicionalmente, no se encuentra reporte de información para la vigencia 2026.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Verificada la información, se encontró que la información es inconsistente con lo reportado en visita, ya que en SUI el prestador en promedio informa alrededor de 1.100 usuarios sin medidor y en la visita reportó valores inferiores, por lo cual los porcentajes de micromedición nominal y efectiva no son consistentes con lo entregado en visita. Adicionalmente, no se encuentra información reportada para la vigencia 2026.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Verificada la información, se encontraron inconsistencias para los periodos de enero de 2025 a diciembre de 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado, toda vez que los valores reportados son diferentes a los valores entregados en visita, adicionalmente no se encontró reporte para los periodos de información para la vigencia 2026.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y	Parcial	Verificada la información, se encontró que el prestador se encuentra cargando las facturas, no obstante, no se encuentra reporte para el servicio

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
	alcantarillado		de alcantarillado en noviembre de 2025 y de enero a agosto de 2026 y para el servicio de acueducto en julio y agosto de 2026.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Se procedió a revisar los factores de subsidios y contribuciones reportados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando inconsistencias para todos los periodos de análisis. adicionalmente no se encontró reporte para los periodos de información para la vigencia 2026.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Parcial	Verificada la información, se encontró que se encuentra reportada de enero de 2025 a abril de 2026, a la fecha se encuentra pendientes los reportes de mayo a agosto de 2026.
Concurso económico	Concurso económico	Sí	El prestador ha reportado que no ha realizado giros por concepto de concurso económico lo cual coincide con lo informado en visita.

Fuente: Información EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. visita de inspección – SUI.

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Al revisar la información soportada en el SUI, SURICATA y el informe entregado por el prestador, se verificó que las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente por parte de la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, fueron calculadas bajo la norma dispuesta por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 49. APS Vs. Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Candelaria	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 1	Acueducto - Alcantarillado

Fuente: SURICATA

Ahora bien, conforme a la información reportada en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad, la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 1 de mayo de 2019 hasta la fecha, ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias.

Para los años 2024, 2025 y lo corrido del 2026, se tienen las siguientes modificaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada periodo sin subsidios ni contribuciones.

Asimismo, se evidenció que el prestador no certificó sus costos y tarifas bajo el modelo de la metodología tarifaria 825, su estado se encuentra en Edición en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA a fecha de agosto de 2026, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 46: Estado de Cargue estudio de Costos y Tarifas EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

Empresas

Resultados

1

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
53666	1295	EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P	Inicial	En Edición	SI	N/A	

1

1 registro(s) encontrado(s)

Sistemas registrados

Sistemas registrados

Código del Sistema	Nombre del Sistema	Fecha de inicio de aplicación tarifaria	Año base	Segmento	Normativa	Acciones
1444	EMCANDELARIA	2019/05/01	2016	Segmento 1	Resolución CRA 825 de 2017	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En la visita de inspección y vigilancia detallada, se le solicitó al prestador mediante radicado SSPD 20264203664731 del 31 de julio de 2026, información relacionada con las gestiones realizadas para la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017, a lo que el prestador se pronunció en atención de los lineamientos dispuestos en la Parte 8, Titulo 6 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021..

5.6.3 Tarifas aplicadas

Teniendo en cuenta la información reportada en el SUI a través del formato “Costos de referencias y tarifas aplicadas” y la información suministrada por el prestador de los cambios en las tarifas de acueducto y alcantarillado desde mayo del 2024 hasta mayo de 2026, con las modificaciones, variaciones y/o actualizaciones realizadas, se evidencia lo siguiente:

Tabla 50. Modificaciones tarifarias reportados por la EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. vs SUI 2024 a 2026 acueducto y alcantarillado

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P (EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.) ID 53666								
No.	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Acto Administrativo o Adopción de Tarifas	Fecha de Aplicación		Costos de Referencia			
			Inicio	Fin	Acueducto		Alcantarillado	
					Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento
1	Se fijan las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de EMCANDELARIA SAS ESP	Aplicación Tarifas Estudio Tarifario - Resolución 016 Abril 03 del 2019	may-19	ago-22	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
2	Por medio de la cual se actualizan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado debido al incremento por acumulación del IPC		sep-22	nov-23	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P (EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.) ID 53666								
No.	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Acto Administrativo o Adopción de Tarifas	Fecha de Aplicación		Costos de Referencia			
			Inicio	Fin	Acueducto		Alcantarillado	
					Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento
3	Por medio de la cual se actualizan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado debido al incremento por acumulación del IPC desde sep 2018 a Julio 2023 - Resolución 064 del 11 de Diciembre del 2023		dic-23	nov-24	7874,00	2456,00	5473,00	1249,00
4	Por medio de la cual se actualizan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado debido al incremento por acumulación del IPC - Resolución 082 del 14 de Noviembre del 2025		dic-24	jul-25	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
5	Por medio de la cual se actualizan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado debido al incremento por acumulación del IPC - Resolución 045 del 28 de Julio del 2025		ago-25	a la fecha	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09

Fuente: SUI

Al comparar la información reportada en el formato “Costos de referencia y tarifas Aplicadas” de acueducto y alcantarillado reportados en el SUI, con las que se encuentran registrados en la documentación suministrada por el prestador EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. durante la visita, se identificó concordancia en la información. Adicionalmente, se entregaron las comunicaciones y circulares informativas de los ajustes reportados y modificados por variaciones de IPC.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador deberá seguir reportando en el formato de “Costos de referencia y tarifas aplicadas” del SUI, el cual es oficial para todas las acciones de inspección y vigilancia que esta entidad realiza, y proceder a realizar los cargues de la información correspondientes, soportando los valores facturados a los suscriptores durante el período comprendido entre junio de 2026 en adelante.

Ahora bien, en la visita se suministró la siguiente información por parte del prestador, en relación con los costos de referencia y tarifas aplicadas:

Tabla 51. Tarifas Aplicadas hasta mayo de 2026

PERIODO		Tarifas Aplicadas desde inicio de operación hasta mayo 2026		Tarifas Aplicadas desde inicio de operación hasta mayo 2026	
		Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P. - EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.		Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P. (en adelante EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.)	
		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		C. FIJO	CONSUMO	C. FIJO	CONSUMO
AÑO 2019	Mayo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Junio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Julio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Agosto	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Septiembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Octubre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Noviembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Diciembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
AÑO 2020	Enero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Febrero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Marzo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Abril	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Mayo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Junio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Julio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Agosto	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Septiembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Octubre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Noviembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Diciembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
AÑO 2021	Enero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Febrero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Marzo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Abril	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Mayo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Junio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Julio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Agosto	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Septiembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Octubre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Noviembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Diciembre	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
AÑO 2022	Enero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Febrero	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Marzo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Abril	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Mayo	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Junio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Julio	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Agosto	5825,00	1938,00	4051,00	924,00
	Septiembre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Octubre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Noviembre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Diciembre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
AÑO 2023	Enero	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Febrero	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Marzo	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Abril	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Mayo	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Junio	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00

PERIODO		Tarifas Aplicadas desde inicio de operación hasta mayo 2026		Tarifas Aplicadas desde inicio de operación hasta mayo 2026	
		Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P. - EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.		Empresas Públicas Municipales de Candelaria S.A.S E.S.P. (en adelante EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.)	
		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		C. FIJO	CONSUMO	C. FIJO	CONSUMO
	Julio	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Agosto	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Septiembre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Octubre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Noviembre	6345,76	2112,00	4413,00	1007,00
	Diciembre	7874,00	2456,00	5473,00	1249,00
AÑO 2024	Enero	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Febrero	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Marzo	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Abril	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Mayo	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Junio	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Julio	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Agosto	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Septiembre	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Octubre	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Noviembre	7874,00	1547,00	5473,00	1249,00
	Diciembre	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
AÑO 2025	Enero	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Febrero	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Marzo	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Abril	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Mayo	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Junio	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Julio	8138,80	2708,55	5839,91	1332,09
	Agosto	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Septiembre	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Octubre	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Noviembre	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Diciembre	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
AÑO 2026	Enero	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Febrero	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Marzo	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Abril	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09
	Mayo	8661,17	2882,39	6024,01	1374,09

Fuente: SUI - EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Se debe señalar que el reporte de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al SUI, según los lineamientos de la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de junio de 2021, se realiza mensualmente. En los mismos términos, la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. maneja su facturación de manera mensual; asimismo, las tarifas de referencia aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el prestador EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. en el municipio de Candelaria, Valle del Cauca, durante las vigencias 2020 a mayo de 2026 son concordantes con las entregadas en el informe por el prestador.

Ahora bien, la empresa prestadora registró una variación tarifaria para la APS de Candelaria, que se causó en diciembre de 2024 y se aplicó en la facturación de los consumos de febrero de 2025, en virtud del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que los prestadores podrán actualizar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cada vez que se

presente una variación acumulada de por lo menos el 3% en alguno de los índices de precios que considere la fórmula; en el anexo I, 6.2.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se determinó que el factor de actualización a utilizar corresponde al Índice de Precios al Consumidor – IPC.

Asimismo, como se observa, durante el periodo objeto de evaluación, las tarifas fueron actualizadas en dos (2) ocasiones (diciembre 2024 y agosto 2025), y de acuerdo con lo manifestado por el prestador, esto corresponde a indexaciones por aplicación del IPC, de tal manera el factor de actualización obtenido a partir de la correspondiente formulación, están siendo aplicados de manera uniforme en cada uno de los componentes de las tarifas, la cual es coincidente con la acumulación según el DANE.

5.6.4 Adicionalmente, para el periodo de agosto de 2025, se registró una variación tarifaria del 3,4% en el cargo fijo del servicio de alcantarillado. Por su parte, para el periodo de diciembre de 2024, se reportó una variación del 3,5%, para el servicio público de acueducto; Asimismo, para el servicio de alcantarillado, se registró una variación del 6,70% en los costos de referencia correspondientes al periodo de diciembre de 2024. Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1⁴ de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario, y de manera periódica en los años subsiguientes. Así mismo, les corresponde informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Superintendencia.

Así las cosas, la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. no está dentro de esta causal por pertenecer al segmento 1 de la Resolución CRA 825 del 2017, por lo anterior no debe presentar cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

Por otra parte, en relación con el valor de las inversiones consideradas para el cálculo del CMI, se evidenció que el prestador no reportó en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA el POI, ni el valor de las inversiones y de los activos. No obstante, en el Sistema Único de Información – SUI se encuentra reportado un valor aproximado de \$1.724.106.876 M/cte. Asimismo, en el estudio de costos remitido por el prestador se registra un valor aproximado de \$1.724.106.876 M/cte., el cual coincide con el valor reportado en el SUI.

De acuerdo con la información reportada, los proyectos formulados y ejecutados durante el periodo comprendido entre 2020 y 2025 corresponden, entre otros, a la reposición de redes de alcantarillado, la expansión de redes de acueducto y la optimización de la planta de tratamiento.

5.6.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 52. Estado de reporte en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	No	A la fecha no ha certificado el estudio de costos

⁴ Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			bajo el marco normativo de la resolución CRA 825 de 2017.
POI	Plan de Obras e Inversiones	No	No reporta información.
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas AA	Sí	Hasta la fecha estado de cargue de información para los servicios de Acueducto y Alcantarillado en Certificado.
Proyectos de inversión	Ejecución de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	Sí	La información se encuentra debidamente cargada y certificada en el SUI
Proyectos de inversión	Formulación de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	Sí	La información se encuentra debidamente cargada y certificada en el SUI
Proyectos de inversión	Valor de las inversiones	No	Se encontró que no reportó de información.
Proyectos de inversión	Valor de los activos	No	Se encontró que no reportó de información.

Fuente: Consulta SUI

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.7.1 Área de prestación de servicios evaluada

Tabla 53. APS

ID	PRESTADOR	SEGMENTO	COD DANE	Dpto de prestación	Mpo de prestación	Servicios prestados
53666	EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A E.S.P	3	76130	VALLE DEL CAUCA	CANDELARIA	ACU + ALC

Fuente: IUS

5.7.2 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

Resultados IUS 2024 - 2025

A continuación, se presenta la medición del Indicador Único Sectorial (IUS) correspondiente a las dos últimas vigencias, calificada y publicada para el Área de Prestación de Servicio (APS) de Candelaria, a cargo de las EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P

Este documento expone los resultados de las ocho (8) dimensiones que componen el cálculo, de acuerdo con los lineamientos metodológicos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 54. Nivel de riesgo IUS

Vigencia IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2024	7,81	1,90	10,75	12,50	4,53	11,56	10,00	8,75	67,8	Riesgo Medio
2025	4,11	1,25	0,00	0,00	5,98	8,33	0,00	0,00	19,67	Riesgo Alto

Fuente: IUS

El análisis de las vigencias 2024 y 2025 refleja una caída del Indicador Único Sectorial (IUS) de 67.8 a 19.67, pasando de riesgo medio a riesgo alto. Esta reducción obedece al impacto directo de las dimensiones EO, GE, SA y GT.

Dimensiones con riesgo IUS 2025

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2025), con las dimensiones que apliquen:

- **Dimensión 1: Calidad del Servicio – CS:**

En relación con el reporte IRCA al sistema SIVICAP – INS, reglamentado por la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se identificó información reportada correspondiente a doce (12) meses de la vigencia evaluada. De estos, en siete (07) meses se cumple con la normativa, mientras que en los cinco (05) meses restantes se supera el umbral regulatorio de riesgo menor al 5%, obteniendo como resultado ponderado en el indicador de 2.90.

Respecto al Reporte CS 1.2 *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp*, el Instituto Nacional de Salud (INS) registró en la plataforma SIVICAP un valor de 3%, equivalente a un 97% como valor normalizado, lo que resulta en una calificación ponderada de 1,21 para el indicador.

Los indicadores *Índice de CS 2.1 Continuidad – IC*, *CS 3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* y *CS 3.2 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 las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de mencionados indicadores provienen de los datos cargados por el prestador al SUI, entre ellos se encuentra el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

En la dimensión CS Calidad del Servicio, el prestador obtuvo un resultado de 4,11 puntos de 12,5 posibles.

- **Dimensión 2: Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones - EP:**

De los seis (6) indicadores que conforman la dimensión, dos (2) no son aplicables a este prestador, dado que corresponden exclusivamente a grandes prestadores. Respecto a los indicadores que sí deben calcularse, se evidencia que para los indicadores de *EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto (IEAIAC)* y *EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado (IEAIAL)*, no se reportó la ejecución de las inversiones proyectadas para ambos servicios, como consecuencia, la calificación asignada a ambas subdimensiones la calificación fue 0.

En cuanto a la subdimensión *EP 3. Planificación ante Emergencias*, el prestador no reportó el 100% de la información requerida para el cálculo de los indicadores de los dos servicios en los formularios de *Cuestionario de Eventos*. Esta omisión sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante contingencias y eventos naturales. En consecuencia, existe un riesgo latente de

interrupción del servicio, ya que no se evidencia que el prestador cuente con los medios adecuados para gestionar una emergencia.

Por todo lo anterior, la calificación final obtenida para la dimensión E.P. es de 1,25 puntos sobre 12,5 posibles.

- ***Dimensión 3: 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 2022.

- ***Dimensión 4: Eficiencia en la Gestión Empresarial - GE:***

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 los indicadores relacionados con personal administrativo y operativo provienen del Formatos IUS Nivel de Sistema y Prestador, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril 2022.

- ***Dimensión 5: Sostenibilidad Financiera - SF:***

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD No. 20261000382725 del 2026, con datos asociados al año fiscal 2025.

Una vez revisada la información del prestador, se evidenció que el indicador de, SF 1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG, obtuvo una calificación de cero (0) debido a que no cumplió con el estándar de medición definido en la ficha técnica.

Por otra parte, se encontró que los indicadores *SF 1.1 Liquidez - L* y *SF 1.4 Relación de Endeudamiento - RDP* no cumplieron 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 40 y 47,50 puntos.

- ***Dimensión 7: Sostenibilidad Ambiental – SA:***

Los indicadores *SA 1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*, *SA 1.2 Utilización del Recurso Agua – UA*, *SA 1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, *SA 1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *SA 2.3 Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL* tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 2022.

- ***Dimensión 8: Gestión Tarifaria – GT:***

Se verificó la aplicación de los costos de referencia aprobados para acueducto (cargo fijo y por consumo - GT.1.1) y alcantarillado (cargo fijo y por consumo - GT.2.1) según la metodología tarifaria vigente sin embargo los valores reportados no se ajustan a los valores aprobados. No se dispone de información para calcular los indicadores de cumplimiento de metas de continuidad de acueducto (GT.1.3) y. Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC (GT.1.6). La ausencia de esta información podría acarrear sanciones por incumplimiento de metas.

En consecuencia, la calificación para la dimensión GT es de 0 de 12,5 puntos posibles.

5.7.3 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.6.5.3.2.3 de la Resolución 943 de 2021, el prestador ha venido reportando anualmente al SUI su Tablero de Acciones de Mejora con la opción “No Aplica”, dado que, durante los años (2023-2024) de calificación presentó un nivel de riesgo Medio. Cabe resaltar, que para el 2025 se evidencia un aumento del nivel de riesgo, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 55. Hallazgos Evaluación Integral

ID	Vigencia a IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
53666	2025	4,11	1,25	0,00	0,00	5,98	8,33	0,00	0,00	19,67	Riesgo Alto
53666	2024	7,81	1,90	10,75	12,50	4,53	11,56	10,00	8,75	67,80	Riesgo Medio
53666	2023	12,32	6,96	12,50	12,50	3,23	11,69	12,50	2,50	74,20	Riesgo Medio
53666	2022	9,49	5,26	10,44	12,50	0,35	0,00	12,50	8,75	59,29	Riesgo Medio Alto
53666	2021	1,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	Riesgo Alto

En tal sentido, se sugiere al prestador considerar las observaciones realizadas sobre las dimensiones analizadas en este informe, con el fin de implementar medidas correctivas, ya sea en el reporte de la información al SUI y/o en las acciones que determine para mejorar el desempeño de los indicadores aquí citados.

5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

5.8.1 Actualizaciones de RUPS

En cumplimiento del marco normativo sectorial, se verificó el estado de inscripción y actualización de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. ante el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Al respecto, se constató que el prestador ejecutó de manera formal su última actualización anual el 24 de abril de 2026, radicada bajo el número de imprimible institucional: 2026453666458771.

Del anterior registro se evidenció que el prestador reportó la actividad de tratamiento en el servicio público de alcantarillado, para lo cual se precisa que de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada y según lo informado por el prestador, actualmente el prestador únicamente realiza esta actividad en el Sistema de Tratamiento de Agua STAR La Regina, con descarga al zanjón Chontaduro y a la cequia Granadilla. Los demás sistemas de alcantarillado, realizan descarga directa al punto de vertimiento, sin tratamiento previo.

6. HALLAZGOS

A continuación, se relacionan los hallazgos encontrados como resultado del presente informe realizado a EMCANDELARIA S.A.S E.S.P.

Tabla 56. Hallazgos Evaluación Integral

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Omisión de entrega de información y documentación.	Artículo 79.8 de la Ley 142	La empresa no remitió información y documentación relacionadas con, contrato de operación, certificación de competencias laborales para los periodos 2025 y 2026, adiciones presupuestales, que habían sido solicitadas por esta Superintendencia en el Marco de la Evaluación Detallada.	No cumple
2	Financiero: Presunta incorrecta aplicación del Marco Normativo Financiero.	Marco Conceptual y Normas de la Resolución 414 de 2014.	El prestador no reconoció gasto por deterioro de Cuentas por Cobrar en el periodo 2025, a pesar de contar con cartera de más de 360 días de antigüedad que no ha sido deteriorada, infravalorando los gastos y sobrevalorando el Resultado Neto.	No cumple
3	Financiero: Presunta incorrecta aplicación del Marco Normativo Financiero.	Marco Conceptual y Normas de la Resolución 414 de 2014.	El prestador no reconoció los componentes del Patrimonio según indica la desagregación del Marco Normativo.	No cumple
4	Financiero: Omisión de Revelación de información relevante.	Marco Conceptual y Normas de la Resolución 414 de 2014.	La empresa no reveló información relevante sobre los conceptos de Efectivo y Equivalentes, Cuentas por Cobrar, Beneficios a Empleados, Ingresos.	No cumple
5	Técnico – operativo Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios.	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994	El prestador no cuenta con las concesiones de aguas para los pozos de los sistemas de acueducto Buchitolo y El Lauro.	No cumple
6	Técnico – operativo Macromedición y calibración	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el art.19 de la Resolución 799 de 2021.	Los siguientes puntos del sistema de acueducto no cuentan con instrumentos de medición de caudal: En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos: Carmelo, El Cabuyal, La Esperanza, La Cancha, Nativos, PIDU, oriente y occidente (sistema Buchitolo), El Lauro, La Mina (Sainera/Turín) y Chondular. En la salida de los tanques de almacenamiento: Cabuyal, Arenal, Buchitolo y Lauro. En la salida de las plantas de tratamiento: Cabuyal En la salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			profundo: Buchitolo y Lauro. No se evidenció certificado de calibración para los macromedidores de los sectores hidráulicos Cantalamota y El Tiple, macromedidor del tanque del sistema San Joaquín, Macromedidor de salida del sistema de bombeo de Cabuyal y Arenal, macromedidores de la zona de aireación de PTAP Arenal, y macromedidor de la salida de PTAP Arenal	
7	Técnico – operativo Operación y mantenimiento	Artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de acueducto Buchitolo y Lauro; ni para la totalidad de la infraestructura del sistema de alcantarillado, incluyendo el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales STAR La Regina. El prestador no realiza procesos de mantenimiento y calibración de las bombas dosificadoras coagulante/floculante y/o desinfectante de los sistemas Cabuyal, Buchitolo, Lauro y Arenal (PIDU). La tapa del instrumento de macromedición de la salida del sistema de bombeo del pozo del sistema Cabuyal, no se encuentra en adecuadas condiciones, lo que no permite tener una lectura clara del mismo. En el STAR La Regina, los 15 pozos se encuentran sin tapa; hay acumulación de residuos de cribado en el área y las zonas verdes se encuentran sin mantenimiento; el cerramiento frontal está deteriorado. El prestador no cuenta con registros documentados de las actividades de operación y mantenimiento del STAR La Regina.	No cumple
8	Técnico – operativo Prevención contra la incrustación en captaciones subterráneas	Artículo 85 de la Resolución 330 de 2017	El prestador no ha realizado mantenimiento preventivo de incrustaciones en las captaciones subterráneas, para los pozos de los sistemas El Cabuyal, Arenal (PIDU), Buchitolo y Lauro	No cumple
9	Técnico – operativo Lavado y desinfección	Artículo 9, numeral 2, del Decreto 1575 de 2007	El prestador no realizó procesos de lavado y desinfección para los	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	de tanques de almacenamiento	Artículo 30 de la Resolución 330 de 2017.	tanques El Tiple y El Lauro durante la vigencia 2025. No cuenta con registros documentados de los procesos de limpieza y desinfección de los tanques “de la empresa”, Cabuyal y Buchitolo para la misma vigencia.	
10	Técnico – operativo Medidores de presión	Artículo 74 de la Resolución 330 de 2017.	Se evidenció que la lectura de presiones en red se realiza mediante manómetros análogos, los cuales no permiten el almacenamiento mensual de datos de presión; adicionalmente estos equipos de medición, no cuentan con procesos de calibración.	No cumple
11	Técnico Condiciones sanitarias de almacenamiento	Resolución 082 de 2009, anexo técnico 1 control de calidad del agua distribuida - Buenas Prácticas Sanitarias persona prestadora (BPSp.p.); y Decreto 1575 de 2007, artículo 2, en lo correspondiente al Sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano	En el tanque enterrado de almacenamiento de agua potable, de la estación de bombeo San Joaquín, se evidenció tapa sobrepuesta en la entrada de la cámara de inspección, que no cubría la totalidad de la misma, permitiendo el acceso directo al agua almacenada.	No cumple
12	Técnico Ambientes y requisitos de las áreas complementarias.	Artículo 127 de la Resolución 330 de 2017	No se evidenció en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Cabuyal, un área para pruebas y análisis de calidad básicos.	No cumple
13	Técnico – operativo Instrumentación y control en sistemas de potabilización	Artículo 122 de la Resolución 330 de 2017	No se evidenció la medición de los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada PTAP, toda vez que para la PTAP Cabuyal y la PTAP Arenal no se realiza medición de los parámetros de turbiedad y conductividad.	No cumple
14	Técnico – operativo Desinfección	Artículo 121, parágrafo 2, de la Resolución 330 de 2017	Los sistemas de acueducto El Lauro y Buchitolo no cuentan con tanque de contacto. El prestador no aplica el procedimiento establecido normativamente para la determinación de la dosis óptima de residual de desinfectante.	No cumple
15	Técnico – operativo Gestión de subproductos de la potabilización	Artículos 123, 124 y 125 de la Resolución 0330 de 2017	El prestador no realiza tratamiento a los lodos generados en el proceso de potabilización de agua de la Planta El Cabuyal. El prestador no cuenta con caracterización de los lodos generados en la PTAP El Cabuyal y la PTAP Arenal (PIDU)	No cumple
16	Técnico – operativo Catastro de redes	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 y artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.	El prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación, además de las válvulas e hidrantes que forman parte de la red de distribución.	
17	Técnico – operativo Información en sistemas de potabilización	Artículo 133 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no cuenta con la implementación de un sistema de almacenamiento de información del sistema de potabilización, que tenga como mínimo los registros de medición de caudales, tablas de control de caracterización de agua cruda, tablas de control de calidad de agua tratada, registros de actividades de mantenimiento y paradas del sistema, consumo de reactivos, costos energéticos, operacionales e indicadores energéticos, análisis e Informes periódicos de dichas actividades que, posteriormente, hagan parte del plan de mejora continua de la operación de las PTAP	No cumple
18	Técnico – operativo Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable	Artículo 89 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no cuenta con porcentaje de pérdidas para cada uno de los sectores hidráulicos y el global del sistema, ni con un programa de control y reducción de las mismas.	No cumple
19	Técnico – operativo Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.	Artículos 2 y 5 de la Resolución 811 de 2008.	El acta de concertación y/o actualización de puntos y lugares de muestreo presentada por el prestador, no contiene el plano de localización de los puntos de muestreo en la red de distribución. No se evidenció concertación de un punto de muestreo ubicado según los criterios aplicables establecidos normativamente, tales como: Inmediatamente después del accesorio o componente donde termina(n) la(s) tubería(s) de conducción y se da inicio a la red de distribución; ó en aquellos puntos después de la mezcla del agua proveniente de las diferentes fuentes de abastecimiento o tratamiento de agua que ingresan al sistema de distribución, para el sistema de compra de agua en bloque.	No cumple
20	Técnico – operativo Número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución.	Artículo 3 de la Resolución 811 de 2008	El prestador no cuenta con puntos de muestreo concertados en acta para el sistema unificado de agua en bloque, pues se evidenció concertación separada para	Cumple parcialmente

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			Carmelo y Tiple, y no se evidenció para Cantalamota. No se evidenció concertación de puntos para el sistema Arenal (PIDU). La cantidad de puntos de muestreo concertados es inferior a la cantidad establecida normativamente de acuerdo a la población atendida para los sistemas Buchitolo, donde la cantidad de puntos concertados es de 1 y requiere 4; Cabuyal donde la cantidad de puntos concertados es de 3 y requiere 5; y para el sistema Lauro donde la cantidad de puntos concertados es de 1 y requiere 4.	
21	Técnico – operativo Materialización de los puntos de muestreo.	Artículo 6 de la Resolución 811 de 2008	El punto de muestreo “Tanque Carmelo” no cuenta con identificación, ni protección para evitar el mal uso, tiene la puerta averiada. En los puntos de muestreo Tiple iglesia, Lauro, Buchitolo, Cabuyal – Policía, y PTAP Arenal, no se evidenciaron elementos de identificación para evitar el mal uso que terceras personas le puedan dar a estas instalaciones.	No cumple
22	Técnico – operativo Clasificación del nivel de riesgo – Calidad del agua	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007	El prestador suministró agua con nivel de riesgo bajo clasificada por la Resolución 2115 de 2007, como “<i>Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento</i>”, en los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2025 y febrero, mayo y junio de 2026; asimismo, suministró agua con nivel de riesgo medio, clasificada por la Resolución 2115 de 2007, como “<i>Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora</i>”, en los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025 y junio de 2026; y suministró agua con nivel de riesgo alto, clasificada por la Resolución 2115 de 2007, como “<i>Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos</i>” en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio y octubre de 2025 y junio de 2026.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
23	Técnico – operativo Mapa de riesgos	Artículo 15 del decreto 1575 de 2007 y artículo 8 de la Resolución 4716 de 2010	El mapa de riesgos presentado por el prestador para “el sistema de abastecimiento del proyecto integral de desarrollo urbano (PIDU) Mirador del Frayle” se encuentra a nombre de Terranova servicios S.A.E.S.P, adicionalmente este tiene fecha de 03 de mayo de 2017, sin evidenciar acciones de coordinación para su revisión y/o actualización anual. El mapa de riesgos presentado por el prestador para el “sistema de abastecimiento del corregimiento del Cabuyal del municipio de Candelaria, Valle” tiene fecha de 18 de agosto de 2019, sin evidenciar acciones de coordinación para su revisión y/o actualización anual. El prestador no presentó el acto administrativo expedido por la autoridad sanitaria, mediante el cual se haya adoptado el mapa de riesgo de la calidad de agua para el consumo humano, para las fuentes de los sistemas Buchitolo y El Lauro. Si bien es cierto que la Resolución 4716 de 2010 establece que las autoridades sanitarias elaboran los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano; también se destaca dentro de la misma, la articulación requerida para tal fin entre la persona prestadora y la autoridad sanitaria.	Cumple parcialmente
24	Técnico – operativo Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua para consumo humano	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	Se evidenció que las cantidades de muestras registradas como analizadas, son inferiores a las establecidas en la Resolución 2115 de 2007 en los siguientes parámetros: turbiedad, color aparente, pH y cloro, para el año 2025 y de enero a junio de 2026. No se registró reporte de análisis en el mes de enero de 2026 para ninguno de los parámetros establecidos normativamente	No cumple
25	Técnico – operativo Prohibición de verter sin tratamiento previo	Artículo 2.2.3.2.20.5. del Decreto 1076 de 2015 y artículo 25 de la ley 142 de 1994.	El prestador realiza descargas de aguas residuales provenientes de los sistemas de alcantarillado El Tiple, El Carmelo, Belo horizonte (Carmelo – Villagorgona), Buchitolo, El Cabuyal, Arenal PIDU y la Regina (Callejón Puerto Leticia), sobre cuerpos de agua, sin realizar tratamiento previo. No cuenta con	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			los permisos de vertimientos correspondientes.	
26	Técnico – operativo Caracterización operativa en los sistemas de tratamiento de aguas residuales	Artículo 217 de la Resolución 330 de 2017	El prestador no realizó monitoreo de la calidad del agua (caracterización) antes y después de las operaciones unitarias del sistema de tratamiento La Regina, durante la vigencia 2025 y de enero a julio de 2026.	No cumple
27	Técnico – operativo Laboratorio de pruebas y análisis	Artículo 215 de la Resolución 330 de 2017.	No se evidenció en el STAR La Regina, los materiales, equipos y procedimientos para realizar los ensayos mínimos requeridos normativamente	No cumple
28	Técnico – operativo Entrega de información requerida por la Superintendencia	Artículos 79 y 81 de la Ley 142 de 1994, en relación con las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia y el deber de atender los requerimientos de información formulados por esta entidad, incluido el requerimiento de solicitud de información emitido en el marco de la presente actuación bajo radicado 20264203664731 del 31 de julio de 2026	El requerimiento de información realizado por la SSPD fue atendido parcialmente por el prestador, toda vez que algunos de los soportes e información específica fueron aportados de manera incompleta o no fueron suministrados, lo que limitó la verificación integral de determinados aspectos técnicos y operativos. Entre la información faltante o insuficiente se identifican, entre otros aspectos: copia del contrato de compra de agua en bloque; programación de mantenimientos y registros documentados de su ejecución, para los diferentes sistemas; soportes de aviso de suspensiones del servicio de acueducto dirigidos a la comunidad, porcentaje de pérdidas de agua para el segundo semestre del año 2025 y primer semestre del año 2026; IPUF para el segundo semestre del año 2025 y primer semestre del año 2026; estudio de oferta y demanda; longitudes, materiales de redes, especificaciones técnicas de sistemas de bombeo, especificaciones técnicas de colectores para algunos de los sistemas descritos; registro documentado de retiro de lodos del STAR; archivo Excel de calidad de agua, el cual únicamente presenta la información de febrero de 2026; entre otros descritos en el presente informe de evaluación.	Cumple parcialmente

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
29	Comercial: Divulgación CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	Presuntamente no realizó divulgación ni socialización del CCU, no se entregaron soportes y no se evidenció en visita.	No cumple
30	Comercial: Metas	Metas de cumplimiento	El prestador no tiene establecidas metas de micromedición en su CCU, por lo cual no se pueden hacer seguimientos a su cumplimiento	No cumple
31	Comercial: Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 Meta reportada en el aplicativo SURICATA año tarifario 9	Índice de micromedición por debajo de 95%, 82,71% a diciembre de 2025 y 83,44% a corte de mayo de 2026.	No Cumple
32	Comercial: Debido proceso para el cambio de medidores	Resoluciones 413 de 2006 y 457 de 2008, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021.	No se evidencia soportes del debido proceso al cambio de medidores, donde se informe con anticipación la visita, la posibilidad de asistencia técnica o remisión del certificado de laboratorio posterior al retiro del medidor, entre otros.	No Cumple
33	Comercial: Procedimiento de facturación	Rangos de consumo	No se encuentran los rangos de consumos armonizados con la Resolución CRA 750 de 2016.	No Cumple
34	Comercial: Requisitos mínimos de las facturas	Requisitos mínimos CCU cláusula 22	No cumplir con 2 requisitos mínimos establecidos en el CCU. - Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. - La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.	No Cumple
35	Comercial: Aplicación de Subsidios y Contribuciones	Acuerdo municipal 012 de 2023	Una vez verificadas las facturas entregadas en visita, se evidenció que al estrato tres no se está aplicando los subsidios establecidos en el acuerdo.	No Cumple
36	Comercial: Facturación	Facturas estrato 3	Una vez verificadas las facturas del estrato tres, se evidenció que en las mismas, existen errores en la suma aritmética de los valores en algunos casos se cobra más y en otros menos.	No Cumple
37	Comercial: Entrega de la información	El prestador no entregó la información solicitada en el requerimiento 20264203664731 del 31 de julio de 2026.	El prestador no remitió soportes, ni pronunciamiento frente a socialización del CCU, programa de micromedición, copias de facturas estrato 6, expedientes del debido proceso para el cambio de medidor, se entregó cartera unificada cuando se solicitó desagregada por servicio, balance de subsidios y contribuciones 2026, soportes de estar inmerso en las excepciones artículo 5 de la CRA	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			887, Decreto de estratificación, ni participación en el Comité Permanente de Estratificación.	
38	Comercial: Verificación de la consistencia	Consistencia de la información reportada y la entregada en visita	La información entregada en visita no es consistente con lo reportado en SUI: CCU, suscriptores, micromedición y recaudo – facturación.	No Cumple
39	Comercial: Reportes comerciales	Reporte de información al SUI	El prestador no ha reportado información comercial y los tiempos se encuentran ampliamente vencidos en SUI: suscriptores, micromedición, recaudo – facturación, facturas, Subsidios y Contribuciones y PQR.	No Cumple
40	Tarifario: Proyectos de inversión	Valor de los activos - Resolución No. SSPD - 2020100009605 del 2020, Res. 825 del 2017.	El prestador no ha reportado información sobre el valor de los activos VA _{ac,ai} en el Sistema Único de Información - SUI.	No cumple
41	Tarifario: Proyectos de inversión	Valor de las inversiones - Resolución No. SSPD - 2020100009605 del 2020, Res. 825 del 2017.	El prestador no ha reportado información referente al valor de las Inversiones Cl _{i,ac,ai} en el Sistema Único de Información - SUI.	No cumple
42	Tarifario: Estudio Tarifario	Resolución CRA 825 de 2017, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021. (Resolución SSPD 20174000121755 del 2017.)	No está certificado el estudio de costos en El Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA, se encuentra en estado “En Edición”	No cumple

Fuente: Elaboración propia SSPD

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

Conforme lo dispuesto en el presente documento, se realizan las siguientes conclusiones:

8.1 Aspectos Administrativos

- El prestador no remitió información y documentación de certificación de competencias laborales de los periodos 2025 y 2026, ni de adiciones al Presupuesto de la vigencia 2025, solicitadas por esta Superintendencia en el Marco de la Evaluación Detallada, limitando la capacidad de esta Entidad para determinar el cumplimiento normativo.
- Para los periodos 2024 y 2025, el prestador no realizó auditorías a procesos del área financiera, por lo que no se identificaron eventuales incumplimientos normativos, riesgos, o situaciones que pudieran involucrar actos de corrupción o llegar a comprometer la estabilidad o perdurabilidad financiera de la empresa. Se resalta que el prestador no ha publicado el resultado de la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador omitió revelación de información relevante en sus notas, en los conceptos de Efectivo y Equivalentes, Beneficios a Empleados, Ingresos, presuntamente incumpliendo las condiciones de revelación y presentación establecidas en el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.
- En términos de resultados, la situación financiera del prestador no fue favorable, tras haber reducido la eficiencia en la operación, y al haber presentado envejecimiento de su cartera, situaciones que generaron pérdidas en las actividades ordinarias y en el Resultado Neto.
- Se generó alerta por la calidad de la cartera dado su envejecimiento y deterioro, que afectan negativamente el flujo de caja.
- El prestador presuntamente aplicó de manera incorrecta el Marco Normativo de la Resolución 414 de 2014, al no haber reconocido gasto por Deterioro de Cuentas por Cobrar en el periodo 2025, y al no haber desagregado el concepto de Patrimonio según los conceptos solicitados, reconociendo cifras de manera incorrecta. Se resalta que ni la Oficina de Control Interno, ni la Revisoría Fiscal se pronunciaron al respecto en sus informes.
- En 2025, el prestador tuvo incremento desproporcional en las obligaciones por Beneficios a Empleados, con lo cual podría estar incumpliendo términos de pago de estas obligaciones, que a futuro podrían acarrear intereses de mora y eventuales sanciones.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- EMCANDELARIA S.A.S E.S.P presta el servicio de acueducto en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca. Cuenta con cinco (5) sistema de acueducto: Sistema de suministro de agua comprada en bloque a la empresa EMCALI EICE ESP (El Carmelo – San Joaquín – El Tiple – Cantalamota), sistema El Cabuyal, sistema El Arenal (PIDU), sistema Buchitolo y sistema El Lauro, los cuales, a excepción del sistema de compra de agua en bloque, cuentan con pozos profundos como fuente de captación. Los sistemas de acueducto cuentan con dos Plantas de Tratamiento de Agua Potable, PTAP Cabuyal y PTAP Arenal, 2 sistemas de desinfección con cloro, Lauro y Buchitolo, y un sistema de suministro de agua comprada en bloque.
- El índice de continuidad de 8 horas diarias, establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU, tiene una diferencia de 11,16 horas/día respecto al índice promedio de continuidad reportado para los sectores Carmelo, Tiple, Cabuyal, PIDU, evidenciando diferencias entre la capacidad de estos sistemas y lo dispuesto en el contrato. Según lo establecido en el CCU, el prestador cumple con el índice de continuidad.
- De acuerdo con lo informado por el prestador, en el sistema Buchitolo el suministro de agua se realiza mediante un esquema de distribución sectorizada por horarios: sector oriente (El Triunfo) entre las 7:00 a.m. y las 2:00 p.m y sector occidente (Parcelas Buchitolo) desde las 2:00 p.m. hasta las 7:00 a.m. del día siguiente, lo anterior, según lo reportado por EMCANDELARIA S.A.S E.S.P debido a las limitaciones técnicas del pozo profundo mencionadas en el presente documento.

El prestador cumple con la presión mínima establecida en su Contrato de Condiciones Uniformes.

- El prestador cuenta con versiones preliminares de manuales de operación y mantenimiento de algunos de los sistemas de acueducto y alcantarillado, los cuales se encuentran en proceso de aprobación del sistema de gestión de calidad de la empresa; no cuenta con los manuales de operación y mantenimiento suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor de los mismos, así como tampoco cuenta con los manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de acueducto Buchitolo y Lauro, ni para la totalidad de la infraestructura de los sistemas de alcantarillado. Los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado carecen de acciones documentadas de mantenimiento rutinario y preventivo, orientadas a su correcto funcionamiento, que permitan prevenir fallas en los mismos, en la maquinaria, equipos e instalaciones, especialmente en lo correspondiente al mantenimiento de bombas dosificadoras, mantenimiento de pozos profundos para prevenir las incrustaciones, lavado y desinfección de tanques dentro de los tiempos reglamentarios, calibración de equipos de medición, registro documentado de las actividades realizadas, y demás acciones orientadas al correcto funcionamiento de los sistemas.
- El sistema de acueducto no cuenta con un sistema de información que le permita al prestador consolidar y procesar la información relevante del sistema, identificando puntos críticos, necesidades y acciones de mejora continua, que faciliten de manera oportuna la toma de decisiones y la mejora en la eficiencia de la prestación del servicio.
- En lo correspondiente al control y reducción de pérdidas de agua, los sistemas de acueducto carecen en algunos de los puntos establecidos normativamente, de instrumentos de medición de caudales, lo que puede incidir en el proceso de detección de fugas, regulación de presión, optimización del sistema, los procesos de mantenimiento, y el índice de pérdidas por usuario facturado IPUF.
- En cuanto al control y vigilancia de calidad del agua, se evidenció en los reportes del prestador, en los reportes del Instituto Nacional de Salud, y en el registro del Sistema de Vigilancia de Calidad de Agua Potable SIVICAP, que el prestador suministró agua con nivel de riesgo bajo, en los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre de 2025 y febrero, mayo y junio de 2026; asimismo, suministró agua con nivel de riesgo medio, en los meses de mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2025 y junio de 2026; y suministró agua con nivel de riesgo alto, en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio y octubre de 2025 y junio de 2026.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos normativos relacionados con las acciones y medidas de control, que requieren de atención por parte del prestador, para garantizar la calidad requerida para el agua apta para el consumo humano: Falta de análisis de los parámetros turbiedad y conductividad establecidos en la caracterización del agua cruda, además de ausencia de información acerca del cálculo de la dosificación de coagulante y floculante requerido, y de la frecuencia del monitoreo realizado según la variabilidad de calidad de agua cruda que ingresa al sistema de potabilización, con el fin de permitir al prestador tiempos de reacción en los cambios o paradas de los procesos del tren de tratamiento; falta de protección en punto de muestreo; la cantidad de puntos de muestreo concertados es inferior a la cantidad establecida normativamente; las cantidades de muestras de control analizadas, son inferiores a las establecidas en la Resolución 2115 de 2007 para algunos parámetros (turbiedad, color aparente, pH y cloro), ausencia de mantenimiento a algunos componentes de la infraestructura tales como pozos y tanques de

almacenamiento.

- EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., realizó la contratación del laboratorio MICROAMBIENTAL INGENIERIA SAS para realizar los análisis de muestras de control de la calidad del agua, el cual, de acuerdo con la revisión realizada, se encuentra certificado para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 1764 del 05 de agosto de 2026 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- De acuerdo con la información reportada por el prestador y el análisis realizado, para los años 2025 y 2026, el sector Buchitolo registró un promedio mensual de 10 horas/día, lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio INSUFICIENTE de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007; por su parte, los sectores Cabuyal, Carmelo, PIDU y Tiple registraron un promedio mensual de 20 horas/día lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio SUFICIENTE de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, exceptuando el mes de julio de 2025 en el sector Tiple y el mes de junio de 2026 en el sector Cabuyal los cuales registraron 15 horas /día, lo que se encuentra clasificado como prestación del servicio NO SATISFATORIO de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado; para acueducto refirió tener planos actualizados e información cartográfica en herramientas de Sistemas de Información Geográfica (SIG) y plataformas de visualización geográfica como Google Earth Pro; y para alcantarillado indicó que dispone de información parcial de la infraestructura existente, obtenida a través de planos de obras ejecutadas, levantamientos disponibles, información de proyectos, registros de mantenimiento y mediante la identificación y representación de las redes en plataformas de visualización geográfica como Google Earth.
- El prestador no realizó la entrega de la totalidad de la información requerida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como tampoco diligenció de manera completa el anexo Excel requerido con la información técnica correspondiente.
- El prestador reportó las siguientes obras ejecutadas o en proceso de ejecución, orientadas al mejoramiento de los sistemas de acueducto y la prestación del servicio: Construcción de pozo profundo del corregimiento El Cabuyal; construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) del Corregimiento El Cabuyal; construcción y puesta en operación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Parque Dulce (Arenal); implementación del sistema de desinfección de Buchitolo; optimización del sistema de acueducto del corregimiento El Lauro; infraestructura para el sistema Regional de Agua Potable en Bloque EMCALI – Candelaria.
- EMCANDELARIA S.A.S E.S.P presta el servicio de alcantarillado en el área rural del municipio de Candelaria, Valle del Cauca. Cuenta con siete (7) sistemas de alcantarillado: corregimiento El Tiple, corregimiento El Carmelo, sector Belo Horizonte – área de influencia El Carmelo / Villagorgona, Buchitolo – Villagorgona, El Cabuyal, sector El Arenal – PIDU, Nativos y Agua Luna, y corregimiento La Regina. A la fecha de la visita, el prestador no realiza tratamiento a las aguas residuales en estos sistemas, las cuales son vertidas directamente en los puntos de descarga, exceptuando las aguas tratadas en el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales STAR La Regina, el cual realiza el tratamiento mediante rosetones filtrantes para su descarga a la Acequia Granadilla; para la descarga a la Acequia Callejón Puerto Leticia, no realiza tratamiento.

- El prestador realiza la descarga directa de aguas residuales, sin tratamiento previo, sobre los puntos de vertimiento de los sistemas de alcantarillado de El Tiple, El Carmelo, Belo Horizonte – área de influencia El Carmelo / Villagorgona, Buchitolo – Villagorgona, El Cabuyal, El Arenal – PIDU, Nativos y Agua Luna, y la Regina (acequia callejón Puerto Leticia) y no cuenta con los permisos ambientales correspondientes, exceptuando el sistema El Arenal, del cual la empresa manifestó contar con el mismo sin aportar los soportes. La empresa manifestó que esta situación es temporal, toda vez que se encuentra a la espera de la entrega de la nueva planta de tratamiento de aguas residuales PTAR El Carmelo, la cual se encuentra en obra a cargo de la Corporación Autónoma Regional del Valle CVC.
- La infraestructura del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales STAR La Regina, carece de mantenimientos preventivos y correctivos y de acciones de cumplimiento normativo orientados a garantizar su adecuado funcionamiento y la optimización del sistema.
- El prestador reportó las siguientes obras ejecutadas o en proceso de ejecución, orientadas al mejoramiento de los sistemas de alcantarillado y la prestación del servicio: cierre hidráulico en la red de alcantarillado y extensión de la conducción hacia la estructura de descarga ubicada en el sector de la acequia Granadilla, para el sistema de El Tiple; optimización de los colectores y de manejo separado de aguas residuales y aguas lluvias y construcción de un nuevo colector paralelo al colector existente para el sistema San Joaquín – El Carmelo; construcción de la nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR El Carmelo a cargo de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC; construcción del colector de 4,7 km para integración de sistemas Villagorgona y Buchitolo con la infraestructura de tratamiento y construcción de estructura de separación e integración de aguas residuales y lluvias para estos sistemas; construcción en proceso de la infraestructura correspondiente a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Parque Dulce; y construcción de una estación de bombeo de aguas residuales, en Parque Dulce.

8.4 Aspectos Comerciales

- La empresa cuenta con tres oficinas de atención al público, ubicadas en Villagorgona, El Carmelo y El Cabuyal, en el municipio de Candelaria, adicionalmente cuenta con diferentes canales de atención virtual.
- El prestador cuenta con un sistema de información comercial, el cual le permite realizar trámites de facturación y actualización de información de sus suscriptores, entre otros, denominado ANTISOFT.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado no cuenta con evidencias de divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142, tampoco se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, no cuenta con concepto de legalidad y no se encontraron metas de cumplimiento a las cuales hacer seguimiento.
- El prestador, a corte de mayo de 2026, cuenta con 6.329 suscriptores para el servicio de acueducto y 25.447 para alcantarillado. Esta información no coincide con el reporte al SUI.
- La empresa, a corte de mayo de 2026, cuenta con micromedición nominal del 83,44% y efectiva de 79,97%, por lo cual a la fecha se encuentra incumpliendo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y la meta establecida en el aplicativo SURICATA para el año tarifario 9 (100%). El prestador deberá adelantar acciones efectivas para mejorar la medición individual de los usuarios, ya que no entregó copia del programa de micromedición para las vigencias 2025 y 2026.

- El prestador tiene contratado el laboratorio PINE COM ASI PCA COLOMBIA S.A.S. para calibración y/o revisión de medidores, el cual se encuentra acreditado por el ONAC.
- El prestador no cuenta con procedimiento específico para el cambio de medidores, no obstante, informó que se realiza mediante la expedición de comunicado donde informa del cambio e indica el motivo, del cual entregó copia de algunos expedientes. No obstante, una vez verificados los mismos, se evidencia que no se encuentra en el marco de las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, por lo cual se evidencia presunto incumplimiento frente al debido proceso en el cambio de medidores, adicionalmente, el prestador sólo entregó copia de 4 expedientes cuando se solicitaron 20.
- Conforme a la información entregada en visita, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado de 103% y 50%, respectivamente, para la vigencia 2025, y para el periodo de enero a mayo de 2026 de 66% y 59%, respectivamente, no obstante, esta información no coincide con lo reportado en SUI.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 2 requisitos de contenido 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 conocer, así como de ejercer los derechos que la ley le concede en caso de inconformismo.
- El prestador se encuentra cumpliendo con los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- Verificada la información entregada durante la visita, se encontró que de la cartera unificada la más representativa son los usuarios residenciales con \$4.448.096.865 siendo el estrato dos el de mayor valor, seguido por el estrato 1 y 3, por su parte en el uso no residencial el principal representante es el industrial con \$1.146.836.320, seguido por el comercial y oficial. El prestador entregó la información unificada aun cuando se solicitó desagregada por servicio.
- En las facturas verificadas, se evidenció la incorrecta aplicación de los porcentajes de subsidios para usuarios del estrato 3, ya que no se refleja el descuento de 4%, a su vez se evidencian errores en las sumas aritméticas de los valores de estos usuarios, adicionalmente, el prestador no entregó copia de las facturas de los usuarios estrato 6.
- El ente territorial, a la fecha de la visita, ha cancelado los subsidios de la vigencia 2025 y los periodos de enero a mayo de 2026. La empresa entregó balance de 2025, del 2026 no entregó soportes. No obstante, la empresa indicó que la alcaldía realiza los pagos a tiempo.
- La relación de PQR del servicio de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2025 son de 446 y 246, de la vigencia 2026, 367 y 104, respectivamente. El prestador entregó información sobre las acciones para disminuir las mismas.
- El prestador entregó justificación de la no aplicación del desincentivo durante la vigencia 2024, en el marco de las Resoluciones UAE CRA 039, 257 y 1080 de 2024, pero una vez verificados, no se encontraron los fundamentos técnicos para encontrarse en las excepciones de las que trata el artículo 5 de la Resolución CRA 887, ya que no remitió cálculos o soportes.
- La empresa no entregó información ni emitió pronunciamiento frente al decreto de

estratificación que aplica actualmente a sus suscriptores. Si bien el decreto y la actualización se encuentra a cargo del ente territorial, es deber del prestador aplicar la estratificación aprobada y adoptada por el ente territorial a sus suscriptores y al no tener conocimiento del Decreto de estratificación, el prestador no soportó como aplica actualmente la estratificación a sus usuarios.

- Se evidenciaron inconsistencias en la información entregada en visita y la reportada en SUI frente a sus CCU, suscriptores, micromedición y recaudo – facturación, las cuales deben ser revisadas por el prestador y adelantar las revisiones y reversiones a las que haya a lugar. Adicionalmente, el prestador no ha realizado reporte para la vigencia 2026 de suscriptores, micromedición, recaudo – facturación, facturas, Subsidios y Contribuciones y PQR.

8.5 Aspectos Tarifarios

- EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. debe encaminar esfuerzos hacia la consistencia y la calidad de la información que certifica ante el aplicativo SUI, presto que la misma es base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de la prestación de los servicios públicos que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD.
- Se han detectado presuntos incumplimientos que revelan falta en la transparencia y obligatoriedad del reporte de la información.
- Al realizar la verificación en el aplicativo SURICATA, se evidenció que el prestador no certificó ni cargó en dicho aplicativo el estudio tarifario correspondiente al marco normativo que le resulta aplicable, en este caso, la Resolución CRA 825 de 2017. En su lugar, el prestador remitió dicho estudio de costos por correo electrónico a esta Superintendencia, sin efectuar el correspondiente cargue y certificación a través del aplicativo SURICATA. Lo anterior supone un incumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia formule en ejercicio de sus funciones. Los ajustes y modificaciones realizados por la EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA S.A.S E.S.P - EMCANDELARIA S.A.S E.S.P., sobre las tarifas en el año 2024, 2025 y lo corrido del 2026 se realizaron en aplicación de lo señalado en la Resolución CRA 825 de 2017, para el cálculo de los costos de referencia para el servicio de acueducto y alcantarillado.
- Aunque la empresa recauda recursos vía tarifa en el componente CMI, no se logró identificar en su totalidad y de manera detallada que inversiones proyectó y cuales ha ejecutado con el fin de mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado, lo que presume un incumplimiento del plan de obras e inversiones POI y genera dudas sobre el uso adecuado de los recursos recaudados mediante las tarifas, afectando las metas, indicadores de cobertura, calidad y continuidad.
- Mediante Resolución No. 016 del 3 de abril de 2019, se aprobó la nueva estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto para EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. Las nuevas tarifas se aplicaron a partir del 1 de mayo de 2019, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución CRA No.844 de 2018.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y los resultados y acciones que del mismo se deriven, se realizan sin perjuicio de las actividades de inspección, vigilancia y control que posteriormente pueda realizar esta SSPD

en cumplimiento de las competencias asignadas dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020.

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

- Lina María Rodríguez Pinilla – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó:

- Carolina Yazmin Enciso Méndez – Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Carlos Mario González Fajardo – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Vladimir Anaya Luna – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Juan Camilo Gómez Hernández – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Revisó:

- Diego Alejandro Bernal Villate – Coordinador Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS

No aplica.