

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Apulo S.A. E.S.P. – Empoapulo S.A. E.S.P.								
1.2 NIT:	900.354.769 – 9								
1.3 ID (SUI – RUPS):	23491								
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado								
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 								
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #e1eef6;"> <th style="text-align: center;">Actividad</th> <th style="text-align: center;">Fecha inicio Actividades</th> <th style="text-align: center;">Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5</td> <td style="text-align: center;">01/08/2010</td> <td style="text-align: center;">No indica</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">Fuente: SUI – RUPS</p>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/08/2010	No indica
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades							
Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/08/2010	No indica							

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> X </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> X </u> Perfilamiento de riesgo <u> X </u> Evaluación de Gestión y Resultados <u> X </u> Monitoreo de planes <u> </u> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u> X </u>

	Otros ¿cuál? _____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	<p>Físicas: Kilómetro 1 vía Apulo – Anapoima</p> <p>Virtuales: Revisión documentación entregada en visita aspectos comerciales y tarifarios. Jueves, 09 de abril de 2026. Enlace de la videollamada: https://meet.google.com/pew-gxdi-por?authuser=0&hs=122&ijlm=1778000953777</p>

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994.</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. Contrato de Condiciones Uniformes vigente Acuerdos de subsidios y contribuciones vigente</p> <p>Financiero Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación</p> <p>Técnico Operativo Decreto 1575 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007 Resolución MPS – MAVDT 811 de 2008 Resolución MPS – MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Decreto 1077 de 2015 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 799 de 2021 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019</p> <p>RUPS y SUI Resolución SSPD 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD 20161300062185 de 2016. Resolución SSPD 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD 20188000076635 de 2018.</p>
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • El periodo de análisis es: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos técnicos operativos: 2025 – 2026 (abril). • Aspectos comerciales: 2025 – 2026 (abril) • Aspectos tarifarios: vigencia 2020 a abril de 2026 • Aspectos financieros: vigencia 2025 a abril de 2026 • Fecha de la visita: 08 al 10 de abril de 2026

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 08, 09 y 10 de abril de 2026. Reporte al SUI de los años 2025 – 2026 						
4.2 Requerimientos realizados:	<p>A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> <th>Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20264241466681</td> <td>07/04/2026</td> <td>Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20264241466681	07/04/2026	Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
Radicado	Fecha	Temática					
20264241466681	07/04/2026	Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.					
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> <th>Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20265291485222</td> <td>10/04/2026</td> <td>Solicitud de ampliación de tiempo para realizar reportes descritos en los numerales 6.4, 6.5 y 6.6 - 20264241466681 - EMPOAPULO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Es importante indicar que el prestador no suministro el total de la información requerida en el radicado 20264241466681 del 07 de abril del 2026 durante la visita, sin embargo, de acuerdo con el compromiso suministro información adicional con límite del 15 de abril de 2026; por tanto, su completitud y pertinencia está sujeta al proceso de evaluación.</p>	Radicado	Fecha	Temática	20265291485222	10/04/2026	Solicitud de ampliación de tiempo para realizar reportes descritos en los numerales 6.4, 6.5 y 6.6 - 20264241466681 - EMPOAPULO
Radicado	Fecha	Temática					
20265291485222	10/04/2026	Solicitud de ampliación de tiempo para realizar reportes descritos en los numerales 6.4, 6.5 y 6.6 - 20264241466681 - EMPOAPULO					

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos generales

La Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Apulo S.A. E.S.P. – Empoapulo S.A. E.S.P. se constituyó mediante escritura pública No. 161 del 23 de abril de 2010 ante el notario único del circuito de Tocaima. Cundinamarca, como una sociedad anónima Comercial de carácter oficial. La empresa es de propiedad 100% pública, teniendo como accionista mayoritario al Municipio de Apulo – Cundinamarca con el 99% de la participación y el 1% de las acciones le pertenecen al Instituto de Cultura, Turismo y Recreación del deporte del municipio de Apulo.

Tabla 1. Distribución de Accionistas de Empoapulo S.A. E.S.P.

Accionista	Capital Autorizado	Porcentaje
Alcaldía Municipal de Apulo	\$ 2.878.141,86	99%
Instituto de Cultura, Turismo y Recreación del deporte del municipio de Apulo.	\$ 29.072,14	1%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

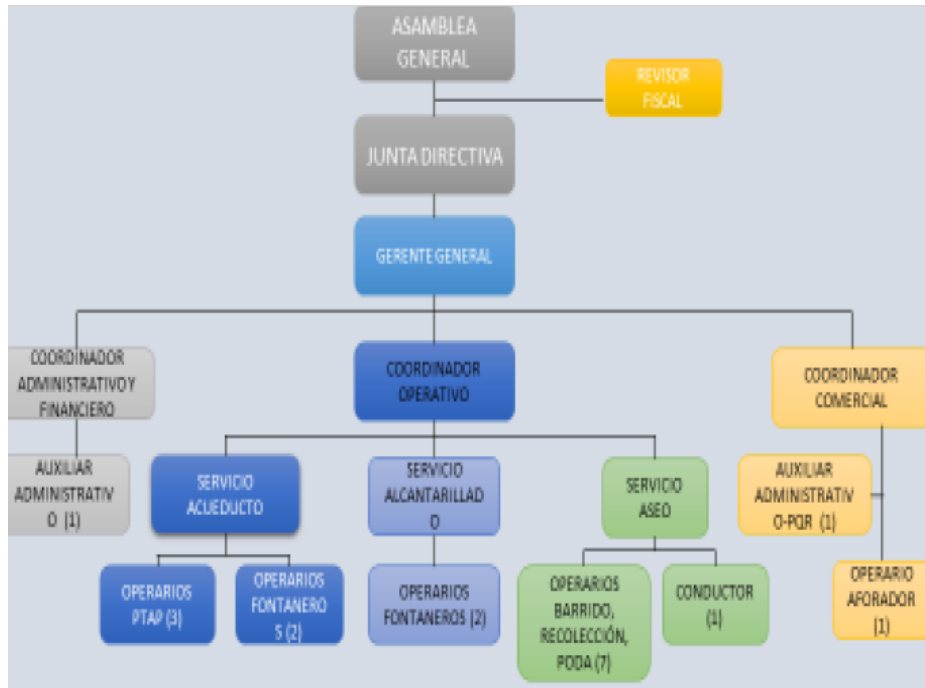
5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

El prestador cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal. La estructura se compone en su cabeza por la Asamblea General, seguida por la Junta Directiva que tiene la Revisoría Fiscal a nivel de Staff, seguida a su vez por la Gerencia General. Posteriormente están las Coordinaciones

Operativa, Comercial, y Administrativa y Financiera.

Imagen 1. Estructura organizacional



Fuente: Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

La representación legal y la junta directiva de Empoapulo S.A. E.S.P., está compuesta por los cargos y representaciones descritos en la tabla:

Tabla 2. Cargos Directivos y Junta Directiva de Empoapulo S.A. E.S.P.

Acta	Nombre	Acta Nombramiento	Registro
Gerente	Silvia Piedad Viana Acevedo	Acta N° 77 del 29 de agosto de 2025	Cámara de Comercio el 12 de septiembre de 2025 con el No. 19934 del libro IX
Miembro principal	José Ignacio Santoya Chaparro	Acta No. 23 del 21 de agosto de 2024	Cámara de Comercio el 09 de diciembre de 2024 con el No. 19179 del libro IX
Miembro principal	Yolly Maritza Doncel Beltran	Acta No. 23 del 21 de agosto de 2024	Cámara de Comercio el 09 de diciembre de 2024 con el No. 19179 del libro IX
Revisor Fiscal	Luis Fernando Rojas Estrada	Acta No. 21 del 03 de enero de 2024 de la Asamblea General Extraordinaria De Asociados	Cámara de Comercio el 09 de febrero de 2024 con el No. 18227 del libro IX

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

La empresa suministró información del número de colaboradores que, a la fecha, se encuentran vinculados a la empresa por medio de contratos laborales, la cual se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3. Distribución del personal de Emppoapulo S.A. E.S.P.

CARGO	N°
Gerente	1
Auxiliar Administrativo	1
Auxiliar PQR	1
Coordinadora Administrativa y Financiera	1
Coordinador Comercial	1
Coordinador Operativa	1
Operario Aforador	1
Conductor	1
Operario de Aseo	7
Operario Alcantarillado	2
Operario de Acueducto	2
Operario de Planta	3
TOTAL	22

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Emppoapulo S.A. E.S.P.

Los certificados suministrados para el área de acueducto y alcantarillado, dando cumplimiento a la Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, así como a los artículos 32 y 33 de la Resolución 330 de 2017, son los siguientes:

- Operador de Red de acueducto de acuerdo con procedimientos y nomas técnicas – Nivel Avanzado
- Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas – Nivel Avanzado
- Potabilizar agua de acuerdo con normas técnica - Nivel Avanzado
- Potabilizar agua de acuerdo con manuales operativos y normativa – Nivel Avanzado
- Tomar muestras de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa del sector / Agua tratada – Nivel Avanzado.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

La empresa emitió certificado donde consta que seis (6) de los trabajadores se encuentran adscritos al Sindicato Unitario de Trabajadores del Estado SUNET, organización sindical de primer grado, sindicato mixto y representativo de la rama de actividad estatal.

5.2.5 Informes de Control interno y externo

- Control interno

Para la vigencia 2025, se elaboraron informes de auditoría a los procesos de gestión de talento

humano, facturación y cartera, evidenciando una falencia en el seguimiento de los procesos globales de la empresa como se contempla en el artículo 209 y 269 de la Carta Política, y la Ley 87 de 1993 donde se establecieron las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y empresas oficiales.

La empresa realizó un contrato para el año 2025 con el objeto de “*Prestación de servicios de asesoría en la implementación del sistema de Control Interno y al seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*”. Por lo tanto, se puede concluir que la empresa se encuentra hasta ahora en etapa de implementación y aún no ha implementado completamente el sistema.

- Informes de Contraloría

La empresa Empoapulo S.A. E.S.P., desde el año 2024 al 2026, ha sido sujeto de auditorías por parte de la Contraloría Territorial de Cundinamarca, en la cuales se han evaluado los siguientes ítems:

- Aplicación y liquidación de las estampillas municipales.
- Auditoría de cumplimiento servicio público de alcantarillado.
- Auditoría de cumplimiento presencial servicio público de acueducto.
- Auditoría financiera, de gestión y resultados abreviada.

La empresa cuenta con hallazgos de tipo administrativo por el pago extemporáneo de permisos ante la CAR y cuenta con un hallazgo administrativo, con presunta incidencia disciplinaria y fiscal por presunto detrimento patrimonial por valor de \$10.021.042, correspondiente al monto de la sanción impuesta.

La auditoría financiera, de gestión y resultados abreviada se encuentra en proceso de ejecución.

5.2.6 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 4. Reporte al sistema SUI de Empoapulo S.A. E.S.P.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
1062	Formulación De Proyectos - Alcantarillado	NO	Para el año 2025 y 2026 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1063	Formulación De Proyectos – Acueducto	NO	Para el año 2025 Y 2026 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1064	Ejecución De Proyectos - Alcantarillado	NO	Para el año 2022 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1074	Cuentas Por Pagar Servicios Públicos Acueducto	NO	Para el año 2010, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1112	Cuentas Por Pagar Servicios Públicos Alcantarillado	NO	Para el año 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1246	Cuentas Por Cobrar Servicios Públicos Sector Oficial Y Sector Servicios	NO	Para el año 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran

	Públicos Acueducto		certificados.
1247	Cuentas Por Cobrar Servicios Públicos Sector Oficial Y Sector Servicios Públicos Alcantarillado	NO	Para el año 2023 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1249	Composición Ingresos Operacionales Acueducto	NO	Para el año 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1250	Composición Ingresos Operacionales Alcantarillado	NO	Para el año 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1267	Información Convenciones Colectivas	NO	Para el año 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1341	Ejecución De Proyectos – Acueducto	NO	Para el año 2015, 2019, 2021 y 2022 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1347	Formato Flujo De Caja Real Acueducto	NO	Para el año 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
170	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos - Acueducto Pdf	NO	Para el año 2010. 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2022 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
174	Publicación Indicadores Para Control Social A Las Personas Prestadoras De Servicios Públicos- Alcantarillado Pdf	NO	Para el año 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2022 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1833	FT_Indicadores Nivel de Análisis por Sistema	NO	Para el año 2020 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1834	Formato Transitorio. Indicadores nivel de análisis por APS	NO	Para el año 2020 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1835	FT.Indicadores Nivel de Análisis por Prestador	NO	Para el año 2020 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1890	Tablero de control de la planeación	NO	Para el año 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1891	Tablero de Planeación PGR	NO	Para el año 2023, 2024, 2025 y 2026 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1892	Tablero de Acciones de Mejora PGR - IUS	NO	Para el año 2023, 2024, 2025 y 2026 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1895	Tablero de control de acciones de mejora	NO	Para el año 2021 y 2022 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1897	Indicadores Nivel de Análisis por Prestador - IUS	NO	Para el año 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
1898	Indicadores Nivel de Análisis por Sistema - IUS	NO	Para el año 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los

			demás años se encuentran certificados.
1899	Indicadores Nivel de Análisis por APS - IUS	NO	Para el año 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
792	Costos Y Gastos Acueducto	NO	Para el año 2010, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
793	Costos Y Gastos Alcantarillado	NO	Para el año 2010, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
878	Cuentas Por Cobrar Acueducto	NO	Para el año 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
879	Cuentas Por Cobrar Alcantarillado	NO	Para el año 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
884	Cuentas Por Pagar Acueducto	NO	Para el año 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
885	Cuentas Por Pagar Alcantarillado	NO	Para el año 2013, 2014 y 2015 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
AAA-F-1001	1. Convenciones Colectivas	NO	Para el año 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ACU-A-1003	Personal Administrativo – IUS	NO	Para el año 2022 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ACU-A-1004	Personal Operativo Acueducto - IUS	NO	Para el año 2020, 2021, 2022 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ACU-A-1005	Rotación Personal Directivo – IUS	NO	Para el año 2021, 2022 y 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	NO	Para el año 2012, 2013, 2014, 2018 y 2019 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ALC-A-1001	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	NO	Para el año 2020, 2021, 2022, 2025 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.
ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	NO	Para el año 2012, 2013, 2014, 2018 y 2019 no se realizó el cargue del formato correspondiente, los demás años se encuentran certificados.

Fuente: Sistema Único de Información SUI – SSPD


5.3 Aspectos financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el marco técnico definido en el artículo 2 de la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación (CGN), Empoapulo S.A. E.S.P. se categoriza como una entidad que no cotiza en el mercado de valores ni capta o administra ahorros del público. Dicha clasificación se encuentra debidamente ratificada en el inventario de entidades bajo este régimen publicado por

la CGN.

Imagen 2. Reporte CGN de Entidades sujetas a Resolución 414 de 2014

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN <small>Cuentas Claras, Estado Transparente</small>				
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 marzo 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	Ámbito SIIN
1453	923272215	900354769-9	E.S.P. Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Apulo S.A.	No

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

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Empoapulo S.A. E.S.P., presentó sus estados financieros de acuerdo con el Marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público de acuerdo con la Resolución 414 de 2014 y demás actos modificatorios. Para la vigencia 2025-2024 se aportó el acta de aprobación de los estados financieros por parte de la Junta Directiva, la cual fue descrita en el numeral 5.2.2 Representación Legal y Junta Directiva.

5.3.3 Indicadores financieros

De acuerdo con los estados financieros comparativos para la vigencia 2025-2024, los cuales fueron firmados por la Representante legal Silvia Piedad Viana Acevedo, el contador Celso Elizalde Díaz y el Revisor Fiscal Luis Fernando Fojas Estrada, se realiza el análisis de la información suministrada en dichos documentos, arrojando las siguientes cifras:

Tabla 5. Cuenta del Activo e indicadores financieros de Empoapulo S.A. E.S.P.

Rubro	Dic. 2025	Análisis Vertical	Variación %	Dic. 2024	Análisis Vertical
Activo	\$ 776.794.273		-0,01%	\$ 781.257.168	
Activo Corriente	\$ 542.348.988	69,8%	-0,03%	\$ 560.462.056	71,7%
Inventarios	\$ 113.355.156	14,6%	4,24%	\$ 21.639.350	2,8%
Deudores	\$ 424.680.822	54,7%	-0,20%	\$ 532.590.614	68,2%
Cuentas por Cobrar por Prestación de servicios Públicos Corriente	\$ 564.856.522	72,7%	-0,15%	\$ 665.386.314	85,2%
Variación Cuenta x Cobrar	-\$ 100.529.792				
Deterioro Acumulado	\$ 140.175.700	18,0%	0,06%	\$ 132.795.700	17,0%
% de deterioro / Cuenta x Cobrar	25%			20%	
Variación Deterioro	\$ 7.380.000				
Activo NO Corriente	\$ 234.445.284	30,2%	0,06%	\$ 220.795.112	28,3%
Cuentas por Cobrar por Prestación de servicios Públicos No Corriente	\$ 0	0,0%	0,00%	\$ 0	0,0%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 88.186.284	11,4%	-0,17%	\$ 106.322.112	13,6%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

La empresa presenta una estructura de activos altamente líquida en apariencia, pero concentrada en cuentas por cobrar de difícil realización. El 69,8% del activo total es corriente (\$542.348.988), pero su liquidez inmediata es de difícil realización, el 73% de los activos corrientes corresponden a cuentas por cobrar y aun cuando se presenta una disminución en el valor de la cuenta, se advierte un incremento del 5% en el deterioro de esta, es decir, por cada \$100 que la empresa espera cobrar,

\$25 ya se consideran perdidos.

Se registra un incremento atípico y significativo en los inventarios, aumentando en un 81% el valor y arrojando una variación relativa del 423%. Pasó de ser un rubro marginal de 2,7% del activo a representar casi el 15% de toda la cuenta y el 21% de los recursos de corto plazo. Esto sugiere una acumulación excesiva de existencias o una compra masiva de materiales que aún no han sido instalados o utilizados en la prestación del servicio.

La Propiedad, Planta y Equipo representa sólo el 11% del activo, con una disminución neta de \$18.135.828 frente a 2024. Esto podría sugerir una desinversión o que la depreciación del periodo es mayor a la adquisición de nuevos activos técnicos.

Tabla 6. Nivel de endeudamiento y patrimonio de Empoapulo S.A. E.S.P.

Rubro	Dic. 2025	Dic. 2024
Pasivo	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539
Pasivo Corriente	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539
% Endeudamiento	86%	54%
% endeudamiento sin Cuenta x cobrar	316%	362%
Patrimonio	\$ 106.602.484	\$ 362.076.628
Utilidad Acumulada	\$ 230.260.748	\$ 195.383.534
Variación Utilidad Acumulada	\$ 34.877.214	\$ 0

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

El 100% de la deuda es a corto plazo. No hay deuda de largo plazo, lo que genera una presión de caja. La empresa debe pagar todo en la vigencia.

La empresa ha pasado de una estructura sana donde los pasivos correspondían a un 54% y el patrimonio un 46%, a una donde el 86% de su operación es financiada por acreedores externos. El nivel de endeudamiento sin considerar la cartera de difícil cobro es del 316%. La entidad opera con dinero externo. Cualquier interrupción en el flujo de pagos de clientes detendrá inmediatamente la operación.

El patrimonio se vio reducido en \$255.474.144 debido a la pérdida operacional del año 2025, por lo tanto, la cuenta de Reservas y Utilidades Acumuladas se afectará para el siguiente periodo.

5.3.4 Análisis de indicadores

5.3.4.1 Indicadores de Liquidez

La información financiera aportada reveló la siguiente información respecto a la liquidez de la entidad.

Tabla 7. Cuenta del Activo y Pasivo e indicadores de Liquidez de Empoapulo S.A. E.S.P.

Rubro	Dic. 2025	Dic. 2024
Activo	\$ 776.794.273	\$ 781.257.168
Activo Corriente	\$ 542.348.988	\$ 560.462.056
Efectivo y equivalentes de Efectivo	\$ 4.313.010	\$ 6.232.092
% Efectivo y equivalentes de Efectivo / Activo	0,56%	0,80%
Inventarios	\$ 113.355.156	\$ 21.639.350

% Inventarios / Activos	14,6%	2,8%
Deudores	\$ 424.680.822	\$ 532.590.614
% Deudores / Activos	54,7%	68,2%
Cuentas por Cobrar por Prestación de servicios Públicos Corriente	\$ 564.856.522	\$ 665.386.314
% Cuentas por Cobrar por Prestación de servicios Públicos Corriente / Activos	72,7%	85,2%
Deterioro Acumulado	\$ 140.175.700	\$ 132.795.700
% Deterioro Acumulado / Activo	18,0%	17,0%
Pasivo	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539
Pasivo Corriente	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539
Razón Corriente	0,81	1,34
Prueba Acida	-0,20	-0,30

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

La entidad presenta una disminución del capital de trabajo, pasando de un superávit operativo de \$141.281.517 en 2024 a un déficit de \$ -127.842.800 al cierre de 2025. Este escenario de capital de trabajo negativo indica que la estructura de activos corrientes es insuficiente para cubrir la exigibilidad de los pasivos vinculados al ciclo de operación. Técnicamente, la compañía está financiando sus activos de corto plazo con pasivos de alta exigibilidad, lo que genera una presión de caja constante y un riesgo de cesación de pagos operativos.

En 2024, por cada peso de deuda, la empresa tenía \$1,34 para responder. En 2025, sólo tiene \$0,81. Esto significa que, incluso vendiendo y cobrando todo su activo corriente, la empresa no alcanza a pagar sus deudas de corto plazo, quedando con un hueco de 19 centavos por cada peso debido. Adicional a ello, si se aplica el índice de prueba acida, éste arroja valores negativos. Esto evidencia que, si se extraen las cuentas por cobrar y los inventarios, la empresa no posee recursos para solventar las deudas.

5.3.4.2 Indicadores de Actividad

- Cuentas por Cobrar

Tabla 8. Análisis de cartera de acueducto y alcantarillado de Empoapulo S.A. E.S.P.

Concepto	Periodo Actual	1 a 180 días	181 a 300 días	> de 300 días	TOTAL
Total Cartera Acueducto 2025	\$ 38.842.426	\$ 37.025.341	\$ 33.241.991	\$ 210.516.002	\$ 319.625.760
% de Cartera Acueducto 2025	12%	12%	10%	66%	100%
Total Cartera Alcantarillado 2025	\$ 11.014.188	\$ 10.314.263	\$ 7.937.760	\$ 44.431.559	\$ 73.697.770
% de Cartera Alcantarillado 2025	15%	14%	11%	60%	100%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

La estructura de deudores de la entidad revela una exposición crediticia crítica concentrada en la franja superior a los 300 días, la cual representa un valor consolidado de \$254.947.561, los cuales corresponde \$210.516.002 para el servicio de acueducto y \$44.431.559 en alcantarillado. Esta acumulación de activos improductivos, que constituye el 66% y 60% de la cartera sectorial, respectivamente, evidencia una ruptura severa en el ciclo de conversión de efectivo y una gestión de recaudo deficiente que compromete la liquidez inmediata de la operación.

Tabla 9. Análisis de recaudo y subsidios de Empoapulo S.A. E.S.P.

Concepto	Facturado 2025	Recaudo 2025	% Recaudo / Facturado	Subsidio 2025	% Subsidio / Facturado	Recaudo - Subsidio
Acueducto	\$ 778.527.998	\$ 590.948.917	76%	\$ 223.503.974	29%	47%
Alcantarillado	\$ 258.673.243	\$ 203.804.848	79%	\$ 75.614.969	29%	50%
Aseo	\$ 455.072.612	\$ 355.004.783	78%	\$ 133.933.310	29%	49%
TOTAL	\$1.492.273.853	\$ 1.149.758.548	77%	\$ 587.341.471	29%	48%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

La vigencia 2025 revela una tasa de recaudo consolidada del 77% sobre un valor total facturado de \$1.492.273.853, lo que sitúa el ingreso efectivo en \$1.149.758.548. Esta gestión del flujo de caja se encuentra estrechamente ligada a la estructura de subsidios, la cual asciende a \$587.341.471, representando el 29% de la facturación total de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Al sustraer el componente de subsidios del recaudo bruto, se evidencia que la recuperación efectiva de la cartera propia de los usuarios es de apenas el 48%, lo que denota una alta dependencia de las transferencias del subsidio y una brecha de cartera del 23% correspondiente a \$342.515.305 no recaudados, que compromete la suficiencia financiera y la liquidez necesaria para el cubrimiento de los costos de operación y mantenimiento de la entidad.

- Cuentas por Pagar

Tabla 10. Cuentas por pagar Empoapulo S.A. E.S.P.

Concepto	Año 2.025	Año 2.024	Variación Horizontal 2025	Variación Vertical 2025
Pasivo	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539	37%	0%
Pasivo Corriente	\$ 670.191.788	\$ 419.180.539	37%	100%
Cuenta por Pagar - Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	\$ 129.471.070	\$ 11.408.192	91%	19%
Avances y Anticipos - Otras Cuentas por pagar	\$ 241.630.763	\$ 149.743.486	38%	36%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

El rubro que más incrementó en las cuentas por pagar fue el de adquisición de bienes y servicios nacionales, el cual representa un 19% de los pasivos para el año 2025.

5.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad

Tabla 11. Indicadores de Rentabilidad de Empoapulo S.A. E.S.P.

Rubro	Dic. 2025	Dic. 2024
Activo	\$ 776.794.273	\$ 781.257.168
Patrimonio	\$ 106.602.484	\$ 362.076.628
Utilidad Acumulada	\$ 230.260.748	\$ 195.383.534
Variación Utilidad Acumulada	\$ 34.877.214	\$ 0
ROA	-33%	7%
ROE	-240%	15%
Margen Neto	-14%	3%
Ventas	\$ 1.789.727.022	\$ 1.818.618.036
Costo	\$ 1.458.453.713	\$ 1.254.495.339

% Costo	81%	69%
Gastos Operativo de Administración	\$ 571.492.699	\$ 520.249.548
% Gastos Operativo de Administración	32%	29%
Resultado de la Operación	-\$ 240.219.390	\$ 43.873.149
Utilidad	-\$ 255.474.145	\$ 52.954.212

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

Tabla 12. Utilidad o pérdida operacional 2025 de Empoapulo S.A. E.S.P.

CONCETO	VENTAS 2025	COSTOS 2025	% Costo / Ventas 2025	Gastos Administrativos y financiero 2025	% Gasto / Ventas 2025	Utilidad / Pérdida Operacional
SERVICIOS ACUEDUCTO	\$962.641.343	\$ 897.345.892	93,22%	\$ 342.343.532	36%	-\$277.048.081
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$337.570.538	\$ 96.929.841	28,71%	\$ 124.488.557	37%	\$ 116.152.140
SERVICIO DE ASEO	\$490.048.764	\$ 464.177.890	94,72%	\$ 155.610.696	32%	-\$129.739.822
TOTAL	\$1.790.260.646	\$ 1.458.453.623	81,47%	\$ 622.442.785	35%	-\$290.635.762

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

Tabla 13. Utilidad o pérdida operacional 2024 de Empoapulo S.A. E.S.P.

CONCETO	VENTAS 2024	COSTOS 2024	% Costo / Ventas 2024	Gastos Administrativos y Financiero 2024	% Gasto / Ventas 2024	Utilidad / Pérdida Operacional
SERVICIOS ACUEDUCTO	\$997.338.084	\$725.234.495	72,72%	\$314.074.836	31%	-\$41.971.247
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$342.227.321	\$67.454.778	19,71%	\$114.209.031	33%	\$160.563.512
SERVICIO DE ASEO	\$479.063.466	\$440.940.226	92,04%	\$142.761.289	30%	-\$104.638.049
TOTAL	\$1.818.628.871	\$1.233.629.499	67,83%	\$571.045.156	31%	\$13.954.216

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por Empoapulo S.A. E.S.P.

Se evidencia que, en el año 2025, hubo una disminución sistémica de valor, reflejada en un desplome del ROE al -240% y del ROA al -33%, indicadores que confirman una incapacidad técnica para generar retornos sobre la inversión y la infraestructura gestionada. Esta insolvencia operativa se origina en los altos costos de ventas, que subieron hasta representar el 81,47% de los ingresos consolidados, comprimiendo el margen de contribución y derivando en un margen neto deficitario del -14%. La segmentación por unidad de negocio revela que los servicios de acueducto y aseo presentan estructuras de costos insostenibles del 93,22% y 94,72%, respectivamente, los cuales, al sumarse a una carga de gastos administrativos del 35%, anulan cualquier posibilidad de eficiencia, resultando en una pérdida neta de \$255.474.145 que compromete la continuidad del negocio y la integridad del patrimonio neto residual.

5.3.5 Presupuesto

Mediante Decisión de Junta Directiva No. 073 del diciembre 30 de 2024, se aprobó el presupuesto de Ingresos y Gastos de Empoapulo S.A. E.S.P., para la vigencia fiscal del año 2025, en la suma de \$2.619.196.533.

Según la información reportada en los estados financieros, el ingreso por prestación de servicios fue de \$1.789.727.022, una suma muy por debajo de lo presupuestado. Esto sucede de igual forma con los costos y gastos, los cuales fueron de \$1.458.453.713 y \$571.492.699, respectivamente.

Lo anterior evidencia dos incumplimientos por parte de la empresa prestadora del servicio: El primero de ellos, en relación con lo establecido en el Decreto 111 de 1996 – Estatuto Orgánico del Presupuesto, y el segundo, respecto al cumplimiento del Decreto 1068 de 2015, en lo correspondiente a la parte 8, título 3, artículos 2.8.3.1 al 2.8.3.3.1.9 y al capítulo 2 sobre Ejecución Presupuestal.

5.3.6 Dictamen del revisor fiscal

Para la vigencia 2025-2024 el revisor fiscal emitió un dictamen sin salvedades, pero emitió comentarios tales como.

*“Igualmente para la Vigencia 2025 se refleja un costo asociado al Servicio de Aseo, del Compactador por valor de **(\$82,429,311.00)**, situación que advierte la revisoría que en su mayoría este tipo de gastos se realiza por Emergencias y son legalizados mediante resoluciones, como la RESOLUCION 156 DE 2025, por valor de **(\$65.083.480.00)**, la cual tiene el objeto de la reparación del Compactador.*

*Lo preocupante de esta operación por este valor del servicio recibido, es que no tiene amparo de ningún tipo de Póliza de Seguros, que permita tener certeza de la buena prestación del mismo por **CUMPLIMIENTO Y CALIDAD.**” (Cursiva fuera del texto original)*

La revisión fiscal también emitió la recomendación respecto a temas financieros como:

*“La **REVISORIA FISCAL**, recomienda a la Administración que se realice un seguimiento al Presupuesto de ACTIVA y PASIVA para la vigencia 2026, ya que se deben cumplir las metas planteadas del Ingreso, a nivel de RECONOCIMIENTO Y RECAUDO y así tomar las mejores decisión a nivel PAC y GASTO, ya que esto nos permite como herramienta de planeación determinar la liquidez, los excedentes o perdidas que se pueden obtener durante la vigencia fiscal.” (Cursiva fuera del texto original)*

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

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que la empresa se encuentra en mora por temas de contribuciones por valor de \$13.318.000 correspondiente a los años 2021 y 2026. Además, cuenta con dos sanciones, la primera de ellas en el año 2023 por valor de \$59.020.800 y la segunda para el año 2026 por valor de \$35.683.444. Estas fueron emitidas mediante resoluciones SSPD 20230000038325 y 20260000089855, respectivamente. Por lo tanto, Empoapulo S.A. E.S.P. posee una cuenta por pagar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por valor de \$108.022.244, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 3. Contribuciones y Sanciones de Empoapulo S.A E.S.P.

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE APULO S.A. E.S.P. EMPOAPULO S.A. E.S.P.								9003547699
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (8)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2021	20220000072326	ACUEDUCTO	17/06/2022	18/07/2022	2.475.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20220000072316	ACUEDUCTO	17/06/2022	28/06/2022	3.604.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20220000073736	ASEO	17/06/2022	28/06/2022	1.854.000,00		Pague Aquí
SANCCIONES	2023	20230000038325	N/D	12/12/2023	27/12/2023	59.020.800,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2026	20260000017926	ASEO	02/01/2026	31/01/2026	1.674.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2026	20260000006826	ACUEDUCTO	02/01/2026	31/01/2026	3.284.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2026	20260000012546	ALCANTARILLADO	02/01/2026	31/01/2026	427.000,00		Pague Aquí
SANCCIONES	2026	20260000089855	N/D	12/02/2026	26/02/2026	35.683.444,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								
A 30/04/2026 la empresa no tiene obligaciones pendientes en pefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								

Fuente: Pagina de la SSPD – Reporte de contribuciones

5.3.8 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 financieros:

Tabla 14. Estado del reporte al SUI de Empoapulo S.A. E.S.P.

ID Empresa	Taxonomía	Estado
Trimestral		
23491	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
23491	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
23491	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
23491	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
23491	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
23491	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
23491	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
23491	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
23491	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
23491	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Anual		
23491	2024 - Resolución 414 Individual	Pendiente
23491	2023 - Resolución 414 Individual	Pendiente
23491	2022 - Resolución 414 Individual	Pendiente

Fuente: Sistema Único de Información SUI - SSPD

Se evidencia que la empresa no ha realizado los cargues de información trimestral desde el 2023, dando así 10 reportes financieros especiales sin cargar. De igual forma, los reportes anuales de los

años 2022, 2023 y 2024 no se encuentran certificados debido a la omisión del cargue.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) durante el mes de abril de 2026 y los reportes de información al Sistema Único de Información (SUI).

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

5.4.1 Área de prestación

Según lo informado por el prestador, el área de prestación del servicio público domiciliario de acueducto corresponde al casco urbano del municipio de Apulo y las veredas Paloquemao, Guacamayas, El Trueno, La Meseta, Salcedo, Guacaná, Tarapacá y las Quintas, mientras que el servicio de alcantarillado únicamente se presta en la zona urbana. No obstante, el prestador no aportó soporte donde se identificará la delimitación del área de prestación.

5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) correspondiente al pasado 16 de mayo de 2024 mediante imprimible No. 2024523491434563, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Apulo, Cundinamarca, está basado en una infraestructura de captación sumergida, pretratamiento, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución. La principal fuente de agua es el río Calandaima.

Cabe destacar que la infraestructura que inicia en la captación hasta el repartidor de caudales, incluyendo líneas de aducción, conducción y pretratamiento, es compartida con el Municipio de Tocaima, Cundinamarca.

Imagen 4. Esquema de abastecimiento municipio de Apulo





Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El municipio de Apulo es abastecido mediante un sistema de tratamiento de tipo convencional, el cual es provisto de una fuente superficial denominada Río Calandaima, cuya información se resume en la siguiente tabla:

Tabla 15. Concesiones de aguas superficiales y subterráneas de Empoapulo S.A. E.S.P.

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Río Calandaima	Superficial	Sí	23/08/2017	23/08/2017	10	23/08/2027	33

Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

La única fuente de abastecimiento cuenta con concesión de aguas vigente, además, se identificó que mediante resolución DJUR No. 0766 del 01 de abril de 2020, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, autorizó el aumento en la concesión de aguas superficiales provenientes del Río Calandaima, pasando de 18,45 l/s a un caudal total de 33 l/s.

Durante la visita, se evidenció que según la Resolución N° 2183 del 23 de agosto de 2017, la concesión de aguas superficiales fue otorgada con una vigencia de diez (10) años, por tanto, le corresponde al prestador realizar el trámite de la renovación ante la Autoridad Ambiental competente.

Imagen 5. Certificación de la CAR



Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR
Dirección Jurídica
República de Colombia

RESOLUCIÓN DJUR No. 0766 de 1 ABR. 2020

"Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 2183 del 23 de agosto de 2017 y se toman otras determinaciones"

ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE APULO S.A. E.S.P. "EMPOAPULO S.A. E.S.P.", identificada con el Nit. No. 900354769-9, por intermedio de su representante legal.

Que así mismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el concepto técnico citado, se requerirá a la EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE APULO S.A. E.S.P. "EMPOAPULO S.A. E.S.P.", identificada con el Nit. No. 900354769-9, por intermedio de su representante legal, el cumplimiento de las obligaciones allí establecidas, lo cual se dispondrá en la parte resolutoria del presente acto administrativo.

Que en mérito de lo expuesto, el Director Jurídico de la Corporación,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Modificar el artículo 1 de la Resolución No. 2183 del 23 de agosto de 2017, de acuerdo a lo señalado en la parte considerativa del presente acto administrativo, el cual quedara de la siguiente manera:

Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

De lo anterior, se concluye que el prestador cuenta con concesión de aguas para la única fuente de abastecimiento, siendo el titular del permiso ambiental, situación que evidencia el cumplimiento de lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

Captación

La infraestructura que fue construida hace más de 40 años aproximadamente, consiste en un dique transversal al cauce del río Calandaima con una bocatoma lateral de fondo. La captación se realiza a través de un tubo de gres de 20 pulgadas.

Se evidenció en visita que la estructura está conformada por una aleta lateral en concreto que permite que el caudal se encauce y así regule la entrada de manera continua. El prestador desconoce su caudal, toda vez que no se determina por algún instrumento o equipo de medición, únicamente se cuenta con una regleta para medir el nivel del caudal del río Calandaima.

El sistema de captación es compartido, teniendo en cuenta que el prestador Ingeagua S.A. E.S.P del municipio de Tocaima, Cundinamarca, capta un caudal de aproximadamente 70% y Empoapulo S.A. E.S.P un 30%, para un total aproximado de 128 l/s, de los cuales 33 l/s se conducen a la planta de producción de agua potable de Apulo.

Actualmente, la captación es por medio de tubería que se encuentra en la parte inferior del enrocado, posteriormente se conecta con paso a la cámara de aquietamiento, esta bocatoma se encuentra a 17 km lineales de la PTAP.

Conforme lo evidenciado en visita y lo informado por uno de los operarios de Empoapulo S.A. E.S.P., inicialmente la estructura de captación contaba con dos aletas laterales en concreto, no obstante, por causa de incrementos del caudal en el cauce del río y material rocoso de arrastre, se destruyó una de las aletas, además de causar afectación en una de las rejillas. Por tanto, la estructura de captación es altamente vulnerable ante futuros fenómenos hidrológicos y naturales que ocurran aguas arriba del punto de captación y posteriormente afecten directamente la estructura.

Durante la visita se evidenció que, en el punto donde se realiza la captación, no había presencia del personal operativo de la empresa ni reportes diarios en bitácora. De igual forma, tampoco se realiza gestión periódica de limpieza y mantenimientos.

Adicionalmente, el prestador no manifestó la forma en que determina el caudal medido en el punto de captación ni año de su construcción ni la capacidad de las tuberías.

Imagen 6. Captación Apulo, Cundinamarca



Bocatoma lateral



Enrocado



Rejilla afectada



Regla para medir nivel del río Calandaima

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026.

Aducción y Pretratamiento

El caudal captado se conduce por gravedad a través de una tubería de alta presión de 10 y 12 pulgadas en PVC con una capacidad de aproximadamente 120 l/s hasta la estructura de pretratamiento, que corresponde a un desarenador construido en concreto. Durante la visita no fue posible su verificación debido a condiciones de difícil acceso. Su capacidad es de aproximadamente 296 m³, y se ubica a 200 metros de distancia del punto de captación.

El prestador indicó que el desarenador se encuentra operando; sin embargo, no cuenta con instrumentos de control de caudal en la entrada ni la salida del mismo.

Imagen 7. Desarenadores de Apulo, Cundinamarca



Estructura de pretratamiento – Desarenador

Fuente: Registro fotográfico aportado por Empoapulo S.A. E.S.P.

Imagen 8. Aducción de Apulo, Cundinamarca



Aducción bocatoma al desarenador

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La Planta de Tratamiento de Agua Potable es de tipo convencional y fue construida hace más de 40 años, se encuentra ubicada en el kilómetro 1 vía Apulo – Anapoima. Actualmente abastece aproximadamente al 100% de la población urbana del municipio de Apulo. Su diseño es totalmente en concreto y su sistema de tratamiento consta de una cámara de quietamiento, una canaleta Parshall, 1 floculador hidráulico de flujo horizontal con 4 pantallas, 2 tanques sedimentadores, 2 filtros y un tanque de almacenamiento.

Su caudal de diseño es de 25 l/s, aunque puede variar en la operación de acuerdo con los consumos del día. Según el prestador, como referencia, el caudal captado es de aproximadamente 33 l/s, por lo que la planta estaría operando por encima de su capacidad física.

A continuación, se detallan los procesos de tratamiento en la planta.

En primer lugar, llega una tubería independiente de 6 pulgadas proveniente del distribuidor de caudales, para iniciar con los procesos descritos a continuación:

El caudal ingresa a una cámara de ingreso cuya función es disminuir la velocidad de llegada para su posterior conducción a la canaleta Parshall.

La canaleta Parshall de 6 pulgadas de garganta afora el caudal de ingreso, basándose en la pérdida de altura en el nivel de agua que se produce por el paso forzado del agua a través de una garganta o paredes convergentes de un canal, cuyo fondo posee una depresión.

El aforo en la canaleta se hace por medio de un sistema de calibración incorporado, el cual marca en una regleta análoga el volumen de entrada. En esta misma estructura se realiza el proceso de mezcla rápida mediante el coagulante (sulfato de aluminio), aprovechando el resalto hidráulico generado por el cambio de sección y la caída de la canaleta.

Luego, el flujo ingresa al sistema de floculación que está conformado por 4 unidades en paralelo de forma horizontal. Estos funcionan bajo un sistema de canales verticales fabricados en concreto donde transita el flujo de uno a otro por medio de unos orificios de 6 pulgadas en tubo PVC, ubicados en zigzag realizando un proceso de ondulación. El sistema de desagüe se hace por medio de una tubería tipo gres de 8 pulgadas con una válvula de compuerta en el extremo del último floculador, las cuales van vertidas directamente al río en caso de lavado de los floculadores.

El flujo sale de los floculadores al primer tanque sedimentador, por medio de un panel de 40 orificios cada uno de 6 pulgadas, en la parte superior del panel se deja una caída en forma de canal para

lograr asegurar su funcionamiento libre, la cual tiene 6 metros de longitud. Este canal conduce a la entrada del tanque sedimentador, posteriormente hay una cámara de aquietamiento, para garantizar disminuir algún tipo de turbiedad por lluvias u otros factores que precipiten el agua. Luego, el flujo ingresa al segundo tanque cuyas dimensiones son superiores a las iniciales.

Después, el caudal se conduce por tres (3) tubos perforados a las entradas de los filtros. El sistema de desagüe se realiza por una tubería tipo gres de 8 pulgadas, la cual se abre por medio de una columna de manejo y rueda de maniobra.

Para la salida del flujo del tanque sedimentador se tienen tres vertederos, se descarga a un canal de 0,35 metros de ancho, 4,60 metros de largo y 0,10 metros de profundidad; después del vertedero una caída de 0,43 metros, el canal conduce el caudal a las entradas de los filtros. Allí el proceso se realiza a través de un orificio de 8 pulgadas situado por encima del nivel mínimo; debajo del canal de admisión se encuentra el canal colector del agua de lavado de 8 pulgadas.

El cajón general del filtro tiene 3 por 4,50 por 0,50 metros de profundidad, la parte que corresponde al área filtrante tiene 2,60 por 0,70 metros. Su lecho filtrante es de tipo mixto y está conformado por antracita, gravas y arenas. El lecho de sostén tiene una profundidad de 0,50 metros conformado por grava.

De lo evidenciado, la estructura del floculador no se encuentra operando con normalidad, teniendo en cuenta que uno de los muros internos que divide las secciones falló estructuralmente y tuvo que ser removido. También, el sedimentador tipo colmena con mayor capacidad pasó a operar de forma convencional, teniendo en cuenta fallas en las placas.

Posteriormente, se realiza la desinfección, generalmente mediante la inyección de cloro gaseoso. No obstante, durante la visita se evidenció que los equipos correspondientes no se encontraban en las instalaciones de la PTAP, según lo que informó el prestador están en mantenimiento aproximadamente por un tiempo de 10 a 15 días calendario y, al no contar con equipos de respaldo, el proceso de desinfección se está realizando con cloro granulado.

Dichas situaciones estarían influyendo de forma negativa en el proceso de producción de agua potable, y, por tanto, presuntamente se estaría empeorando la calidad del agua suministrada a los usuarios.

Luego de terminar el proceso de desinfección, desde un tanque enterrado con capacidad aproximada de 273 m³, el caudal es impulsado al tanque principal de distribución en una longitud aproximada de 500 metros, el cual está situado aguas arriba de la PTAP, por una línea de 6 pulgadas de asbesto cemento a través de una bomba en acero inoxidable multietapa tipo lapicero, con un motor sumergible tipo lapicero de 50 HP a 460V – trifásico, marca Franklin Electric, con capacidad de 35 l/s y una potencia de 50 HP. El prestador no mide el caudal a la salida de la PTAP ni tampoco en el sistema de bombeo.

Finalmente, aguas abajo del tanque principal de distribución, mediante un paso elevado en manguera que llega al casco urbano del municipio, se cuenta con dos válvulas de control de caudales que el prestador divide internamente en el municipio en 2 sectores, denominados Norte y Sur. A pesar de ello, el prestador no tiene identificado con precisión qué barrios y suscriptores conforman cada una de las zonas.

En lo que respecta a la medición de caudales, el caudal de entrada a la PTAP se determina mediante una regleta analógica, el cual no es un instrumento de medición aceptado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) en el parágrafo 4 del artículo 73 de la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

Adicionalmente, conforme a lo evidenciado en visita del 08 al 10 de abril de 2026, no se mide el caudal de salida de la PTAP.

Los lodos generados durante el proceso de tratamiento son vertidos al río Bogotá, teniendo en cuenta que actualmente no se dispone de infraestructura para su tratamiento. Empoapulo S.A. E.S.P., indicó en visita que actualmente no cuenta con permiso de vertimiento para los lodos generados en el proceso de potabilización, ya que este requisito no ha sido gestionado ante la autoridad ambiental competente (CAR).

Finalmente, se evidenció en visita que la PTAP no tiene un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.

Imagen 9. PTAP Apulo



Repartidor de caudales



Tanque lavado de filtros



Canaleta Parshall



Aplicación del coagulante de sulfato de aluminio



Dosificador de coagulante



Regleta análoga



Floculador con fallas estructurales



Sedimentador 1



Sedimentador 1



Sedimentador 2



Placas tipo colmena del sedimentador 2



Salida sedimentador 2



Filtros



Dosificación cloro granulado



Mezcla cloro granulado



Stock cloro gaseoso



Tanque de bombeo



Línea de impulsión bomba sumergible



Equipo electrónico de la bomba de impulsión



Tanque de almacenamiento



Tanque principal de distribución



Tanque principal de distribución

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026.

Por otra parte, la planta de tratamiento de agua potable no cuenta con laboratorio, sin embargo, dispone de un espacio inadecuado para realizar pruebas de ensayo de calidad del agua (test de jarras, pH, color, cloro residual, turbiedad).

El control de calidad del agua se monitorea durante el proceso de potabilización, registrando los parámetros medidos sin un patrón de control definido, teniendo en cuenta que en las bitácoras de seguimiento, en ocasiones se toman cada dos horas durante toda la jornada y en otros casos para algunos momentos del día. Los parámetros registrados obedecen a pH, turbiedad, temperatura y cloro. Para llevar a cabo sus análisis, el laboratorio cuenta con el siguiente equipamiento:

- **Fotómetro:** Este instrumento se utiliza para la determinación de parámetros esenciales de calidad del agua, incluyendo color, cloro, turbiedad y pH.
- **Equipo de Jarras:** Este dispositivo es fundamental para la simulación a pequeña escala del proceso de coagulación y floculación.

- **Turbidímetro y pH-metro**

Como se mencionó líneas arriba, la frecuencia de los ensayos realizados no tiene un patrón establecido claramente por el prestador. Los resultados de estos análisis se registran y documentan a través de planillas diarias, lo que permite llevar un seguimiento parcialmente continuo de la calidad del agua y la eficiencia del proceso de potabilización.

Por otro lado, el prestador no aportó la información correspondiente a los soportes de mantenimientos a todos los equipos de la planta de tratamiento, realizados durante las vigencias correspondiente a 2025 y lo corrido de 2026 hasta el mes de marzo. Por tanto, no fue posible evidenciar que los equipos estuviesen calibrados y funcionando con normalidad.

Imagen 10. Laboratorio de procesos PTAP Apulo



Instrumentos para realizar muestras de calidad

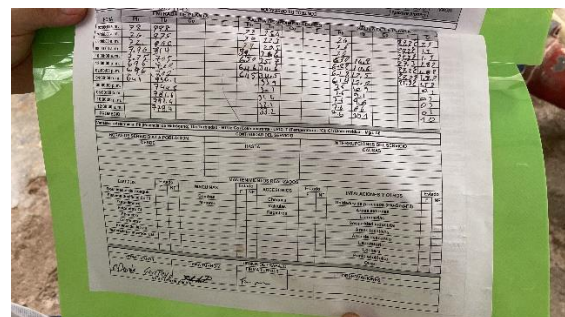
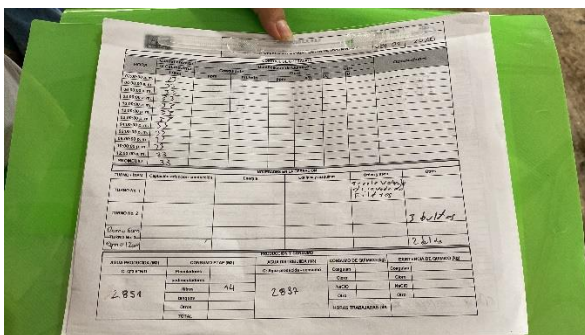


Test de jarras

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026.

Durante la visita se evidenció que el prestador registra datos operativos a la entrada de la planta y salida de los sedimentadores de los parámetros físicos de pH y turbiedad, mientras que en la salida de la planta se miden nuevamente los parámetros físicos de pH, turbiedad y temperatura, y fisicoquímico de cloro residual. No se evidenció que se realice test de Jarras con el fin de determinar las dosis de coagulante a utilizar.

Imagen 11. Planilla control calidad del agua - laboratorio



Registro diario de caudales, dosificación de químicos, novedades en la operación, producción y consumo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026

Tanques de almacenamiento

Empoapulo S.A. E.S.P. cuenta con tres tanques. El principal, de distribución, es de tipo convencional semienterrado construido en concreto, con capacidad de 276 m³, el cual distribuye por gravedad al casco urbano mediante una tubería de 6 pulgadas, mientras que para abastecer la Vereda La Meseta se tiene una línea de impulsión de 6 pulgadas que opera mediante un equipo de bombeo operada por el prestador, que desconoce las especificaciones de la misma. Adicionalmente, de este

tanque es bombeada agua dos veces por semana a un tanque de 86 m³ para abastecer a la Vereda la Meseta y La Naveta.

El segundo tanque de almacenamiento se encuentra situado en la PTAP, es de tipo convencional semienterrado, con capacidad de 510 m³ que permanece siempre lleno y se abastece por gravedad del tanque de 276 m³. Según informó el prestador, este tanque sólo se utiliza cuando el sistema de bombeo está fuera de funcionamiento y/o en caso de emergencia para abastecer carro tanques. Durante la visita se evidenció que el nivel del tanque se encuentra al límite máximo de llenado.

Finalmente, el tercer tanque corresponde al de bombeo, cuya capacidad se desconoce por parte del prestador.

Con respecto a mantenimientos, el prestador informó en visita que, al tanque de almacenamiento principal, se le realizan limpiezas periódicas entre cada 6 a 8 meses con cloro granulado. La última de ellas se realizó en el mes de marzo de 2026, no obstante, el prestador no entregó soportes.

Durante la visita desarrollada del 08 al 10 de abril de 2026, se verificó que, con respecto a los instrumentos de medición, no se cuenta con macromedidores a la entrada ni salida de los tanques de almacenamiento, ni tampoco para controlar los niveles de flujo en los tanques. La estructura de distribución principal es vulnerable de manipulación por externos al prestador, teniendo en cuenta que no existe algún tipo de cerramiento o personal de vigilancia.

Red de distribución

Agua abajo del tanque de distribución principal, mediante un paso elevado en manguera que llega al casco urbano del municipio, se cuenta con dos válvulas de control de caudales que el prestador divide internamente en el municipio en 2 sectores, denominados Norte y Sur. A pesar de ello, el prestador no tiene identificado con precisión qué barrios y suscriptores conforman cada una de las zonas. Con respecto a la macromedición, el prestador no cuenta con instrumentos de control de caudal al ingreso de la red de distribución.

En relación con el catastro de redes de distribución del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Por lo tanto, el prestador no cuenta con el detalle de las longitudes de las tuberías por diámetros y su material correspondiente y, en consecuencia, la red de distribución no se encuentra sectorizada hidráulicamente.

Imagen 12. PTAP Apulo



Paso elevado – llegada al casco urbano



Tubería de llegada red de distribución

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 07 al 09 de mayo de 2025

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

En el marco de la visita, el prestador únicamente hizo entrega del manual de operación para la PTAP.

Empoapulo S.A. E.S.P. indicó en visita que se realizan los mantenimientos mensuales preventivos en cada estructura del proceso de potabilización. Según el prestador, dichos mantenimientos se encuentran consolidados en el Manual de operaciones y mantenimiento de la empresa. Además, para la infraestructura del sistema de abastecimiento correspondiente a captación, desarenador, redes de distribución, el prestador no realiza labores de mantenimientos preventivos ni correctivos que permitan garantizar la correcta operación y calidad del agua distribuida por Empoapulo S.A. E.S.P.

Con respecto a estructuras para realizar mantenimientos, el prestador en visita indicó que para el lavado de los filtros internos se tiene un tanque elevado en concreto reforzado con una capacidad de 250 m³.

De lo anterior, por parte del prestador no se entregaron soportes de la programación de mantenimiento mensual vs mantenimientos ejecutados para toda la infraestructura del sistema de acueducto durante la vigencia 2025 y lo corrido de 2026 hasta el mes de marzo. En línea con lo anterior, el prestador no informó en que forma lleva el control del sistema ni mucho menos aportó los soportes correspondientes.

Ahora bien, en relación con los procesos de calidad de agua, el prestador indicó que los fenómenos ambientales, como las altas precipitaciones, provocan un fuerte impacto sobre la variación de la calidad del agua de la fuente de abastecimiento, el cual exige que los procesos de potabilización respondan a tales variaciones y mantengan los estándares de calidad en la producción de agua segura. No obstante, Empoapulo S.A. E.S.P. a pesar de tener conocimiento, no ha implementado acciones o soluciones transitorias, conforme los resultados de las muestras de vigilancia de calidad del agua para la vigencia 2025 tomadas por la Secretaría Departamental de Salud de Cundinamarca, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), que denotan un comportamiento reiterado y sostenido en el tiempo respecto al incumplimiento del parámetro de turbiedad, como se evidenciará líneas abajo.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

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

Tabla 16. Cobertura urbana acueducto

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2025	Enero	S.D.	3.173	95%
	Febrero	S.D.	3.173	95%
	Marzo	S.D.	3.180	95%
	Abril	S.D.	3.180	95%
	Mayo	S.D.	3.184	96%
	Junio	S.D.	3.184	96%

	Julio	S.D.	3.191	96%
	Agosto	S.D.	3.191	96%
	Septiembre	S.D.	3.199	97%
	Octubre	S.D.	3.199	97%
	Noviembre	S.D.	3.206	97%
	Diciembre	S.D.	3.206	97%
2026	Enero	S.D.	3.264	98%
	Febrero	S.D.	3.264	98%

Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

De la anterior tabla, se observa que los suscriptores del servicio público de acueducto presentaron un leve aumento, pasando de 3.173 en enero de 2025 a 3.264 en abril de 2026, lo que representa un incremento de apenas 91 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2025 y 2026 (con corte al mes de abril) oscilaron entre 95% y 98%.

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

De conformidad con lo indicado por EMPOAPULO S.A. E.S.P. y según lo evidenciado en visita, el sistema de acueducto no se encuentra sectorizado hidráulicamente. Como se mencionó anteriormente, si bien es cierto que el prestador tiene definidas dos zonas denominadas Norte y Sur, no tiene identificado con precisión qué barrios y suscriptores conforman cada una de las zonas, teniendo en cuenta que no existen instrumentos de regulación de caudal y presión para controlar su distribución.

Con respecto a la información solicitada para el cálculo de continuidad mensual por sector hidráulico, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Por lo tanto, presuntamente está incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución CRA 906 de 2019. Sin embargo, en relación con la programación de suministro del servicio de acueducto por sector hidráulico, el prestador entregó el cronograma de prestación que realiza semanalmente en los diferentes barrios de la zona urbana y veredas del área rural, de la siguiente manera:

Tabla 17. Cronograma de prestación del servicio de acueducto – Apulo

Día de prestación desde:	Horario	Suministro de acueducto	Días de prestación hasta:	Horario
Lunes	6:00 a.m.	CENTRO, AV. COLOMBIA, EL CAMPIN, SAN JOSÉ (ALTO Y BAJO), EL HOREB, VEREDA LAS QUINTAS, CO BELLA ORQUIDEA SALCEDO	Martes	6:00 a.m.
Martes	6:00 a.m.	LA MESETA, HULANDAS, LA NAVETA (TARAPACA), EL TRUENO, PALOQUEMADO	Martes	6:00 p.m.
Miércoles	6:00 a.m.	GAITAN, SANTA SOFIA, VOLVER A VIVIR, CHICAGO, CHICO, LAS QUINTAS, PUENTE TABLA, GUACANA, GALAN, BONANZA	Jueves	6:00 a.m.
Jueves	6:00 a.m.	CENTRO, AV. COLOMBIA, CAMPIN, CAMPOALEGRE, AGRONOMICA, GUACAMAYAS Y CONDOMINIOS DE GUACAMAYAS	Viernes	6:00 a.m.
Viernes	6:00 a.m.	LA MESETA, HULANDAS, LA NAVETA (TARAPACA), EL TRUENO, PALOQUEMADO	Viernes	6:00 p.m.
Viernes	6:00 p.m.	CENTRO, AV. COLOMBIA, EL CAMPIN, SAN JOSÉ (ALTO Y BAJO), EL HOREB, VDA LAS QUINTAS, CO BELLA ORQUIDEA SALCEDO	Sábado	6:00 a.m.
Sábado	6:00 a.m.	GAITAN, SANTA SOFIA, VOLVER A VIVIR, CHICAGO, CHICO, LAS QUINTAS, PUENTE TABLA, GUACANA, GALAN, BONANZA	Domingo	6:00 a.m.

Domingo	6:00 a.m.	CENTRO, AV. COLOMBIA, CAMPIN, CAMPOALEGRE, AGRONOMICA, GUACAMAYAS Y CONDOMINIOS DE GUACAMAYAS	Lunes	6:00 a.m.
----------------	-----------	---	--------------	-----------

Fuente: Empoapulo E.S.P.

Con base en la información entregada por el prestador, se adoptó la siguiente tabla y posterior análisis:

Tabla 18. Continuidad del servicio de acueducto – Apulo

Suministro de acueducto	Horas/semana	Horas/mes	Horas/día	Continuidad del servicio
CENTRO, AV. COLOMBIA, EL CAMPIN	84	336	11,2	NO SATISFACTORIO
GAITAN, SANTA SOFIA, VOLVER A VIVIR, CHICAGO, CHICO, LAS QUINTAS, PUENTE TABLA, GUACANA, GALAN, BONANZA CAMPOALEGRE, AGRONOMICA, GUACAMAYAS Y CONDOMINIOS DE GUACAMAYAS	48	192	6,4	INSUFICIENTE
SAN JOSÉ (ALTO Y BAJO), EL HOREB, VEREDA LAS QUINTAS, CO BELLA ORQUIDEA SALCEDO	36	144	4,8	
LA MESETA, HULANDAS, LA NAVETA (TARAPACA), EL TRUENO, PALOQUEMADO	24	96	3,2	

Fuente: SSPD, adaptado de la información suministrada por Empoapulo E.S.P.

Conforme al cronograma de suministro de acueducto para los barrios y veredas que atiende el prestador, se realizó la clasificación para determinar el puntaje para el índice de continuidad del prestador.

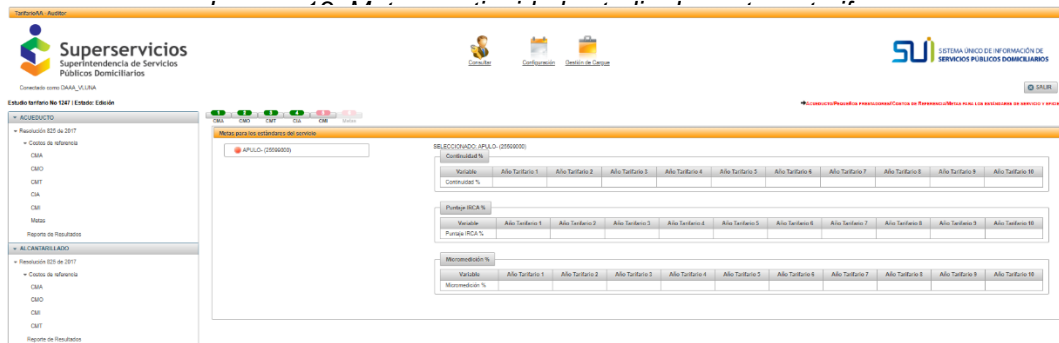
Por lo anterior, el resultado de continuidad para el municipio de Apulo da cuenta de un servicio INSUFICIENTE y NO SATISFACTORIO según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

De otra parte, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Empoapulo S.A. E.S.P. en su cláusula 4 *Continuidad en la prestación del servicio* del capítulo Condiciones Técnicas para la prestación para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

“EMPOAPULO S.A. E.S.P. prestará el servicio mínimo 24 horas diarias en las condiciones técnicas aquí definidas; siempre cuando las condiciones geográficas, climáticas, ambientales y técnicas lo permitan.” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior se observa que, el prestador estaría incumpliendo con lo estipulado en el CCU, toda vez que, según la información entregada en visita, correspondiente al cronograma de prestación que realiza semanalmente en los diferentes barrios de la zona urbana y veredas del área rural, se está suministrando el servicio entre 24 a 84 horas por semana, es decir, entre 3,2 a 11,2 horas por día.

Ahora bien, según la consulta realizada en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, el prestador no ha reportado las metas del estudio de costos y tarifas, toda vez que se encuentra pendiente como se observa a continuación:



Fuente: Estudio de Costos y Tarifas – Fecha de consulta: 22/04/2026

En conclusión, conforme la información parcial entregada por el prestador, no fue posible determinar el resultado del índice de continuidad para el municipio de Apulo de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, ni mucho menos realizar la comparación frente a las metas propuestas en el estudio de costos.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

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

En lo correspondiente a la vigencia 2025, el prestador no entregó la información correspondiente, toda vez que no se cuenta con la misma.

Por otro lado, el prestador durante el mes de enero de 2026, indicó que aproximadamente presentó alrededor de 96 horas de suspensiones, donde se evidenció que el mayor número de horas de suspensión se debió a suspensiones por eventos de altas turbiedades en la fuente de abastecimiento y además fallas eléctricas que provocaron detener el suministro

Ahora bien, para el periodo del mes de febrero, se evidenció una tendencia similar en cuanto a los motivos de suspensión, mientras que el servicio tuvo que suspenderse aproximadamente 140 horas, lo que evidencia un incremento frente al mes de enero.

Este comportamiento sugiere que el prestador debe contar con un plan de choque que determine las acciones preventivas a implementar, teniendo en cuenta las frecuencias de suministro que programa semanalmente, las cuales son insuficientes para el casco urbano y zonas rurales atendidas. Así mismo, la empresa no implementó ninguna medida, teniendo en cuenta que no existe una alternativa de respaldo ante dichos eventos.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En relación con el manejo de presiones en la red de distribución, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Además, informó que no realiza el control de presiones en el área de prestación del municipio de Apulo.

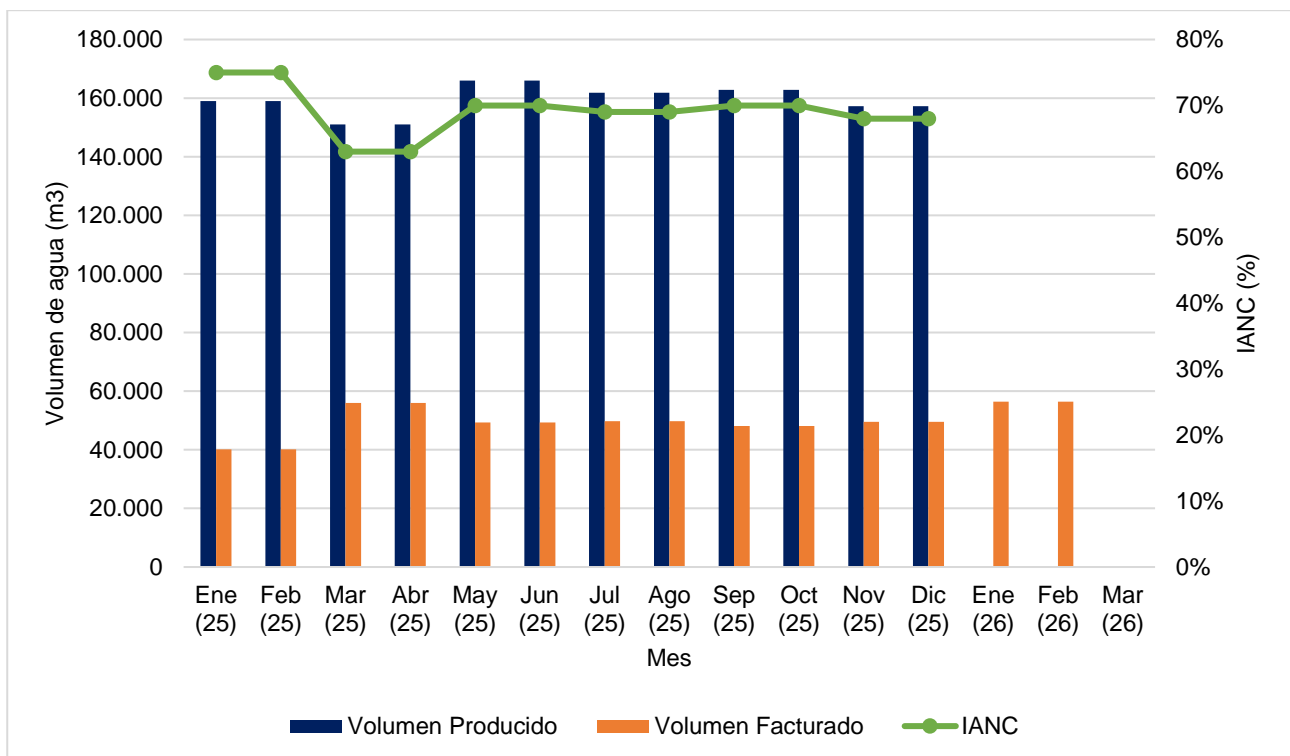
En ese sentido, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 58 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 75 de la Resolución 799 de 2021.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Durante la vigencia 2025 y lo comprendido entre enero a marzo de 2026, el municipio de Apulo ha presentado variaciones notables en el comportamiento del Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Este índice representa la proporción de agua producida que no es facturada por la empresa prestadora del servicio y es un indicador clave para medir la eficiencia de los sistemas de acueducto. Un valor elevado puede deberse a pérdidas físicas como fugas en la red, o a pérdidas comerciales por errores de medición, conexiones ilegales o fraudes.

Gráfico 1. IANC año 2025 y lo corrido de 2026



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

De la gráfica anterior se tiene que, para el municipio de Apulo, el porcentaje de pérdidas de agua se encuentra por encima del 30%, con una tendencia variable durante el periodo de análisis, siendo marzo y abril de 2025 el de menor valor mientras que en enero y febrero de 2025 se presentó el máximo porcentaje. Al observar los datos disponibles, se destaca que en todos los meses comparables entre 2025 y el primer trimestre de 2026, el IANC evidencia una deficiencia sustancial en la gestión del recurso hídrico. El IANC estuvo en un rango entre 63% y 75% durante enero de 2025 a marzo de 2026.

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

Tabla 19. Porcentaje pérdidas de agua 2024 y 2025

Mes	Volumen total producida (m ³)	Volumen total facturado (m ³)	Volumen de agua suministrada por carrotanque (m ³ /mes)	Suscriptores totales acueducto	IANC (%)
Ene (25)	158.975	40.132	0	3.173	75,00%
Feb (25)	158.975	40.132	0	3.173	75,00%
Mar (25)	150.976	56.014	0	.	63,00%
Abr (25)	150.976	56.014	0		63,00%
May (25)	165.937	49.372	0	3.184	70,00%
Jun (25)	165.937	49.372	0	3.184	70,00%
Jul (25)	161.875	49.745	0	3.191	69,00%
Agos (25)	161.875	49.745	0	3.191	69,00%
Sept (25)	162.770	48.092	112	3.199	70,00%
Oct (25)	162.770	48.092	112	3.199	70,00%
Nov (25)	157.222	49.592	182	3.206	68,00%
Dic (25)	157.222	49.592	182	3.206	68,00%
Ene (26)		56.416	434	3.206	
Feb (26)			434	3.206	
Mar (26)			0		

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

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

El marco tarifario que actualmente aplica Empoapulo S.A. 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 reducción de pérdidas

En relación con el programa de reducción de pérdidas del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente, situación que evidencia el incumplimiento de lo estipulado en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021.

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

El prestador hizo entrega de la Resolución DRTE No. 13217000067 del 18 de mayo de 2021, mediante la cual se aprobó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) para el uso de la concesión de aguas superficiales otorgada mediante Resolución No. 2183 del 23 de agosto de 2017 y modificada por la Resolución DJUR No. 766 del 1 de abril de 2020.

Adicionalmente, el prestador durante la visita informó que acciones se han adelantado para su actualización, teniendo en cuenta que el pasado 18 de mayo de 2026 finalizó su vigencia.

Con respecto al PUEAA elaborado por el prestador en el 2021, los principales ejes temáticos para la etapa 2 comprenden los siguientes siete (7) proyectos establecidos en la Ley 373 de 1997:

- Reducción de pérdidas.
- Uso de aguas lluvias y reúso del agua.
- Medición.
- Incentivos tarifarios, tributarios y/o sanciones.
- Educación Ambiental.
- Tecnologías de bajo consumo.
- Zonas de manejo especial.

Para cada uno de estos proyectos se debía diligenciar las siguientes plantillas:

- **Línea base:** Es la compilación de información y experiencias de cada uno de los proyectos para identificar problemáticas por ausencias de datos, procesos incompletos o no desarrollados y aspectos a mejorar.

- **Estado actual del proyecto:** Es el conjunto de problemáticas identificadas en la línea base a las cuales se les propone una solución.

- **Plan de acción:** En esta etapa se organizan y vinculan acciones y actividades con el fin de dar solución a las problemáticas detectadas en el estado actual. Este plan debe contener actividades que conlleven al alcance de las metas, responsables, recursos, financiación y costos.

- **Metas:** Es el objetivo que se desea alcanzar mediante determinadas acciones o actividades, las cuales deben ser medibles en número o porcentaje.

- **Cronograma de actividades:** Las actividades propuestas en el plan de acción se deben proyectar a cinco (5) años indicando en que parte del quinquenio se ejecutará cada una de las metas propuestas.

- **Indicadores:** Se propone un indicador para cada una de las metas establecidas en el plan de acción, el objetivo del indicador es facilitar el seguimiento al avance y cumplimiento de las metas propuestas.

Del informe de avance de actividades del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, el prestador entregó un informe de los proyectos y actividades planificadas, donde se evidenció lo siguiente frente a su ejecución:

Imagen 14. Soporte de ejecución del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

Programa	META	Proyectos o Actividades	META										Indicador	Estado	
			2022		2023		2024		2025		2026				
			I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem	I sem	II sem			
REDUCCIÓN DE PERDIDAS	IDENTIFICACIÓN DE FUGAS	Adquisición de elementos de verificación.												$\frac{N^{\circ} \text{ de fugas reparadas}}{N^{\circ} \text{ de fugas identificadas}} \cdot 100$	$\frac{98 \text{ fugas reparadas}}{100 \text{ fugas}} \cdot 100=98\%$
	REPARACIÓN DE TUBERÍAS	Cambio y/o reparación de tuberías.												$\frac{N^{\circ} \text{ de tuberías reparadas}}{N^{\circ} \text{ de tuberías proyectadas}} \cdot 100$	$\frac{35 \text{ tuberías}}{100 \text{ tuberías}} \cdot 100=35\%$
	LEGALIZACIÓN Y/O DESCONEXIONES FRAUDULENTAS	Legalización y/o desconexión de viviendas conectadas de forma fraudulenta.					8		1					$\frac{N^{\circ} \text{ de conexiones formalizadas}}{N^{\circ} \text{ total de conexiones ilegales}} \cdot 100$	$\frac{9 \text{ legalizadas}}{10 \text{ ilegales}} \cdot 100=90\%$
	REUBICACIÓN DE TUBERÍAS EN ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO	Reducción de pérdidas de tuberías de difícil acceso.					7,342.95 m							$\frac{N^{\circ} \text{ de tuberías para su cambio}}{N^{\circ} \text{ total de tuberías cambiadas}} \cdot 100$	$\frac{7342.95}{20000} \cdot 100=36.71\%$
USO DE AGUAS LLUVIAS Y REUSO DEL AGUA	SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE AGUAS LLUVIAS	Construcción de un sistema de aguas lluvias.											Instalar un sistema de recolección de aguas lluvias en la infraestructura del acueducto.	0	
	MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE RECOLECCIÓN	(1) Mantenimiento del sistema de aguas lluvias.											$\frac{N^{\circ} \text{ de mantenimientos realizados anualmente}}{\text{cinco mantenimientos}} \cdot 100$	0	
	MODELO DE RECOLECCIÓN DE AGUAS LLUVIAS	Creación de un modelo de recolección.											Un modelo de recolección.	0	
	ENTREGA DE SISTEMAS DE RECOLECCIÓN DE AGUAS LLUVIAS	Entrega de sistemas de recolección.											$\frac{N^{\circ} \text{ de sistemas de recolección entregados}}{N^{\circ} \text{ total de sistemas proyectados a entregar}} \cdot 100$	0	
PROYECTO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN DEL RECURSO A LOS SUSCRIPTORES	Instalación y/o reparación de micromedidores.	189		109		20		225				$\frac{N^{\circ} \text{ de micromedidores instalados}}{N^{\circ} \text{ total de micromedidores proyectados a 5 años}} \cdot 100$	$\frac{511}{500} \cdot 100=108.8\%$	
	MEDICIÓN DEL CAUDAL OFERTA	Aforos a la fuente de abastecimiento.	1	1	1	1	1	1	1				$\frac{N^{\circ} \text{ de aforos realizados anualmente}}{N^{\circ} \text{ total de aforos proyectados anualmente}} \cdot 100$	$\frac{7}{10} \cdot 100=70\%$	
	SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LAS LECTURAS DE MEDICIÓN	Lectura y registro de los medidores instalados.	3	3	3	3	3	3	3				$\frac{N^{\circ} \text{ de informes generados anualmente}}{\text{Cinco informes a generar en el quinquenio}} \cdot 100$	$\frac{21}{30} \cdot 100=70\%$	
PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	CAMPANAS EDUCATIVAS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL MUNICIPIO	Educación ambiental en niños y jóvenes.	2		2		2		1				$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas anualmente}}{N^{\circ} \text{ total de capacitaciones proyectadas}} \cdot 100$	$\frac{7}{10} \cdot 100=70\%$	
	CAMPANAS EDUCATIVAS CON OPERARIOS Y USUARIOS DE LA EMPRESA EMPOPALLO S.A. E.S.P.	Educación ambiental en operarios y suscriptores de EMPOPALLO S.A. E.S.P.	1		1		1						$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas anualmente}}{N^{\circ} \text{ total de capacitaciones proyectadas}} \cdot 100$	$\frac{3}{5} \cdot 100=60\%$	
	CAMPANAS DE SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS	Socialización de los resultados con los usuarios sobre las actividades realizadas en uso eficiente y ahorro del agua.	0		0		0						$\frac{N^{\circ} \text{ de socializaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de socializaciones proyectadas}} \cdot 100$	$\frac{0}{5} \cdot 100=0\%$	
TECNOLOGÍAS DE BAJO CONSUMO	INSTALACIONES DE TBC	Implementación de TBC en EMPOPALLO S.A. E.S.P.	1		0		2						$\frac{N^{\circ} \text{ de aparatos ahorradores instalados}}{N^{\circ} \text{ total de aparatos ahorradores proyectados}} \cdot 100$	$\frac{4}{5} \cdot 100=80\%$	
	IDENTIFICACIÓN DE TBC EN LOS SUSCRIPTORES	Identificación de TBC por parte de los suscriptores de EMPOPALLO S.A. E.S.P.											$\frac{N^{\circ} \text{ de encuestas aplicadas a los suscriptores}}{N^{\circ} \text{ total de suscriptores del acueducto}} \cdot 100$	0	
	IDENTIFICACIÓN Y REQUERIMIENTO DE TBC DE LOS SUSCRIPTORES OFICIALES E INSTITUCIONALES	Coteo y requerimiento de TBC en el sector señalado.											$\frac{N^{\circ} \text{ de suscriptores con TBC instalados}}{N^{\circ} \text{ total de suscriptores del sector of - ins}} \cdot 100$	0	
ZONAS DE MANEJO ESPECIAL	PROMOVER ACTIVIDADES DE LIMPIEZA DE LAS RONDAS HÍDRICAS	Implementar jornadas de limpieza (caminatas).											$\frac{N^{\circ} \text{ de caminatas realizadas}}{N^{\circ} \text{ total de caminatas proyectadas}} \cdot 100$	$\frac{2}{5} \cdot 100=40\%$	
	DELIMITAR Y AISLAR LA INFRAESTRUCTURA DEL ACUEDUCTO	Protección y aislamiento del tanque desarenador del acueducto.											$\frac{\text{Metros delimitados, cercados y aislados}}{\text{Metros total proyectados}} \cdot 100$	0	

	PROMOVER ACTIVIDADES DE REFORESTACIÓN DE LAS RONDAS HÍDRICAS	Implementar jornadas de reforestación.	0	100	200			$\frac{N^{\circ} \text{ de árboles sembrados}}{N^{\circ} \text{ total de árboles proyectados}} \cdot 100$	$\frac{200}{2142} \cdot 100=9.6\%$
INCENTIVOS TARIFARIOS, TRIBUTARIOS Y/O SANCIONES	VERIFICAR LA VIABILIDAD DE AJUSTE DE LOS ESTATUTOS INTERNOS PARA LA INCLUSIÓN DE SANCIONES E INCENTIVOS TARIFARIOS	Revisión de estatutos de la empresa EMPOAPULO S.A. E.S.P						<i>Un estatuto interno modificado</i>	0
	PAGO DE LA TASA POR USO	Realizar anualmente el Pago de la Tasa por Uso	PAGO	PAGO				$\frac{N^{\circ} \text{ de pagos realizados}}{5 \text{ años}} \cdot 100$	$\frac{2}{5} \cdot 100=40\%$
	DECLARACIÓN DE AUTOCONSUMO DE AGUA	Realizar anualmente la declaración n de autoconsumo de agua	0	0	0			$\frac{N^{\circ} \text{ de autodeclaración presentados}}{5 \text{ años}} \cdot 100$	$\frac{0}{5} \cdot 100=0\%$

Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

En relación con la estimación de oferta y demanda del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente, ni dispone de un estudio formal, únicamente tiene conocimiento de una capacidad máxima de tratamiento de 25 l/s, mientras que el caudal captado y tratado se sitúa en 33 l/s.

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

El prestador hizo entrega del acta de actualización de los puntos de muestreo para el año 2025, caso contrario para la vigencia 2026. Realizada la verificación el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la más reciente acta reportada corresponde a la vigencia 2019.

El acta para la vigencia 2025 fue concertada entre la autoridad sanitaria del Departamento de Cundinamarca y Empoapulo S.A. E.S.P.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, y considerando que se tiene una población atendida aproximadamente de 10.518 habitantes¹, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 10.001 a 20.000 habitantes es de 6. En este sentido, al verificar el acta de actualización firmada con la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca el 25 de abril de 2025, se observa un total de cinco (5) puntos concertados y materializados en el municipio de Apulo. Por lo tanto, se vislumbra un presunto incumplimiento de conformidad con lo dispuesto por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

A continuación, se muestra la distribución de dichos puntos:

Tabla 20. Puntos de muestreo para la calidad del agua municipio de Apulo

Código del punto	Dirección	Ubicación	Descripción
1001	Carrera 8 Vía La Vega	Barrio Agronómica	Punto directo sobre red – Punto construido




¹ Fuente: Población atendida por el prestador, según acta de actualización de puntos de muestreo de agua para el consumo humano. Fecha: 25/04/2025

Código del punto	Dirección	Ubicación	Descripción
1002	Carrea 6 N°8-50	Barrio San José	Punto directo sobre red – Punto construido
1003	Carrera 10 calle 1	Barrio Puente Tabla	Punto directo sobre red – Punto construido
1004	Calle 8 Calle 9	Barrio Fátima	Punto directo sobre red – Punto construido
1005	Km 1 vía centro Apulo - Anapoima	Planta de Tratamiento de agua potable Empoapulo S.A. E.S.P.	Punto directo sobre red – Punto construido

Fuente: Acta de actualización 2025.

Durante la visita de inspección se revisaron cinco (5) puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, los cuales se detallan a continuación:

Imagen 15. Puntos de muestreo visitados Empoapulo S.A. E.S.P.

Nombre del punto	Dirección	Fotografía
Puente Tabla	Carrera 10 calle 1	
San José	Carrea 6 N°8-50	
Agronómica	Carrera 8 Vía La Vega	

Fátima	Calle 8 Calle 9	
PTAP	Km 1 vía centro Apulo - Anapoima	

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026

Finalmente, conforme lo evidenciado en visita, únicamente dos puntos de muestreo (PTAP y San José) se encuentran operativos, no obstante, para el punto denominado Fátima, el prestador está realizando las adecuaciones para reemplazar el punto inoperativo.

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

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

De acuerdo con los resultados del SIVICAP que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026, en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2025², se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Apulo:

Tabla 21. IRCA mensual Empoapulo S.A. E.S.P. – Vigencia 2025 y lo corrido de 2026 (Hasta febrero)

Año	Mes	N° de muestras	IRCA (%)	Nivel de Riesgo
2025	Enero	2	18,40	MEDIO
	Febrero	2	22,08	MEDIO
	Marzo	1	18,18	MEDIO
	Abril	2	27,95	MEDIO
	Mayo	2	19,02	MEDIO
	Junio	2	18,18	MEDIO
	Julio	3	24,84	MEDIO
	Agosto	2	55,82	ALTO
	Septiembre	1	36,36	ALTO

² Último año con información reportada en SIVICAP.

Año	Mes	N° de muestras	IRCA (%)	Nivel de Riesgo
	Octubre	1	22,08	MEDIO
	Noviembre	3	34,76	MEDIO
	Diciembre	2	26,78	MEDIO
Número de muestras		23		
2026	Enero	1	36,58	ALTO
	Febrero	2	31,29	MEDIO
	Marzo	1	43,11	ALTO
	Abril	1	36,14	ALTO
Número de muestras		5		

Fuente: Elaboración propia a partir de información de SIVICAP y radicado SSPD No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026

De la tabla anterior, se encontró que el prestador de forma sostenida y reiterada en el tiempo, presentó niveles de IRCA por muestra por encima del valor máximo permitido (5%), que se establece en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.

Los resultados reflejan un comportamiento predominantemente desfavorable y adverso en la calidad del agua para consumo humano. Todos los meses registraron valores de IRCA superiores a 5,0%, lo que refuerza esta condición crítica y de alerta para el municipio de Apulo. Se identificaron para la vigencia 2025 algunos meses con los valores más elevados: agosto (55,82%) y septiembre (36,36%), que se clasifican como de "Riesgo Alto". Para lo corrido de 2026, los meses de enero (36,58%), marzo (43,11%) y abril (36,14%), también se clasificaron como de "Riesgo Alto".

Así las cosas, de acuerdo con los resultados de vigilancia reportados en SIVICAP, se observó que Empoapulo S.A. E.S.P. presentó incumplimientos a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, de la siguiente manera:

- Durante el mes de **enero de 2025** se tienen **2** muestras con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **febrero de 2025** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad y **1** muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y color aparente.
- Durante el mes de **marzo de 2025** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **abril de 2025** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad y **1** muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad, cloro residual libre in situ y cloro residual libre.
- Durante el mes de **mayo de 2025** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad y **1** muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y sulfatos.
- Durante el mes de **junio de 2025** se tienen **2** muestras con incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- Durante el mes de **julio de 2025** se tiene **1** muestra con incumplimiento del parámetro de

turbiedad y 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad, cloro residual libre in situ, cloro residual libre y coliformes totales.

- Durante el mes de **agosto de 2025** se tiene 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad, cloro residual libre in situ, cloro residual libre, coliformes totales y E. Coli, y 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y color aparente.
- Durante el mes de **septiembre de 2025** se tiene 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y coliformes totales.
- Durante el mes de **octubre de 2025** se tiene 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y aluminio.
- Durante el mes de **noviembre de 2025** se tiene 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y coliformes totales, y 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad, coliformes totales y E. Coli.
- Durante el mes de **diciembre de 2025** se tiene 1 muestra con incumplimiento del parámetro de turbiedad y 1 muestra con incumplimiento de los parámetros de turbiedad y coliformes totales.

Por otro lado, cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para el año 2026 son parciales y preliminares, entre tanto el INS remite a esta SSPD la información formalmente, por lo que no es posible verificar los parámetros incumplidos en esta vigencia.

En consecuencia, los resultados correspondientes a lo corrido de la vigencia 2025 revelan que durante todos los meses del año se suministró agua no apta para el consumo humano. En este periodo, agosto y septiembre alcanzaron un IRCA de 36,36% y 55,82%, clasificándose como “Riesgo Alto”, lo que representa una condición crítica para la salud pública y requiere atención prioritaria, toda vez que, se evidencia una tendencia negativa en la calidad del agua entre 2025 y el inicio de 2026.

Por otra parte, de conformidad con las funciones asignadas a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) por la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, así como por el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado durante la vigencia 2025 y lo corrido de 2026 adelantó las siguientes acciones de vigilancia con Empoapulo S.A. E.S.P en relación con la calidad del agua suministrada para consumo humano:

Tabla 22. Actuaciones adelantadas por parte de la DTGAA en las vigencias 2025 y 2026

Radicado Salida	Fecha Salida	Asunto
20254240580571	20/02/2025	Seguimiento a la calidad del agua en el municipio de Apulo, teniendo en cuenta lo atendido por el prestador Empoapulo S.A. E.S.P. en el radicado SSPD 20255290093442.
20254241421741	13/05/2025	Solicitud de información resultados muestras de vigilancia a la calidad de agua tomadas en la red de distribución del municipio de Apulo.
20254202843811	4/09/2025	Seguimiento al prestador Empoapulo S.A. E.S.P., en el municipio de Apulo, por alerta de la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca en las muestras de calidad del agua tomadas el 04 de agosto de 2025.
20254203425011	31/10/2025	Seguimiento al prestador Empoapulo S.A. E.S.P., en el municipio de Apulo, por alerta de la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca en las muestras de calidad del agua tomadas en de septiembre de 2025.

20254244496671	26/12/2025	Seguimiento al prestador Empoapulo S.A. E.S.P., en el municipio de Apulo, por alerta de la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca en las muestras de calidad del agua tomadas en de noviembre de 2025.
20264240614401	19/02/2026	Citación al prestador Empoapulo S.A. E.S.P. y la Alcaldía Municipal de Apulo a mesa de trabajo virtual el 02 de marzo de 2026, por alertas reiteradas de la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca en las muestras de calidad del agua durante el 2025
20264240610571	19/02/2026	Citación al prestador Empoapulo S.A. E.S.P. y la Alcaldía Municipal de Apulo a mesa de trabajo virtual el 02 de marzo de 2026, por alertas reiteradas de la Secretaría de Salud Departamental de Cundinamarca en las muestras de calidad del agua durante el 2025

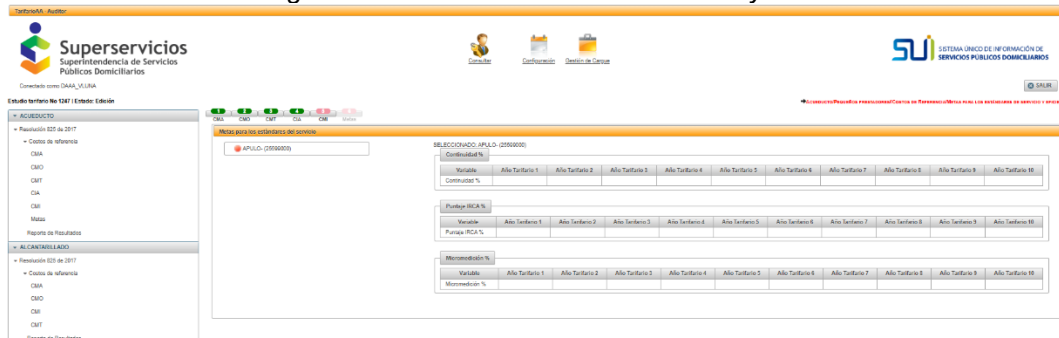
Fuente: Elaboración propia a partir de información de CRONOS.

Cabe mencionar que, pese a las acciones declaradas por Empoapulo S.A. E.S.P., en el marco de los resultados históricos del IRCA mensual se evidencia de manera clara y sostenida la ineficiencia de dichas medidas para garantizar el suministro de agua apta para consumo humano en el municipio de Apulo, Cundinamarca. Durante lo corrido de la vigencia 2025, se observó de forma reiterada niveles de riesgo medio y alto, según los umbrales definidos por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

En consecuencia, los resultados de IRCA reportados confirman que las medidas adoptadas han sido insuficientes, reactivas y técnicamente ineficaces, comprometiendo de manera grave la calidad del agua suministrada a la población y el derecho fundamental a la salud.

De otra parte, como se mencionó líneas arriba para el índice de continuidad, según la consulta realizada en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, el prestador no ha reportado las metas del estudio de costos y tarifas, toda vez que se encuentra pendiente, como se observa a continuación:

Imagen 16. Metas IRCA estudio de costos y tarifas



Fuente: Estudio de Costos y Tarifas – Fecha de consulta: 22/04/2026

Por lo anterior, no fue posible realizar la comparación frente a lo dispuesto en el CCU y las metas del estudio de costos.

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

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio de control de calidad del prestador, el cual se encontró autorizado para las vigencias bajo análisis, para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de la Resolución 1598 de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Ahora bien, de conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población entre 10.001 a 20.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 23. Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras de control del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora en la red de distribución (Apulo).

Características y/o parámetros	Frecuencia	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Cumplimiento
Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Día de por medio	1	El prestador no cumplió con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.
Residual del coagulante utilizado, Dureza total, Hierro total, Cloruros	Mensual	1	El prestador cumplió con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros Residual del coagulante utilizado, Dureza total, Hierro total y Cloruros durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.
COT, Fluoruros.	Anual	2	El prestador no cumplió con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros COT y Fluoruros durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.
Coliformes totales, E. Coli	Quincenal	4	El prestador no cumplió con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros Coliformes totales y E. Coli durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.

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

Tabla 24. Resultado IRCA muestras de control (Apulo).

Año	IRCA por muestra 2025	N° de muestras	IRCA por muestra 2026	N° de muestras
Enero	S.D.	0	S.D.	0
Febrero	S.D.	0	S.D.	0
Marzo	17%	1	23%	1
Abril	17% y 23%	2	-	-
Mayo	23%	1	-	-
Junio	23%	1	-	-
Julio	23% y 40%	2	-	-
Agosto	23% y 84%	2	-	-
Septiembre	40%	1	-	-
Octubre	23%	1	-	-

Año	IRCA por muestra 2025	N° de muestras	IRCA por muestra 2026	N° de muestras
Noviembre	68%	2	-	-
Diciembre	23% y 68%	2	-	-

Fuente: Adaptada con base en la información suministrada por Empoapulo S.A. E.S.P.

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas fueron tomadas y analizadas por el Laboratorio AGUASLAB S.A.S., el cual se encontraba autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de las Resolución 1598 del 30 de julio de 2025.

Con respecto a los resultados obtenidos para las muestras de control, se tiene que para los meses objeto de los muestreos, el IRCA se mantuvo en un nivel de riesgo entre Medio y Alto, situación que evidencia lo indicado líneas arriba con relación a las muestras de vigilancia y las diferentes alertas por parte de la Secretaría De Salud de Cundinamarca.

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

De acuerdo con lo establecido en el numeral 35 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado y adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la SSPD durante la vigencia 2025 y lo corrido de 2026 no ha adelantado la toma de muestras de calidad del agua en el municipio de Apulo.

5.4.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución MAVDT – MPS No. 4716 de 2010, este debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010 de los entonces Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Bajo ese entendido, el prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo. Tampoco informó que se estén adelantando gestiones para la elaboración del mismo.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

En relación con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Apulo, conforme lo verificado en campo y de acuerdo con lo informado por el prestador, actualmente en el municipio de Apulo se están adelantando las obras civiles correspondientes al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, que presuntamente contempla aproximadamente la entrega final del proyecto en la vigencia 2026. Según lo informado por el prestador, de los hitos relevantes, está la construcción de una nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable.

De acuerdo con lo verificado en el Sistema Electrónico de Contratación Pública en Colombia, gestionado por Colombia Compra Eficiente – SECOP I, se encontró que el contrato No. EPC-PDA-O-237-2022³ suscrito entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. y el Consorcio

³ Fuente: <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

INGEVH APULO, cuyo objeto es “*Construcción de obras de los sistemas del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del casco urbano del municipio de Apulo fase I*”, dio inicio el pasado 16 de junio de 2022 y a la fecha del 17 de febrero de 2025, el valor ejecutado correspondía a \$3.439.042.821,00, para un subtotal de obra por ejecutar de \$17.179.019.425,00.

5.4.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la cobertura del servicio público de alcantarillado en el municipio de Apulo para las vigencias 2025 y 2026, como se muestra a continuación:

Tabla 25. Cobertura urbana alcantarillado

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2025	Enero	S.D.	2.655	95%
	Febrero	S.D.	2.665	95%
	Marzo	S.D.	2.661	95%
	Abril	S.D.	2.661	95%
	Mayo	S.D.	2.665	96%
	Junio	S.D.	2.665	96%
	Julio	S.D.	2.672	96%
	Agosto	S.D.	2.672	96%
	Septiembre	S.D.	2.679	97%
	Octubre	S.D.	2.679	97%
	Noviembre	S.D.	2.685	97%
	Diciembre	S.D.	2.685	97%
2026	Enero	S.D.	2.743	98%
	Febrero	S.D.	2.743	98%

Fuente: Emppoapulo S.A. E.S.P.

De la anterior tabla se observa que los suscriptores del servicio público de alcantarillado presentaron un leve aumento, pasando de 2.655 en enero de 2025 a 2.743 en febrero de 2026, lo que representa un incremento de apenas 88 usuarios. Con respecto a la cobertura urbana del servicio, se evidenció en el marco de la visita de inspección que los porcentajes de cobertura para las vigencias 2025 y 2026 oscilan entre 95% y 98%.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Apulo cuenta con un sistema de alcantarillado que opera por gravedad, es convencional de tipo combinado, construido en su gran mayoría en tubería de gres y asbesto cemento, con unos diámetros que varían entre 8, 10, 12 y 18 pulgadas, a la cual se le han venido realizando una serie de reposiciones por tramos en material PVC.

Esta red cuenta con cuatro colectores de vertimiento en las fuentes conocidas como Río Apulo, el cual es un tributario de la cuenca del río Bogotá, y el mismo río Bogotá.

Durante la visita se evidenció que el punto de vertimiento denominado Las Quintas es el de mayor caudal descargado (4,5 l/s). Adicionalmente, el punto llamado Chicago no se encuentra operativo por causa de las fuertes lluvias que ocasionaron su taponamiento.

Según lo informado por el prestador, los 4 puntos están autorizados, situación que se corroboró en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) que fue aprobado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca mediante resolución 1092 del 25 de julio de 2011 y modificada bajo la resolución 2236 del 22 de julio de 2019.

Redes de alcantarillado y catastro de redes

En relación con el catastro de las redes de alcantarillado del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente, no obstante, adjuntó la información suministrada por el contratista del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

Por lo tanto, el prestador al momento de la visita no cuenta con el detalle de las longitudes de las tuberías por diámetros y su material correspondiente.

Sistema de tratamiento de aguas residuales - STAR

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, el prestador no realiza tratamiento de aguas residuales en el municipio. En consecuencia, el sistema recolecta, conduce y descarga las aguas lluvias y aguas residuales por gravedad directamente en los puntos de vertimiento autorizados por la CAR.

Puntos de vertimiento

De acuerdo con la visita, se identificaron cuatro puntos de vertimiento, los cuales descargan en total un caudal promedio de 11,35 l/s. A continuación, se señala el caudal promedio vertido a las fuentes hídricas receptoras:

Tabla 26. Caudal promedio vertido

Punto de vertimiento	Caudal promedio vertido (l/s)	Porcentaje del caudal vertido que es tratado	Coordenadas
Fátima	2,3	0%	N 991154 - E 942731
Bocacanoas	3,81	0%	N 990847 - E 942247
Chicago	0,75	0%	N 990879 - E 942070
Las Quintas	4,49	0%	N 990566 - E 941792

Fuente: Empoapulo S.A. E.S.P.

Tabla 27. Puntos de vertimiento Empoapulo S.A. E.S.P.

Nombre del punto	Fuente hídrica receptora	Fotografía
------------------	--------------------------	------------

Fátima	Río Apulo	
Bocacanoas	Río Bogotá	
Chicago	Río Bogotá	
Las Quintas	Río Bogotá	

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 08 al 10 de abril de 2026

Para el punto de vertimiento correspondiente a Chicago, durante la visita se encontró que estaba fuera de operación debido al taponamiento ocasionado por altas precipitaciones presentadas recientemente en el sector, mientras que los puntos de vertimiento denominados Las Quintas, Bocacanoas y Fátima se encontraron en operación.

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

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Durante la visita desarrollada entre el 08 y 10 de abril de 2026, el prestador hizo entrega del manual de operaciones y mantenimiento de fontanería. No obstante, Empoapulo S.A. E.S.P., no cuenta con un programa de mantenimientos mensuales donde se realicen actividades de limpieza de redes y pozos, ya sea de forma manual y/o sondeo mecánico.

Por lo tanto, el prestador no aplica lo dispuesto en su proceso misional. De acuerdo con esto, no es posible verificar si el prestador cumplió con los mantenimientos para las vigencias bajo análisis.

Aunado a lo anterior, no se cuenta con bitácoras de operación del sistema de alcantarillado, ni se diligencian planillas relacionadas con esto. El prestador tampoco manifestó la forma en que realiza el seguimiento a los reportes de los registros de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

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

Empoapulo S.A. E.S.P. aportó soportes en visita que el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) fue aprobado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca mediante Resolución 1092 del 25 de julio de 2011 y modificada bajo la Resolución 2236 del 22 de julio de 2019, dentro del cual se establecen condiciones para el control del vertimiento, se fijan las metas de cargas contaminantes para DBO5 y SST para la cuenca del Río Bogotá, la eliminación de puntos de vertimiento y el plan de inversiones para el PSMV.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

En relación con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Apulo, conforme lo verificado en campo y de acuerdo con lo informado por el prestador, actualmente en el municipio de Apulo se están adelantando las obras civiles correspondientes al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, que contempla aproximadamente la entrega final del proyecto en la vigencia 2026.

De acuerdo con lo verificado en el Sistema Electrónico de Contratación Pública en Colombia, gestionado por Colombia Compra Eficiente – SECOP I, se encontró que el contrato No. EPC-PDA-O-237-2022⁴ suscrito entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. y el Consorcio INGEVH APULO, cuyo objeto es “*Construcción de obras de los sistemas del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del casco urbano del municipio de Apulo fase I*” dio inicio el pasado 16 de junio de 2022 y a la fecha del 17 de febrero de 2025 el valor ejecutado correspondía a 3.439.042.821,00 COP, para un subtotal de obra por ejecutar de 17.179.019.425,00 COP.

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, se realizó la verificación en el SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrando que para la vigencia 2026 se encuentra cargado con fecha de certificación del 01 de enero de 2026, correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Cabe resaltar que el prestador entregó durante la visita copia del PEC para la vigencia 2026, aunque no aportó los documentos de la socialización del PEC ante el Concejo municipal.

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:

⁴ Fuente: <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

Tabla 28. Estado de reporte de la información técnica operativa en el SUI.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	30_1. Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización_2501 Planta de tratamiento de agua potable	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que no hay información cargada
Acueducto	36. Distribución de Agua Potable	Sí	Información consistente
Acueducto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	No	-
Acueducto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Sí	Información inconsistente
Acueducto	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Sí	Información consistente
Acueducto	Suspensiones Servicio de Acueducto	No	-
Acueducto	01. Registro de Fuentes Superficiales	Sí	Información consistente
Acueducto	04. Fuentes Superficiales	Sí	Información consistente
Acueducto	06. Registro - Captaciones de Agua Cruda	Sí	Información consistente
Acueducto	07. Captación de agua cruda	Sí	Información consistente
Acueducto	08. Registro de Aducciones	Sí	Información consistente
Acueducto	09. Aducción	Sí	Información consistente
Acueducto	12. Almacenamiento de agua potable	No	-
Acueducto	13. Distribución	Sí	Información consistente
Acueducto	14. Registro de Conducciones de Agua	Sí	Información consistente
Acueducto	15. Conducción de agua	Sí	Información consistente
Acueducto	Calidad Agua Características Básicas - Rango 2	Sí	Información consistente
Acueducto	Características Especiales Rango 2, 3 y 4	Sí	Información consistente
Acueducto	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Sí	Información consistente
Alcantarillado	00. Encuesta componentes servicio alcantarillado presta ESP	Sí	Información consistente
Alcantarillado	01. Registro de Cuerpos Receptores	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	03. Registro de Puntos de Vertimiento	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	04. Registro de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Sí	Información consistente
Alcantarillado	06. Alcantarillado Pluvial	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			no hay información cargada
Alcantarillado	08. Alcantarillado Combinado	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	09. Puntos de Vertimiento	Sí	Si bien se encuentra certificado, se verifica que no hay información cargada
Alcantarillado	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Sí	Información consistente
Alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	No	-

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

Empoapulo S.A. E.S.P. cuenta con un punto de atención comercial en sus instalaciones, donde se recibe de manera presencial a los usuarios para la atención de solicitudes asociadas con el componente comercial y, en particular, de peticiones, quejas y reclamos. Durante la visita se observó el área destinada a dicha atención, frente a la cual se informó que ésta es atendida por 1 auxiliar encargado de PQR y que, en algunos casos, también cuenta con apoyo de la Coordinadora Comercial.

En cuanto a la jornada de atención, el prestador informó que el horario efectivo corresponde a:

Tabla 29 Sedes, horarios y canales de atención.

Dirección	Horario	Canal de atención
KM 1 VIA APULO – ANAPOIMA	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m	Presencial Virtual: telefónica y WhatsApp en el número 3126988672.
	Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	<u>Correo electrónico:</u> comercial@empoapulo-apulo-cundinamarca.gov.co y pqr@empoapulo-apulo-cundinamarca.gov.co

Imagen 17 Puntos de atención al cliente



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

Imagen 18 Puntos de atención al cliente



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

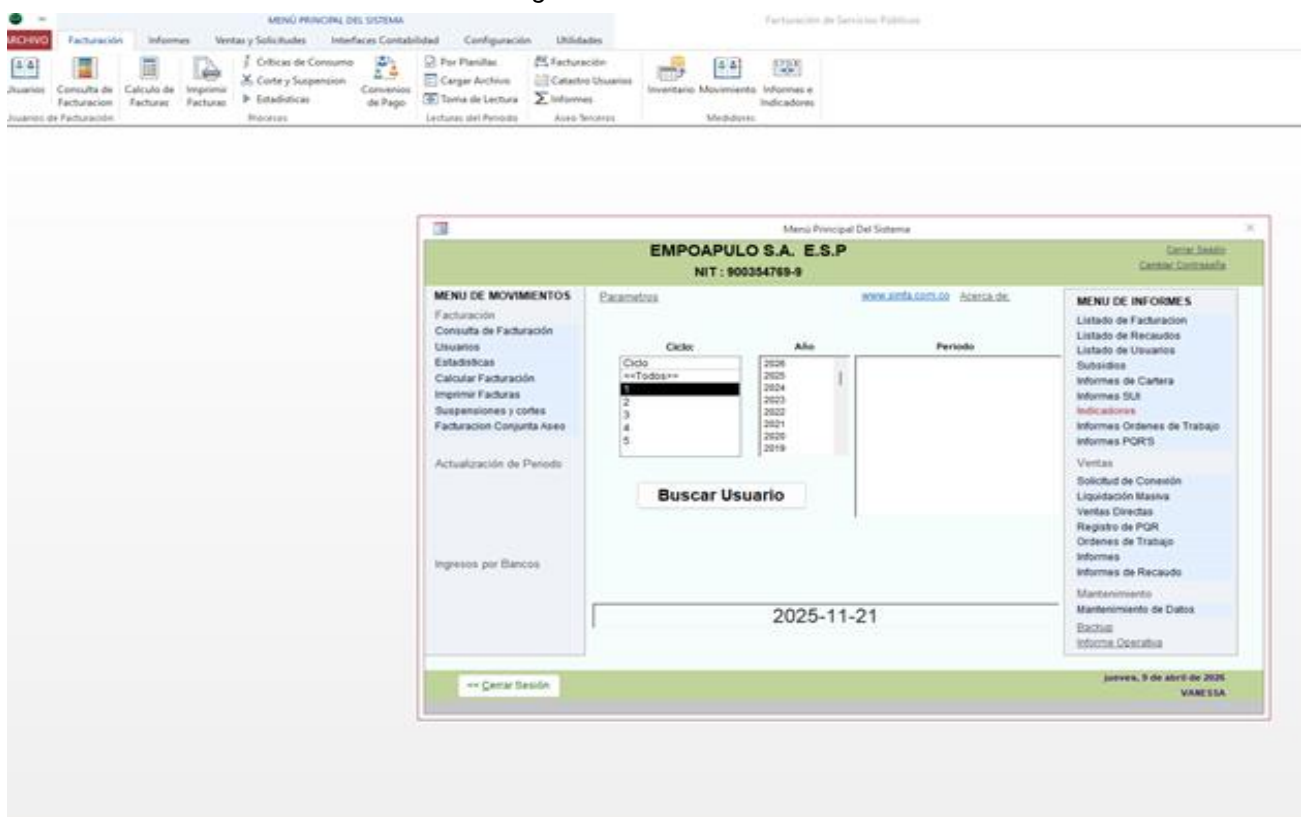
5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

Empoapulo S.A. E.S.P. utiliza un sistema de información denominado SINFA, el cual no es de desarrollo propio, sino que corresponde a una herramienta contratada por la empresa. Según lo manifestado, este sistema es utilizado para la gestión del proceso de facturación y, adicionalmente, soporta actividades asociadas con PQR dentro del componente comercial.

Durante la visita, la Coordinadora Comercial indicó que, desde el perfil asignado al área comercial, únicamente se tiene acceso a los módulos relacionados con facturación y en el caso de la Auxiliar Comercial, también al módulo de PQR. Igualmente, se señaló que el sistema también es utilizado en otros frentes institucionales, particularmente en el área administrativa y en inventarios; sin embargo, el personal del área comercial no cuenta con acceso a dichos componentes. En ese sentido, se observa que el sistema dispone de funcionalidades adicionales, pero los accesos se encuentran restringidos según el perfil del usuario.

Conforme a lo anterior, se evidencia la existencia de una herramienta tecnológica para la gestión comercial del prestador, lo que constituye un elemento de soporte para el desarrollo de procesos de facturación y atención de requerimientos comerciales.

Imagen 19 Software SINFA



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

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Empoapulo S.A. E.S.P. manifestó que sí cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes; no obstante, durante la visita no se evidenció que dicho documento estuviera dispuesto físicamente para su consulta en la oficina.

Durante la visita se constató que el CCU se encontraba publicado en una página manejada por la empresa y, posteriormente, el auxiliar comercial PQR mostró que el documento estaba publicado en la página web institucional desde el 25 de noviembre de 2019. No obstante, se evidenció que dicho CCU está elaborado bajo el modelo de la Resolución CRA 768 de 2016, el cual se encuentra desactualizado, toda vez que la normativa vigente exigida en este momento es la Resolución CRA 873 de 2019, así:

Imagen 20 Publicación del en la pagina de noviembre de 2019



The screenshot shows a web browser window with the URL: empoapulo-apulo-cundinamarca.gov.co/contrato-de-condiciones-uniforme/contrato-de-condiciones-uniformes-de-acueducto-y-alcantarillado. The page header includes the 'gov.co' logo and 'Empoapulo S.A. E.S.P.' with a search bar. The main content area displays the document title 'Contrato de Condiciones Uniformes de Acueducto y Alcantarillado' with a date of 'Fecha de expedición: 2019/01/02 08:00:00'. Below the title, there is a section for 'Archivos para descargar' with a PDF icon and the filename 'contrato-de-condiciones...'. At the bottom of the page, there is a feedback bar with the question '¿Encontraste lo que buscabas? ¿Te pareció útil este contenido?' and buttons for 'Si' and 'No'. A 'Comentarios' section shows 0 comments, and a 'SOLICITA INFORMACIÓN' button is visible on the right.

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

Por lo anterior, Empoapulo S.A. E.S.P. 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

De acuerdo con la información contenida en el documento “Anexo - requerimiento información”, Empoapulo S.A. E.S.P. reportó para la vigencia 2024 y 2025, el número mensual de suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, discriminados por estrato y uso.

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

Tabla 30 Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	704	704	704	704	704	704	704	704	704	704	704	704
Estrato 2	1.034	1.034	1.035	1.035	1.037	1.037	1.040	1.040	1.041	1.041	1.041	1.041
Estrato 3	920	920	922	922	923	923	925	925	929	929	931	931
Estrato 4	63	63	63	63	63	63	63	63	62	62	62	62

ACUEDUCTO AÑO 2024												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 5	128	128	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Estrato 6	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Total Residencial	2.865	2.865	2.869	2.869	2.872	2.872	2.877	2.877	2.881	2.881	2.883	2.883
Comercial	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Industrial												
Oficial	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Especial												
Total, No Residencial	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
TOTAL, SUSCRIPTORES	2.931	2.931	2.935	2.935	2.938	2.938	2.943	2.943	2.947	2.947	2.949	2.949

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

Para el servicio de acueducto durante la vigencia 2024, el prestador reportó un total de 2.931 suscriptores en enero y 2.949 suscriptores en diciembre, lo que representa un incremento neto de 18 suscriptores durante el año. De ese total a diciembre de 2024, 2.883 correspondían a uso residencial y 66 a uso no residencial. En el componente residencial, la mayor concentración se ubicó en los estratos 2 y 3, con 1.041 y 931 suscriptores, respectivamente, seguidos del estrato 1 con 704. En el componente no residencial, el documento reporta 47 suscriptores comerciales y 19 oficiales, sin registros en las categorías industrial y especial durante toda la vigencia.

Tabla 31 Suscriptores de acueducto vigencia 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	705	705	705	705	707	707	707	707	708	708	709	709
Estrato 2	1,040	1,040	1,042	1,042	1,042	1,042	1,048	1,048	1,050	1,050	1,056	1,056
Estrato 3	932	932	1,153	1,153	1,154	1,154	1,156	1,156	1,155	1,155	1,156	1,156
Estrato 4	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Estrato 5	130	130	130	130	133	133	133	133	133	133	133	133
Estrato 6	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Total Residencial	2,885	2,885	3,108	3,108	3,114	3,114	3,122	3,122	3,124	3,124	3,132	3,132
Comercial	46	46	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Industrial							1	1	1	1	1	1
Oficial	19	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Especial												
Total No Residencial	65	65	67	67	67	67	68	68	68	68	68	68
TOTAL SUSCRIPTORES	2,950	2,950	3,175	3,175	3,181	3,181	3,189	3,189	3,192	3,192	3,200	3,200

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

Para la vigencia 2025, la información aportada evidencia una variación más significativa. En el servicio de acueducto, el número total de suscriptores pasó de 2.950 en enero a 3.200 en diciembre, con un incremento neto de 250 suscriptores en el año. El componente residencial pasó de 2.885 a 3.132, mientras que el no residencial pasó de 65 a 68. La principal variación se concentra en el estrato 3, el cual pasó de 932 suscriptores en enero a 1.156 en diciembre, seguido del estrato 2, que pasó de 1.040 a 1.056. En el segmento no residencial se reportan al cierre de la vigencia 47 suscriptores comerciales, 1 industrial y 20 oficiales.

Tabla 32 Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	475	475	475	475	475	475	475	475	475	475	475	475
Estrato 2	897	897	898	898	900	900	903	903	904	904	905	905
Estrato 3	848	848	850	850	851	851	852	852	856	856	858	858
Estrato 4	42	42	42	42	42	42	42	42	41	41	41	41
Estrato 5	91	91	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Residencial	2,353	2,353	2,357	2,357	2,360	2,360	2,364	2,364	2,368	2,368	2,371	2,371
Comercial	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Industrial												
Oficial	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Especial												
Total No Residencial	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
TOTAL SUSCRIPTORES	2,415	2,415	2,419	2,419	2,422	2,422	2,426	2,426	2,430	2,430	2,433	2,433

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

En cuanto al servicio de alcantarillado para 2024, el documento reporta 2.415 suscriptores en enero y 2.433 suscriptores en diciembre, con un incremento neto de 18 suscriptores al cierre de la vigencia. A diciembre de 2024, 2.371 correspondían al componente residencial y 62 al componente no residencial. La concentración principal también se presentó en los estratos 2 y 3, con 905 y 858 suscriptores, respectivamente, mientras que el estrato 1 registró 475 suscriptores. Para este servicio, el documento no registra suscriptores en estrato 6 durante todo el año 2024. En el segmento no residencial se reportan 43 suscriptores comerciales y 19 oficiales, sin registros industriales ni especiales.

Tabla 33 Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	476	476	476	476	477	477	477	477	478	478	479	479
Estrato 2	904	904	904	904	904	904	910	910	912	912	917	917
Estrato 3	859	859	1,080	1,080	1,081	1,081	1,083	1,083	1,082	1,082	1,083	1,083
Estrato 4	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Estrato 5	93	93	93	93	96	96	96	96	96	96	96	96
Estrato 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Residencial	2,373	2,373	2,594	2,594	2,599	2,599	2,607	2,607	2,609	2,609	2,616	2,616
Comercial	42	42	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Industrial									1	1	1	1
Oficial	19	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Especial												
Total No Residencial	61	61	63	63	63	63	63	63	64	64	64	64
TOTAL SUSCRIPTORES	2,434	2,434	2,657	2,657	2,662	2,662	2,670	2,670	2,673	2,673	2,680	2,680

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

Para el servicio de alcantarillado en 2025, el documento reporta 2.434 suscriptores en enero y 2.680 suscriptores en diciembre, lo que representa un incremento neto de 246 suscriptores. El componente residencial pasó de 2.373 a 2.616, mientras que el no residencial pasó de 61 a 64. La mayor variación también se observa en el estrato 3, que pasó de 859 a 1.083 suscriptores, seguido del estrato 2, que pasó de 904 a 917. En el segmento no residencial se registran al cierre de la vigencia 43 suscriptores comerciales, 1 industrial y 20 oficiales. Al igual que en 2024, el documento no reporta suscriptores del estrato 6 para el servicio de alcantarillado.

En términos generales, la información suministrada permite inferir que Empoapulo S.A. E.S.P. mantiene una base de suscriptores mayor en **acueducto** que en **alcantarillado**, diferencia que se observa de manera sostenida en los dos años reportados. Así mismo, el documento evidencia que la estructura comercial del prestador está fuertemente concentrada en usuarios residenciales, especialmente en los estratos 2 y 3, con participación marginal de los usos no residenciales y aparición limitada de usuarios industriales únicamente durante la vigencia 2025. Con base en la información contenida en el PDF aportado por el prestador, se observa que Empoapulo S.A. E.S.P. reportó crecimiento en la base de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado entre 2024 y 2025, con una estructura comercial predominantemente residencial y mayor concentración en los estratos 2 y 3. Para 2024, el crecimiento fue leve y sostenido, mientras que para 2025 se evidencia una variación significativamente mayor, concentrada especialmente entre febrero y marzo.

5.5.5 Micromedición

5.5.5.1 Indicador de micromedición

Empoapulo S.A. E.S.P. presentó los resultados de su indicador de micromedición, así:

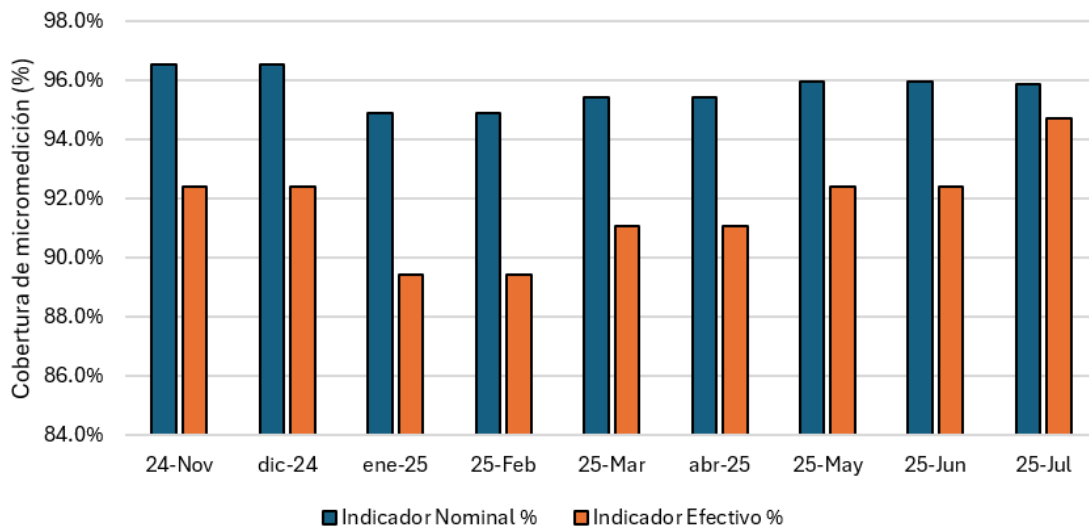
Tabla 34 Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva entregado en visita a corte de junio de 2025

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
24-Nov	2,949	2,847	2,725	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	122	102	96.50%	92.40%
dic-24	2,949	2,847	2,725	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	122	102	96.50%	92.40%
ene-25	2,950	2,799	2,638	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	161	151	94.90%	89.40%
25-Feb	2,950	2,799	2,638	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	161	151	94.90%	89.40%
25-Mar	3,175	3,030	2,891	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	139	145	95.40%	91.10%
abr-25	3,175	3,030	2,891	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	139	145	95.40%	91.10%
25-May	3,181	3,052	2,940	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio,	112	129	95.90%	92.40%

				ilegible				
25-Jun	3,181	3,052	2,940	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	112	129	95.90%	92.40%
25-Jul	3,189	3,057	3,021	Medidor Tapado, opaco, dentro del predio, ilegible	36	132	95.90%	94.70%

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

Tabla 35 Indicador de micromedición



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

Sobre el particular, cabe mencionar que el prestador se encuentra cumpliendo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Si bien durante los meses de enero y febrero de 2025 estuvo por debajo del índice de micromedición, en los demás meses sujetos a análisis la empresa cumplió con el indicador, registrando un porcentaje superior al 95 %.

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con un laboratorio de medidores, ni tiene contratado estos servicios con un laboratorio externo. Al respecto, como quedo en el acta de la visita:

*“De acuerdo con la información remitida por el prestador, EMPOAPULO S.A. E.S.P. **no cuenta con laboratorio de medidores** para la verificación de estos. Esta situación permite establecer que la empresa no dispone de capacidad instalada propia para adelantar internamente actividades de verificación metrológica de los medidores. En consecuencia, la revisión de este aspecto debe orientarse a determinar si el prestador ha implementado un mecanismo alternativo y formalmente soportado para atender este tipo de verificaciones, cuando a ello haya lugar.*”

En ese sentido, en el presente punto no se acreditó que EMPOAPULO S.A. E.S.P. cuenta con contrato, convenio, procedimiento o soporte documental que permita verificar cómo realiza la empresa la revisión, calibración o verificación de los medidores cuando se presentan novedades asociadas a su funcionamiento.” (Cursiva fuera de texto original).

5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento para la calibración de medidores, como se puede evidenciar en el acta de visita:

“De acuerdo con la información suministrada por el prestador, EMPOAPULO S.A. E.S.P. no cuenta con un procedimiento documentado de calibración de medidores. Esta situación evidencia que la empresa no tiene formalmente establecido un instrumento interno que defina de manera clara las actividades, responsables, criterios técnicos, soportes, tiempos y trazabilidad aplicables al proceso de calibración de los equipos de medición.” (Cursiva fuera de texto original)

5.5.5.4 Reposición de medidores

El prestador, durante la visita, relató el procedimiento para cambio de medidores y las acciones recomendadas para los diferentes casos que identifican mensualmente durante la toma de lecturas, así:

“El procedimiento documentado para realizar cambios de medidores, no se tiene establecido, sin embargo, me permito describir el proceso adelantado por la empresa EMPOAPULO S.A. E.S.P.:

- *El operario encargado de realizar la toma de lecturas para el proceso de facturación deja la novedad del medidor dañado.*
- *La novedad se registra en el sistema SINFA.*
- *El usuario se notifica a través de la factura, en ella se evidencia el estado de: Medidor Dañado.*
- *Cuando el usuario se acerca a la oficina, se le entrega las especificaciones del medidor, se le indica que después de comprado debe traerlo a la empresa, para proceder a registrarlo en el sistema.*
- *Se entrega el recibo por el valor de la instalación del medidor, después de cancelarlo debe allegar la copia a la empresa.*
- *Se procede a generar la orden de trabajo, para la instalación.*
- *Se entrega la orden de trabajo junto con el medidor con oficio remisario al operario, para que realice la instalación.*
- *En la empresa reposan los siguientes documentos: certificado de calibración del medidor, orden de trabajo y oficio de entrega del medidor.” (Cursiva fuera de texto original).*

Por su parte, el prestador entregó copia de 20 expedientes de cambio de medidores, en los que se evidenció un oficio, así:

Tabla 36 Revisión expedientes

Suscriptor	Fecha(s) Registrada(s)	Observaciones Detalladas
ROJAS SANTOYA LUISA LORENA	Elaboración: 07/02/2024	Instalación de medidor N° 2209013413. Nota: Instalación cambio. El costo es asumido por la empresa.
	Instalación: 07-02-24	
ORGANIZACIÓN SIMPLEX S.A.S	Elaboración: 09/02/2024	Instalación medidor N° 2209013419. Nota de cambio de medidor. El costo es asumido por la empresa.
	Instalación: 10-02-24	
PAEZ AMAYA JORGE ENRIQUE	Elaboración: 29/02/2024	Instalar medidor nuevo número de serie 230302914 suministrado por el usuario (Aut 2517, factura cancelada). Cambio de medidor viejo por nuevo el jueves 29 de febrero de 2024. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 01-03-24	
CONDominio PUENTE PIEDRA ZONAS COMUNAS LOTE 27	Elaboración: 05/04/2024	Instalar medidor nuevo número 21322123 suministrado por el usuario. Cambio por nuevo N° 21322123. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 06-04-24	
MALAVER MILLAN LUCILA	Elaboración: 02/12/2024	Instalación medidor nuevo N° 240200229. Se realizó el cambio de contador al número 240200229. Visita realizada el día 04/12/24. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 04-12-24	
BARRERA MARCIANO	Elaboración: 02/12/2024	Instalación medidor nuevo N° 471517 MTX suministrado por el usuario. Nota: Se realizó cambio de medidor. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 02-01-25	
DURAN RAMIREZ MARISOL	Elaboración: 10/12/2024	Instalación medidor nuevo N° 240200061 suministrado por el usuario. Nota: Se realizó el cambio de medidor. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 10-12-24	
VERNAZA JOSE IGNACIO	Elaboración: 27/11/2024	Instalación medidor N° 240200289 suministrado por el usuario. Nuevo cambio de medidor con visita realizada. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 02-12-24	
GOMEZ FONSECA LUIS CARLOS	Elaboración: 12/02/2025	Instalar medidor nuevo N° 240200281 suministrado por el usuario. Se realiza cambio de medidor. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 14-02-25	
MIRANDA SALAMANCA LUIS FELIPE	Elaboración: 25/02/2025	Instalación medidor nuevo N° 240200225 suministrado por el usuario. Se realizó visita el 08.03.25 quedando cambiado el contador y el servicio. Costo asumido por la empresa.
	Instalación: 08-03-25	
BOHORQUEZ ALVAREZ CECILIA	Elaboración: 31/03/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó instalar el medidor nuevo N° 240200062 suministrado por el usuario. Se realizó el cambio del contador viejo por el nuevo.
	Instalación: 31-03-25.	
JARA FORERO ALCIRA	Elaboración: 31/03/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 240200063 suministrado por el usuario. Se reportó el cambio con la nueva numeración 240200063.
	Instalación: 31-03-25.	

VERNAZA VILLEGAS JOSE IGNACIO O VARGAS NELSON	Elaboración: 12/05/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 250114060 suministrado por el usuario. Se cambió el contador por daño y quedó instalado el nuevo número 250114060.
	Instalación: 14-05-2025.	
ASOCIACION MUTUAL SENOR DE MONSER	Elaboración: 11/02/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 24062902 suministrado por el usuario. Se instaló el contador nuevo, numeración 24062902, debido a que el anterior estaba en mal estado.
	Instalación: 11-02-25.	
NIESJE KROES DE SANINT MARIA PATRICIA	Elaboración: 12/05/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 250110840 suministrado por el usuario. Se documentó la instalación del nuevo contador número 250110840.
	Instalación: 15-05-2025.	
CARRILLO CARMEN BEATRIZ	Elaboración: 07/02/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 024HA050486 J. Se confirmó que se realizó el cambio de contador en el predio de la señora Carmen Beatriz Carrillo.
	Instalación: 25-02-25.	
INFANTE MORENO CARMEN ROSA	Elaboración: 17/02/2025 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 240200066 suministrado por el usuario. Se reportó el cambio por el contador nuevo con numeración 240200066.
	Instalación: 25-02-25.	
MARIÑO CUADROS ARMANDO	Elaboración: 04/02/2026.	Se registró una orden para cambio de medidor. El número de medidor corresponde al 250129726. Se documentó que se realizó la instalación del contador en el predio.
JUTINICO CAMPOS MYRIAM	Elaboración: 02/02/2026 .	Se ordenó realizar el cambio de medidor. El número de medidor registrado es el 250129722. Se indicó la instalación de un nuevo medidor en reemplazo del anterior, el cual se encontraba en mal estado.
	Instalación: 09.02.26.	
QUIRAMA DE RIOS ROSALBA	Elaboración: 05/01/2026 .	Se ordenó cambiar el medidor. Se indicó la instalación del medidor nuevo N° 250129762 suministrado por el usuario. Se realizó la instalación del contador nuevo, número 250129762, porque el anterior estaba en mal estado.
	Instalación: 19.02.26.	

Fuente: Información entregada en visita de inspección.

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

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

De acuerdo con el Manual de Procesos y Procedimientos aportado por Empoapulo S.A. E.S.P., la empresa tiene documentado el proceso "*Facturación y Recaudo*". El objetivo definido en el manual consiste en "*establecer los lineamientos para el eficiente control y seguimiento de la toma de lecturas, facturación y recaudo por los servicios prestados por la empresa*". El documento también identifica como soporte normativo la Ley 142 de 1994 y el Decreto 302 de 2000, y prevé recursos tecnológicos, logísticos, metodológicos y humanos para su ejecución, entre ellos equipos de cómputo, impresora, entidad bancaria, gerente general, secretario pagador, auxiliar administrativo PQR y fontaneros.

En la primera fase, correspondiente a la toma de lecturas, el manual señala que el sistema genera las planillas de lectura, las cuales son entregadas a los fontaneros para que realicen el recorrido conforme a las rutas establecidas. Durante esta actividad, el fontanero debe descubrir el medidor, verificar su estado físico y anotar de manera exacta los dígitos observados en ese momento. Si identifica daños, alteraciones o novedades, debe reportarlas a la oficina para que se adopten las medidas correctivas, entre ellas ordenar revisión previa, retirar temporalmente el medidor para mantenimiento o proceder a su cambio. El manual también exige registrar situaciones como inmueble solo, medidor encerrado u otras novedades que afecten la lectura. Una vez diligenciadas las planillas, estas son entregadas al Secretario pagador para su ingreso al sistema. Esta etapa resulta fundamental porque constituye la base sobre la cual se alimenta la liquidación posterior del consumo.

Posteriormente, el proceso incorpora la etapa de revisión previa o precrítica, cuyo objetivo es investigar desviaciones significativas frente a consumos anteriores, verificar el estado del medidor y revisar los componentes de la conexión domiciliar. Según el manual, una vez ingresadas las lecturas, el sistema procesa la información y genera un informe de precrítica, a partir del cual el Secretario pagador analiza las desviaciones significativas y, cuando corresponda, expide órdenes de revisión a los fontaneros. En terreno, estos deben verificar posibles causas como error en la toma de lectura, daño o fuga en instalaciones internas del inmueble o daño en el medidor. También deben revisar componentes externos de la acometida y, en caso de detectar una conexión fraudulenta, remitir el caso al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas. Solo después de esta verificación y de las correcciones que resulten necesarias, el proceso avanza hacia la liquidación y emisión de la factura. Esto evidencia que el manual prevé un control previo al cobro, dirigido a depurar inconsistencias de consumo antes de facturar.

En relación con el procedimiento de facturación, el manual establece expresamente que su finalidad es cobrar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta denominada factura. Para ello, una vez procesada la información proveniente de las planillas de lectura, el sistema genera nuevamente el informe de precrítica, se analizan las desviaciones significativas y, si estas existen, se practican visitas a terreno y se realizan las correcciones que correspondan. Superada esa fase, el Secretario pagador debe cerrar el ciclo de facturación en el programa, crear un nuevo período, actualizar tarifas y fechas de pago, liquidar el período y emitir las facturas. El manual precisa además que, si el usuario presenta un período de morosidad, debe pasar al procedimiento de plan de corte y suspensión. Finalmente, las facturas emitidas se organizan de acuerdo con la ruta y se entregan a los fontaneros para su distribución, verificando la correspondencia de las direcciones antes de la repartición. De esta manera, el procedimiento documentado articula actividades de validación, parametrización del sistema, liquidación, emisión y entrega física de la factura.

El manual también contiene definiciones operativas relevantes para entender la lógica del procedimiento de facturación. En particular, define la factura como el documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos, y precisa que debe contener información suficiente para que el usuario pueda establecer si la empresa se ciñó a la ley y al contrato, cómo determinó y valoró sus consumos, cómo se comparan estos frente a períodos anteriores y cuál es el plazo y modo de pago. Igualmente, define las desviaciones significativas y establece umbrales concretos para determinar cuándo existe una variación relevante respecto del consumo promedio, lo que refuerza que la empresa documentó controles dirigidos a evitar la facturación de consumos atípicos sin validación previa. Adicionalmente, el manual clasifica el consumo en básico, complementario y suntuario, lo que permite advertir que la liquidación del cobro está concebida sobre una segmentación previa del volumen consumido.

Frente al procedimiento de recaudo, el manual dispone que su objetivo es recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la prestación de los servicios. Según la secuencia definida, el usuario que desea cancelar su deuda se acerca a los puntos de pago autorizados por la entidad; la entidad bancaria recibe el pago y devuelve al usuario la factura con sello de pagado, pero sin la colilla anexa al recibo. Posteriormente, el banco reúne las colillas diariamente y estas son recogidas por el Secretario pagador al día siguiente. Luego, dichas colillas son entregadas a la funcionaria encargada de atención de PQR, quien elabora una relación en Excel con el fin de verificar que la suma final coincida con la relación enviada por la entidad bancaria. Una vez validado el número de colillas y el valor correspondiente, el Secretario pagador ingresa la información al sistema y efectúa su descarga. En consecuencia, el recaudo documentado en el manual no termina con la recepción del dinero por parte del banco, sino que incorpora una fase posterior de conciliación, validación y registro en el sistema comercial.

La forma en que el manual describe el recaudo permite identificar varios puntos de control. En primer lugar, el documento prevé como soporte la factura sellada como pagada; en segundo lugar, la recolección y entrega de las colillas físicas; en tercer lugar, la relación en Excel realizada por el área de atención a PQR; y, finalmente, el ingreso de la información al sistema. Esta secuencia muestra que la empresa documentó un mecanismo de verificación entre lo recaudado por la entidad bancaria y lo efectivamente cargado al sistema, con intervención de más de un actor en la revisión de la información. Desde el punto de vista del componente comercial, ello constituye un elemento de trazabilidad del recaudo, por cuanto el manual no lo presenta como una simple recepción pasiva de pagos, sino como un proceso que requiere conciliación previa antes de su contabilización en el sistema de facturación.

Finalmente, el manual vincula el recaudo con el plan de corte y suspensión para los casos de incumplimiento en el pago. En efecto, establece que, frente a usuarios morosos con tres o más períodos de facturación sin pago, o en casos de fraude a conexiones, acometidas o medidores, el sistema genera un reporte de morosos, se seleccionan los suscriptores a quienes puede aplicarse el corte, se define la ruta correspondiente y se entrega al fontanero para la ejecución del recorrido de corte o suspensión. Aunque esta actividad corresponde a un procedimiento autónomo, su inclusión dentro del mismo proceso de facturación y recaudo evidencia que el manual concibe la gestión comercial como un ciclo completo que va desde la lectura y cobro hasta la recuperación de cartera y la adopción de medidas frente a la mora.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

El presente análisis se elaboró de manera exclusiva con base en las tablas del archivo "facturación_acu_alc.pdf", tomando la información correspondiente a los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2024 y 2025 (excluyendo el servicio de aseo). Para la correcta interpretación de estos datos, es necesario advertir que el prestador entregó información de mala calidad. Se encontraron inconsistencias aritméticas evidentes en el "índice de recaudo" reportado, especialmente en los consolidados, donde se registran porcentajes irreales y superiores al 100% (del orden de 1.139%, 1.276%, 1.438% y 1.515%). Al carecer de lógica matemática frente a la relación real entre recaudo y facturación, para este análisis se ignoró el dato del prestador y el índice se calculó y corrigió como la razón (recaudo / facturación) x 100, manteniendo intactas las tablas fuente originales.

Tabla 37 Facturación y recaudo de acueducto 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	73,710	\$ 125,564,060.0	\$ 76,163,831.0	60.66%

Estrato 2	125,228	\$ 234,429,063.0	\$ 168,417,611.0	71.84%
Estrato 3	77,405	\$ 227,066,204.0	\$ 169,029,818.0	74.44%
Estrato 4	10,631	\$ 28,222,185.0	\$ 20,016,705.0	70.93%
Estrato 5	17,826	\$ 72,111,123.0	\$ 45,675,535.0	63.34%
Estrato 6	3,014	\$ 11,581,521.0	\$ 9,891,288.0	85.41%
Total Residencial	307,814	698,974,156	489,194,788	70%
Comercial	12,629	42,200,886	26,978,556	63.93%
Industrial	0	0	0	
Oficial	17,780	32,354,254	19,739,714	61.01%
Especial	0	0	0	
Total No Residencial	30,409	74,555,140	46,718,270	62.7%
TOTAL	338,223	773,529,296	535,913,058	69.3%

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

Durante la vigencia 2024, el servicio de acueducto alcanzó una facturación total consolidada de \$773.529.296 y un recaudo de \$535.913.058, lo que equivale a un índice de recaudo corregido de 69,3%. A nivel bimestral, se evidenció que tanto la facturación como el recaudo dependieron estructuralmente de los usuarios residenciales de los estratos 2 y 3, seguidos por el estrato 1. El desempeño del recaudo fluctuó durante el año: tuvo su punto más bajo entre marzo y abril (64,83%) y alcanzó su mejor momento al cierre del año, en el bimestre noviembre-diciembre (75,43%). Al analizar la composición, el estrato 2 fue el de mayor peso en facturación, aunque el estrato 3 presentó un mejor desempeño relativo de pago (74,44% frente a 71,84%). A nivel general, el componente residencial mostró mayor solidez de recaudo (69,99%) frente al no residencial (62,66%), situación que se vio afectada por el comportamiento altamente inestable de la categoría oficial, la cual presentó variaciones drásticas en sus pagos a lo largo de los bimestres.

Tabla 38 Facturación y recaudo de alcantarillado 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	52,918	\$ 33,074,054	\$ 21,092,164	63.77%
Estrato 2	111,503	\$ 78,065,635	\$ 58,508,813	74.95%
Estrato 3	68,508	\$ 78,219,928	\$ 60,736,369	77.65%
Estrato 4	8,058	\$ 7,475,806	\$ 5,755,385	76.99%
Estrato 5	13,030	\$ 19,923,110	\$ 13,441,635	67.47%
Estrato 6	0	\$ 758,880	\$ 663,882	87.48%
Total Residencial	254,017	217,517,413	160,198,248	73,6%
Comercial	9,491	12,686,651	9,086,978	71.63%
Industrial	0	0	0	0.00%
Oficial	17,780	12,411,571	7,575,207	61.03%
Especial	0	0	0	0.00%
Total No Residencial	27,271	25,098,222	16,662,185	66,4%
TOTAL	281,288	242,615,635	176,860,433	72,9%

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

Para el servicio de alcantarillado en 2024, el panorama global fue ligeramente superior al del acueducto. El consolidado refleja una facturación de \$242.615.635 frente a un recaudo de \$176.860.433, arrojando un índice corregido del 72,90%. A nivel bimestral, el mejor resultado se evidenció en mayo-junio con un 76,88%. Siguiendo la misma tendencia del acueducto, los estratos 2 y 3 concentraron el grueso de la facturación y el recaudo, alcanzando indicadores de 74,95% y 77,65%. En la comparativa por usos, el sector residencial (73,65%) demostró mayor solidez que el no residencial (66,39%). Dentro de este último, la categoría oficial presentó recuperaciones heterogéneas y de baja consistencia durante los primeros meses del año, cerrando con un índice global de apenas el 61,03%.

Tabla 39 Facturación y recaudo acueducto 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	66,533	\$ 123,555,075	\$ 85,850,989	69%
Estrato 2	107,759	\$ 225,030,393	\$ 176,822,733	79%
Estrato 3	75,529	\$ 255,742,226	\$ 197,940,720	77%
Estrato 4	948,818	\$ 23,721,830	\$ 17,210,346	73%
Estrato 5	14,311	\$ 59,034,262	\$ 42,297,077	72%
Estrato 6	3,064,000	\$ 10,236,375	\$ 9,332,119	91%
Total Residencial	4,276,950	\$ 697,320,161.00	\$ 529,453,984.00	75,9%
Comercial	10,572	\$ 44,321,058	\$ 29,257,692	66%
Industrial	72,000	\$ 230,595	\$ 183,704	80%
Oficial	18,764	\$ 36,656,184	\$ 32,053,537	87%
Especial	-	\$ -	\$ -	0%
Total No Residencial	101,336	\$ 81,207,837	\$ 61,494,933	75.7%
TOTAL	4,378,286	\$ 778,527,998	\$ 590,948,917	75.9%

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

Durante la vigencia 2025, el servicio de acueducto evidenció una mejora generalizada. La facturación consolidada alcanzó los \$778.527.998 y el recaudo se situó en \$590.948.917, logrando un índice corregido del 75,91%. Todos los bimestres superaron los registros del año anterior, destacándose enero-febrero con un 78,83%. Una diferencia notable respecto a 2024 fue el cierre de la brecha entre los diferentes usos; el componente residencial y el no residencial presentaron un desempeño casi idéntico (75,93% y 75,73%, respectivamente). Los estratos residenciales 2 y 3 continuaron siendo el pilar del recaudo (78,58% y 77,40%), mientras que en el segmento no residencial, la categoría oficial mostró una excelente recuperación, alcanzando un desempeño del 87,44% y compensando la volatilidad detectada en la categoría comercial.

Tabla 40 Facturación y recaudo alcantarillado 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	47,797	\$33,591,428.00	\$26,767,415.00	80%
Estrato 2	98,532	\$78,627,603.00	\$62,343,118.00	79%
Estrato 3	68,855	\$93,487,422.00	\$73,748,961.00	79%
Estrato 4	3,497,222	\$6,381,659.00	\$5,172,401.00	81%
Estrato 5	10,418	\$18,927,928.00	\$14,047,903.00	74%
Estrato 6	0	\$ -	\$ -	0%
Total Residencial	3,722,824	\$231,016,040	\$182,079,798	78,8%
Comercial	9,450	\$13,511,111.00	\$10,060,383.00	74%
Industrial	72,000	\$90,169.00	\$71,128.00	79%
Oficial	18,774	\$14,055,923.00	\$11,593,539.00	82%

Especial		0	\$ -	\$ -	0%
Total Residencial	No	100,224	\$27,657,203	\$21,725,050	78,6%
TOTAL		3,823,048	\$258,673,243	\$203,804,848	78,8%

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

El alcantarillado en 2025 registró el mejor comportamiento de todo el análisis, consolidando una facturación de \$258.673.243 y un recaudo de \$203.804.848, lo que equivale a un índice corregido del 78,79%. El arranque del año fue sobresaliente, con el bimestre enero-febrero marcando un 85,71%. Al igual que en el acueducto de 2025, el desempeño entre los sectores residencial (78,82%) y no residencial (78,55%) fue totalmente equilibrado. El soporte comercial se mantuvo firme en los estratos 2 y 3, con índices de recaudo cercanos al 79%, e incluso el estrato 1 mejoró hasta alcanzar un 79,69%. Por su parte, la categoría oficial dentro del sector no residencial se consolidó como el actor de mejor comportamiento relativo, cerrando el año con un índice del 82,48%.

El comportamiento comercial del prestador en ambos años está fundamentado estructuralmente en los usuarios residenciales de los estratos 2 y 3, quienes sostienen económicamente los sistemas de acueducto y alcantarillado. Si bien es innegable la evolución positiva de los indicadores en 2025 frente a 2024, se reitera que la mala calidad y la negligencia en el reporte de la información entregada por el prestador exige una depuración formal inminente. Los índices corregidos presentados en este análisis demuestran la realidad comercial (desde el 69,28% hasta el 78,79%), pero los datos crudos del operador carecen de validez técnica hasta que sean auditados y recalculados oficialmente.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas entregadas por el prestador durante la visita, y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 16 del CCU del prestador y la Resolución CRA 873 de 2019, así:

Tabla 41 Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	Sí
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los	Sí



Reducir, reutilizar y reciclar son acciones clave para cuidar el medio ambiente. Al reducir el consumo, disminuimos la generación de residuos; reutilizar objetos nos ayuda a alargar su vida útil y evitar el desperdicio; y reciclar materiales permite darles una nueva vida en lugar de que terminen en vertederos. Adoptar estos hábitos no solo conserva recursos naturales, sino que también contribuye a un planeta más limpio y sostenible para las futuras generaciones.



Cuidar del recurso hídrico

El agua es un recurso vital para la vida en el planeta. Cuidarla es esencial, ya que solo un pequeño porcentaje del agua en la Tierra es potable. Malgastar o contaminar el agua afecta no solo al medio ambiente, sino también a nuestra salud y bienestar. Pequeñas acciones diarias, como cerrar el grifo al lavarse los dientes o reciclar agua de lluvia, ayudan a preservar este recurso tan valioso para las futuras generaciones.

Estimado usuario: Le recordamos que todos los empleados de **EMPOAPULO S.A. E.S.P.** están debidamente identificados con carnés oficiales al realizar cualquier trabajo o visita. Por su seguridad, verifique siempre la identificación del personal antes de permitir el acceso a su propiedad.

"Ninguna persona o entidad está autorizada para solicitar o recibir pagos por revisiones de medidores u otros servicios. Todos los cobros de **EMPOAPULO S.A. E.S.P.** deben realizarse únicamente en los puntos de pago oficiales y autorizados."



NUESTRO CORREO ELECTRÓNICO ES: empoapulo@apulo-cundinamarca.gov.co
COMUNIQUESE A NUESTROS PUNTOS AUTORIZADOS DE SERVICIO AL CLIENTE empoapulopqr@gmail.com
OFICINAS EN LAS INSTALACIONES DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO

PUNTO DE PAGO AUTORIZADO: BANCO AGRARIO

Km. 1 Vía Apulo Anapoima - Tel.: 838 8804

Horario: Lunes a Jueves 8:00 am a 1 pm y de 2 pm a 6pm.

Viernes de 8:00 am a 1 pm y de 2 pm a 5 pm.



¡RECUERDE EMPOAPULO S.A. E.S.P. ESTÁ MEJORANDO PARA PRESTAR UN SERVICIO CON CALIDAD, CONTINUIDAD Y EFICIENCIA, PERO PARA ELLO NECESITAMOS DE SU PARTICIPACIÓN



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

Es pertinente mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Así las cosas, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con dos de los requisitos mínimos que debe contener las facturas conforme lo establece su CCU.

5.5.7.2 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 cuatro 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 42 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

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, 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 2021, así:

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2026, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, como se muestra a continuación:

Imagen 22 Factura No 268280



**EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DEL MUNICIPIO DE APULO S.A. E.S.P.**
"Empoapulo S.A E.S.P"
NIT. 900354769-9

Periodo de 01 OCT -25 al 03 DIC -25

Vigilada SUPERSERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Facturas de Servicios Público No. **268280**

TOTAL A PAGAR: \$ **61.500**
Acueducto, Alcantarillado, Aseo

Código del Suscriptor **1-00643-6**

Periodo Facturado **NOVI - DICIEM 2025**

Fecha de Pago Oportuno: **20-dic.-25**
Fecha de pago para evitar suspensión

Periodos de atrasos:

Datos del Usuario

Uso y Estrato: Residencial Medico Bajo (3)

Datos del medidor: MARCA: Control NÚMERO: 22006695

TELÉFONO: USO: Residencial RUTA:

DATOS DEL CONSUMO

Lectura Actual: 50 CONSUMO (m3): 3

Lectura Anterior: 47 Estado de Lectura:

Últimos consumos m3 Promedio m3 Consumo m3

Firma Representante Legal

DESCRIPCION	Cant Mts 3	COSTO		Subsidio / Aporte	TARIFA Valor Unitario	Valor a Pagar
		Valor Unitario	Valor Total			
Cargo Fijo		24,495.00	24,495	-3,674	20,821.00	20,821
Basico 0-32	3	1,930.47	5,791	-869	1,640.90	4,923
Complementario 32-64	0	1,930.47	0	0	1,930.47	0
Surplus >96	0	1,930.47	0	0	1,930.47	0
SUBTOTAL ACUEDUCTO			30,286	-4,542		25,744

OTROS CONCEPTOS	
DESCRIPCION	VALOR
Ajuste a la Cetera	2
SUBTOTAL OTROS COBROS	2

DESCRIPCION	Cant Mts 3	COSTO		Subsidio / Aporte	TARIFA Valor Unitario	Valor a Pagar
		Valor Unitario	Valor Total			
Cargo Fijo		10,253.00	10,253	-1,538	8,715.00	8,715
Basico 0-32	3	732.31	2,197	-330	622.47	1,867
Complementario 32-64	0	732.31	0	0	732.31	0
Surplus >96	0	732.31	0	0	732.31	0
SUBTOTAL ALCANTARILLADO			12,449.93	-1,868		10,582

DETALLE FINANCIACION				
CONVENIO	INT	CAPITAL	CUOTA	SALDO

LIQUIDACION DE ASEO

DESCRIPCION	VALOR
Servicio de Aseo	29,614
Subs(./y) Sobr(./+) Recoleccion y transporte	-4,442
SUBTOTAL ASEO	25,172

HISTORICO FACTURACION

DESCRIPCION	VALOR
2026 ENE - FEB 2026	3 61,500
2025 NOVI - DICIEM 2025	3 61,500
2025 SEPT - OCTU 2025	20 94,800
2025 JULIO - AGOSTO 2025	18 150,200
2025 MAYO - JUNIO 2025	3 59,000
2025 MARZO - ABRIL 2025	10 73,700

OBSERVACIONES Y ACLARACIONES:

ESTA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 130 DE LA LEY 142 DE 1994 Y SE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS A LAS LETRAS DE CAMBIO (ART. 774 CODIGO DE COMERCIO)

SOLICITAMOS AMABLEMENTE LA SIGUIENTE INFORMACION: NOMBRE DEL USUARIO - CODIGO SUSCRIPTOR-NUMERO DE IDENTIFICACION - EMAIL-CELULAR, AL CORREO: PO@EMPAPULO.SA.E.S.P.CO


PERIODO FACTURA **NOVI - DICIEM 2025**

FACTURA No. **1006436
268280**

Fecha Pago Oportuno **20-dic.-25**
Fecha Suspensión **22-dic.-25**

COD. SUSCRIPTOR **1006436**

\$61,500



DESPRENDIBLE PARA EL BANCO

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

5.5.8 Cartera

De la revisión del soporte aportado, se evidencia que Empoapulo S.A. E.S.P. mantiene cartera vencida tanto en el servicio de acueducto como en el de alcantarillado, con una concentración relevante en obligaciones de antigüedad superior a 300 días, lo que muestra una acumulación histórica importante y un riesgo de recuperación para el prestador. Para el servicio de acueducto,

la cartera total reportada para el año 2025 asciende a \$319.625.760, de los cuales \$210.516.002 corresponden a obligaciones con antigüedad mayor a 300 días, equivalentes al 65,86% del total. A su vez, la cartera del servicio de alcantarillado en 2025 asciende a \$73.697.770, de los cuales \$44.431.559 corresponden a obligaciones mayores a 300 días, es decir, el 60,29% del total. En consecuencia, para ambos servicios se observa que la mayor presión sobre la cartera no se encuentra en la deuda corriente o de corta maduración, sino en la cartera de más difícil recuperación.

Tabla 43 Cartera de acueducto 2025

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO AÑO 2025					
	Periodo Actual	1 a 180 días	181 a 300 días	> de 300 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 9,572,033	\$ 10,736,240	\$ 11,207,762	\$ 72,522,880	\$ 104,038,915
ESTRATO 2	\$ 9,927,288	\$ 9,365,303	\$ 9,566,543	\$ 61,762,398	\$ 90,621,532
ESTRATO 3	\$ 10,524,318	\$ 9,637,694	\$ 7,338,447	\$ 36,321,669	\$ 63,822,128
ESTRATO 4	\$ 1,607,689	\$ 1,076,250	\$ 1,439,919	\$ 22,910,633	\$ 27,034,491
ESTRATO 5	\$ 3,769,541	\$ 1,906,389	\$ 2,430,300	\$ 12,533,170	\$ 20,639,400
ESTRATO 6	\$ 211,036	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 211,036
INDUSTRIAL					\$ 0
COMERCIAL	\$ 3,022,752	\$ 3,966,958	\$ 620,063	\$ 4,465,252	\$ 12,075,025
OFICIAL	\$ 207,769	\$ 336,507	\$ 638,957	\$ -	\$ 1,183,233
TOTAL	\$ 38,842,426	\$ 37,025,341	\$ 33,241,991	\$ 210,516,002	\$ 319,625,760

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

En el servicio de acueducto para 2025, la cartera se distribuye así: \$38.842.426 en período actual, \$37.025.341 entre 1 y 180 días, \$33.241.991 entre 181 y 300 días y \$210.516.002 en obligaciones superiores a 300 días. Esto significa que solo el 23,74% de la cartera total corresponde a saldos corrientes o de corto plazo, mientras que el 76,26% restante ya supera los 180 días de antigüedad. Desde la desagregación por estrato y uso, la mayor concentración de cartera de acueducto se encuentra en el estrato 1, con \$104.038.915 equivalente al 32,55% del total del servicio, seguido del estrato 2 con \$90.621.532 (28,35%) y del estrato 3 con \$63.822.128 (19,97%). En conjunto, estos tres estratos concentran más del 80% de la cartera total del servicio de acueducto, lo que evidencia una alta exposición del prestador al comportamiento de pago del segmento residencial de menores y medianos estratos. También se observa una cartera comercial por \$12.075.025 y oficial por \$1.183.233, con incidencia mucho menor dentro del total.

Al revisar el detalle interno de la cartera de acueducto 2025, se observa que la mora de más de 300 días se concentra principalmente en los estratos residenciales. El estrato 1 registra \$72.522.880 en este rango, el estrato 2 \$61.762.398 y el estrato 3 \$36.321.669. También presentan saldos relevantes el estrato 4 con \$22.910.633 y el estrato 5 con \$12.533.170. En contraste, el estrato 6 solo reporta \$211.036 de cartera total y no presenta valores en los rangos de 181 a 300 días ni mayores a 300 días. Esta distribución permite advertir que el problema de envejecimiento de la cartera en acueducto se encuentra fundamentalmente en los estratos 1, 2 y 3.

Tabla 44 Cartera Alcantarillado 2025

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO AÑO 2025					
	Periodo Actual	1 a 180 días	181 a 300 días	> de 300 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 2,520,535	\$ 2,745,814	\$ 2,787,955	\$ 17,084,126	\$ 25,138,430
ESTRATO 2	\$ 2,968,190	\$ 2,984,537	\$ 2,509,166	\$ 14,759,729	\$ 23,221,622
ESTRATO 3	\$ 3,395,965	\$ 2,846,357	\$ 1,546,433	\$ 7,645,340	\$ 15,434,095
ESTRATO 4	\$ 366,271	\$ 65,953	\$ 94,690	\$ 1,629,658	\$ 2,156,572

ESTRATO 5	\$ 1,112,440	\$ 576,392	\$ 513,949	\$ 1,593,742	\$ 3,796,523
ESTRATO 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 0
INDUSTRIAL					\$ 0
COMERCIAL	\$ 569,851	\$ 965,218	\$ 239,754	\$ 1,718,964	\$ 3,493,787
OFICIAL	\$ 80,936	\$ 129,992	\$ 245,813	\$ -	\$ 456,741
TOTAL	\$ 11,014,188	\$ 10,314,263	\$ 7,937,760	\$ 44,431,559	\$ 73,697,770

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

Para el servicio de alcantarillado en 2025, la cartera presenta un comportamiento similar, aunque en menor escala monetaria. La deuda total reportada asciende a \$73.697.770, distribuida en \$11.014.188 en período actual, \$10.314.263 entre 1 y 180 días, \$7.937.760 entre 181 y 300 días y \$44.431.559 en más de 300 días. En este caso, el 28,94% corresponde a cartera corriente o hasta 180 días, mientras que el 71,06% ya supera los 180 días. Por estrato, la mayor participación está en el estrato 1 con \$25.138.430 (34,11%), seguido del estrato 2 con \$23.221.622 (31,51%) y del estrato 3 con \$15.434.095 (20,94%). Al igual que en acueducto, estos tres estratos concentran la mayor parte de la cartera del servicio. La cartera comercial asciende a \$3.493.787 y la oficial a \$456.741, con incidencia reducida frente al componente residencial.

En el detalle de alcantarillado 2025 también se evidencia que el rango de más de 300 días concentra los mayores saldos: \$17.084.126 en estrato 1, \$14.759.729 en estrato 2 y \$7.645.340 en estrato 3. Se suman además \$1.629.658 del estrato 4, \$1.593.742 del estrato 5 y \$1.718.964 del segmento comercial. En consecuencia, aunque el monto total del servicio es menor que el de acueducto, la estructura de antigüedad muestra el mismo patrón de envejecimiento de cartera y concentración en usuarios residenciales.

Tabla 45 Cartera acueducto de 2026

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO A CORTE DE MARZO DEL AÑO 2026					
	Periodo Actual	1 a 180 días	181 a 300 días	> de 300 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 10,351,333	\$ 11,698,552	\$ 12,830,046	\$ 78,294,128	\$ 113,174,059
ESTRATO 2	\$ 15,051,303	\$ 13,267,582	\$ 9,560,104	\$ 65,334,751	\$ 103,213,740
ESTRATO 3	\$ 18,777,403	\$ 10,675,285	\$ 7,986,661	\$ 37,608,763	\$ 75,048,112
ESTRATO 4	\$ 1,772,433	\$ 1,425,862	\$ 1,529,920	\$ 23,860,911	\$ 28,589,126
ESTRATO 5	\$ 4,883,107	\$ 2,093,598	\$ 1,969,602	\$ 13,865,667	\$ 22,811,974
ESTRATO 6	\$ 392,454	\$ 161,536	\$ 0	\$ 0	\$ 553,990
INDUSTRIAL	\$ 47,323	\$ 46,891	\$ 0	\$ 0	\$ 94,214
COMERCIAL	\$ 4,087,995	\$ 891,574	\$ 2,012,362	\$ 7,559,461	\$ 14,551,392
OFICIAL	\$ 1,215,089	\$ 967,765	\$ 0	\$ 0	\$ 2,182,854
TOTAL	\$ 56,578,440	\$ 41,228,645	\$ 35,888,695	\$ 226,523,681	\$ 360,219,461

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

A corte de marzo de 2026, el comportamiento reportado evidencia un incremento de la cartera en ambos servicios. En acueducto, la cartera total asciende a \$360.219.461, lo que representa un aumento de \$40.593.701 frente al cierre reportado para 2025, equivalente a un crecimiento del 12,70%. En alcantarillado, la cartera total asciende a \$86.147.450, es decir, un incremento de \$12.449.680 respecto de 2025, equivalente a 16,89%. Lo anterior muestra que, con la información aportada, la cartera no solo se mantiene, sino que continúa creciendo entre el cierre de 2025 y el corte de marzo de 2026.

En el caso del acueducto a corte de marzo de 2026, la cartera se compone de \$56.578.440 en período actual, \$41.228.645 entre 1 y 180 días, \$35.888.695 entre 181 y 300 días y \$226.523.681 en cartera mayor a 300 días. Esto significa que la deuda con antigüedad superior a 300 días sigue siendo la categoría dominante, con una participación del 62,88% del total. Además, la cartera

superior a 180 días representa el 72,85% del total del servicio. Por estrato y uso, el estrato 1 mantiene la mayor participación con \$113.174.059 (31,42%), seguido del estrato 2 con \$103.213.740 (28,65%) y del estrato 3 con \$75.048.112 (20,83%). El segmento comercial asciende a \$14.551.392, el oficial a \$2.182.854 y aparece cartera industrial por \$94.214, la cual no se observaba reportada en 2025.

Frente a la evolución del componente más crítico de la cartera de acueducto, se observa que la categoría mayor a 300 días pasó de \$210.516.002 en 2025 a \$226.523.681 a marzo de 2026, con un incremento de \$16.007.679, equivalente a 7,60%. Esto indica que la cartera histórica continúa acumulándose y que no se evidencia, con el soporte analizado, una reducción material de los saldos más antiguos. Por el contrario, el aumento de esa franja de antigüedad confirma persistencia del deterioro de la cartera.

Tabla 46 Cartera de alcantarillado 2026

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO A CORTE DE MARZO DEL AÑO 2026					
	Periodo Actual	1 a 180 días	181 a 300 días	> de 300 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 2,558,778	\$ 3,058,768	\$ 3,372,372	\$ 18,825,829	\$ 27,815,747
ESTRATO 2	\$ 4,553,184	\$ 3,673,535	\$ 2,763,437	\$ 15,923,054	\$ 26,913,210
ESTRATO 3	\$ 6,389,653	\$ 3,304,177	\$ 1,977,724	\$ 8,211,673	\$ 19,883,227
ESTRATO 4	\$ 348,180	\$ 131,741	\$ 98,326	\$ 1,691,764	\$ 2,270,011
ESTRATO 5	\$ 1,415,339	\$ 414,375	\$ 464,711	\$ 1,816,975	\$ 4,111,400
ESTRATO 6	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
INDUSTRIAL	\$ 19,231	\$ 19,041	\$ 0	\$ 0	\$ 38,272
COMERCIAL	\$ 951,179	\$ 270,853	\$ 773,605	\$ 2,282,248	\$ 4,277,885
OFICIAL	\$ 465,812	\$ 371,886	\$ 0	\$ 0	\$ 837,698
TOTAL	\$ 16,701,356	\$ 11,244,376	\$ 9,450,175	\$ 48,751,543	\$ 86,147,450

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

Para el alcantarillado a corte de marzo de 2026, la cartera total asciende a \$86.147.450, distribuida en \$16.701.356 en período actual, \$11.244.376 entre 1 y 180 días, \$9.450.175 entre 181 y 300 días y \$48.751.543 en cartera mayor a 300 días. En este servicio, la cartera corriente y de hasta 180 días equivale al 32,44% del total, mientras que la superior a 180 días representa el 67,56%. Aunque el peso relativo de la deuda más antigua es menor que en acueducto, continúa siendo el componente dominante. La mayor participación sigue en el estrato 1 con \$27.815.747 (32,29%), seguida del estrato 2 con \$26.913.210 (31,24%) y del estrato 3 con \$19.883.227 (23,08%). El segmento comercial reporta \$4.277.885, el oficial \$837.698 y el industrial \$38.272.

Comparado con 2025, el componente mayor a 300 días en alcantarillado pasó de \$44.431.559 a \$48.751.543, con un incremento de \$4.319.984, equivalente a 9,72%. En ese sentido, la cartera histórica de alcantarillado también presenta crecimiento, aunque en menor valor absoluto que la de acueducto. Con los soportes analizados, se evidencia que la estructura de cartera del prestador continúa deteriorada en ambos servicios, con mayor exposición en las obligaciones antiguas y en los estratos residenciales 1, 2 y 3.

Desde el punto de vista comercial, la información aportada permite establecer que la cartera del prestador no se encuentra concentrada en saldos recientes, sino en obligaciones de larga maduración, lo que constituye un elemento de riesgo para la liquidez y para la gestión de recaudo. No obstante, como mecanismo institucional de contingencia frente al volumen de obligaciones no recuperadas, se constató que la Gerencia de EMPOAPULO S.A. E.S.P. expidió la Resolución No. 156 del 25 de septiembre de 2025, "Por la cual se reglamenta el plan especial de pagos para la exoneración parcial o total de intereses de mora dentro de las actividades de recaudo de cartera", mediante la cual se adoptó una medida transitoria orientada a incentivar la normalización de las obligaciones vencidas, facilitar la suscripción de acuerdos de pago y promover el recaudo de saldos

pendientes, con una vigencia definida hasta el 31 de diciembre de 2025. En ese sentido, dicha resolución constituye la principal gestión documentada por el prestador en materia de recuperación de cartera, pues no solo estableció condiciones especiales para que los usuarios morosos pudieran ponerse al día, sino que además fijó consecuencias posteriores al vencimiento del periodo de gracia. En particular, resulta relevante para el análisis de vigilancia el contenido del Artículo Segundo de la citada resolución, en el cual se dispuso que, a partir del 1 de enero de 2026, la cartera que permaneciera pendiente debía ser trasladada a la oficina jurídica de la entidad, con el fin de iniciar formalmente los procesos de cobro coactivo o ejecutivo a que hubiera lugar. De igual manera, la resolución contempló la obligación de adelantar los trámites correspondientes para el reporte de los deudores ante las centrales de riesgo financiero y ante el Boletín de Deudores Morosos del Estado Colombiano.

5.5.9 Subsidios y contribuciones

El Acuerdo Municipal que establece los factores de subsidios y contribuciones aplicados por Empoapulo S.A. E.S.P., vigente hasta el 30 de junio de 2026, se relacionan a continuación:

Tabla 47 Acuerdos Municipales de subsidios y contribuciones

APS	Acuerdo	Vigencia
Apulo	Acuerdo No. 001 del 2021	Hasta el 30 de junio de 2026

Fuente: Consulta SUI INSPECTOR del 21 de octubre de 2025

Mediante el referido acuerdo, fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones:

Tabla 48. Subsidios Acueducto vigencias

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico
Estrato 1	50%	50%	50%	50%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo Municipal 001 de 2021

Tabla 49. Contribuciones Acueducto y Alcantarillado vigencias 2023-2024-2025

	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Suntuario
Estrato 5	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	50%	50%

Fuente: Acuerdo Municipal 001 de 2021

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidio y contribución indicados en el citado Acuerdo Municipal, en las facturas elegidas aleatoriamente de las aportadas por el prestador:

Tabla 50 Evaluación de Subsidios y Contribuciones de Apulo.

Número de factura	Estrato	Período facturado	Subsidio y contribuciones aplicado por la empresa			
			Acueducto		Alcantarillado	
			CF	CB	CF	CB
270247	1	Noviembre - Diciembre 2025	-50%	-50%	-50%	-50%
274524	1	Enero - Febrero 2026	-50%	-50%	-50%	-50%
271767	2	Noviembre - Diciembre 2025	-40%	-40%	-40%	-40%
276060	2	Enero - Febrero 2026	-40%	-40%	-40%	-40%
268280	3	Noviembre - Diciembre 2025	-15%	-15%	-15%	-15%
272725	3	Enero - Febrero 2026	-15%	-15%	-15%	-15%
271362	4	Noviembre - Diciembre 2025	0%	0%	0%	0%
275651	4	Enero - Febrero 2026	0%	0%	0%	0%
268375	Oficial	Noviembre - Diciembre 2025	0%	0%	0%	0%
272662	Oficial	Enero - Febrero 2026	0%	0%	0%	0%
270626	5	Noviembre - Diciembre 2025	50%	50%	50%	50%
274903	5	Enero - Febrero 2026	50%	50%	50%	50%
268465	Comercial	Noviembre - Diciembre 2025	50%	50%	50%	50%
272754	Comercial	Enero - Febrero 2026	50%	50%	50%	50%

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

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en el Acuerdo 001 del 2021. El prestador no cuenta con usuarios industriales. Como se puede evidenciar en el acta de visita *“Sin embargo no hay factura que acredite la parte Industrial, toda vez que en el municipio no se cuenta con usuarios categorizados en la parte industrial.”* (Cursiva fuera de texto original).

Al verificar el estado de los recursos girados por la Alcaldía Municipal de Apulo para el cubrimiento de estas obligaciones, la evidencia documental demuestra que EMPOAPULO S.A. E.S.P. generó una cuenta de cobro por valor de \$77.919.086, correspondiente exclusivamente a la facturación de los meses de enero y febrero de la vigencia 2026. Dentro de este cobro bimestral, se liquidaron \$41.294.396 para el servicio de acueducto y \$14.045.221 para el servicio de alcantarillado. Sobre este cobro particular, el prestador certificó formalmente que el monto total fue cancelado y girado por el municipio el día 8 de abril de 2026

5.5.10 Desincentivo al consumo excesivo

De la revisión a la información aportada por Emppoapulo S.A. E.S.P. mediante la información suministrada en la visita de Evaluación Integral, se observaron los comprobantes bancarios y se evaluó la gestión comercial frente a la aplicación de la medida de desincentivo por consumo excesivo de agua (Resolución CRA 039 de 2024 y normatividad complementaria).

Según los soportes aportados, el prestador implementó la medida, facturó el componente y realizó los giros respectivos al Fondo Nacional Ambiental (FONAM) proporcionales al recaudo efectivo. Para el periodo marzo-abril de 2024, hay un valor facturado de \$5.477.648 y se refleja un recaudo por valor de \$2.781.132. Este rubro está debidamente justificado con el comprobante de transferencia interbancaria ejecutada el 18 de julio de 2024.

Para el periodo mayo-junio de 2024, de acuerdo con las comunicaciones remitidas al Ministerio de Ambiente y el comprobante bancario del 6 de noviembre de 2024, se evidencia un giro por valor de \$3.429.251. El prestador indicó que este monto corresponde al valor recaudado sobre un total facturado de \$4.582.774, afectando a 69 de 91 suscriptores y cubriendo 5.219 m³ de los 6.975 m³ facturados por consumo excesivo. Lo cual deja un saldo a mayo de 2026 de \$3.850.039.

5.5.11 Estratificación

De acuerdo con los soportes aportados, Empoapulo S.A. E.S.P. reconoce y gestiona la estratificación socioeconómica como un asunto de competencia y definición municipal, articulado a través del Comité Permanente de Estratificación del Municipio de Apulo.

Al revisar la trazabilidad documental, se evidencia que la empresa participó formalmente en el comité durante el período 2019-2021. Mediante el Decreto Municipal No. 064 del 24 de julio de 2019, la Alcaldía de Apulo conformó este órgano asesor, consultivo y de veeduría. Posteriormente, tras un requerimiento de la administración local fechado el 12 de agosto de 2019, Empoapulo S.A. E.S.P. informó el 16 de agosto del mismo año la designación oficial de su Coordinador Comercial como representante de la empresa ante dicho comité.

Asimismo, los soportes demuestran que el proceso de conformación del comité fue debidamente documentado. La Personería Municipal de Apulo certificó la convocatoria y elección de los representantes de la comunidad, cumpliendo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Ley 732 de 2002. De igual forma, el Decreto 064 de 2019 definió claramente las funciones del comité, tales como velar por la aplicación de la metodología del DANE, observar la correcta facturación por parte de las empresas comercializadoras y fungir como segunda instancia frente a las reclamaciones de los usuarios por el estrato asignado.

Con base en los documentos allegados, se concluye que Empoapulo S.A. E.S.P. como empresa comercializadora dentro del marco de estratificación municipal acreditó haber participado formalmente en el Comité Permanente de Estratificación del Municipio de Apulo para el período 2019-2021. Sin embargo, se observa una falta de soporte documental actualizado que permita evidenciar la participación vigente del prestador, la designación activa de un representante y el funcionamiento continuo de dicho comité en las vigencias posteriores a 2021.

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

5.5.12 Peticiones quejas y Reclamos

De acuerdo con la información remitida por el prestador EMPOAPULO S.A. E.S.P., se evaluó el comportamiento histórico y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR), correspondientes a las vigencias 2024 y 2025. Al respecto, es necesario decir que revisando la información del

Sistema Único de Información (SUI), no se encuentra un reporte de lo mismo, por lo cual no se puede hacer dicha comparación documental ni numérica frente al sistema oficial.

Con base exclusivamente en los soportes aportados por la empresa, se evidencia una tendencia a la baja en el volumen total de solicitudes recibidas a lo largo de los cuatro semestres evaluados:

- Durante el primer semestre de 2024, se radicaron 167 peticiones. La mayoría de estas solicitudes estuvieron asociadas al servicio de acueducto con 139 registros. El canal de atención más utilizado fue el correo electrónico con un 39% de participación.
- Para el segundo semestre de 2024, el volumen disminuyó a 115 solicitudes. Las atenciones presenciales abarcaron el 55% de los requerimientos. El área operativa fue la dependencia más requerida con 51 radicaciones.
- En el primer semestre de 2025, se registraron 63 solicitudes. El correo electrónico concentró el 51% de las radicaciones. El área comercial agrupó el 49% de las gestiones institucionales.
- Para el segundo semestre de 2025, se reportaron 34 solicitudes. La atención presencial representó el 76% de los casos. El servicio de acueducto continuó siendo el de mayor demanda con 18 requerimientos.

El prestador reportó de manera interna que durante los semestres de 2024 alcanzó una tasa de respuesta del 100%. Adicionalmente, el prestador remitió evidencia sobre la implementación de acciones durante 2025 orientadas a la disminución de las PQR de mayor reiteración, indicando que las principales causas de recurrencia estuvieron asociadas a inconsistencias en la facturación, variaciones en los consumos, suspensión del servicio y verificación de medidores. Como medida correctiva, se fortalecieron los procesos de control en la toma de lecturas, la revisión técnica de medidores y la actualización de información en el sistema comercial. Así mismo, el prestador indicó contar con un enlace web habilitado para la publicación de los informes de PQR.

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 51. Estado de reporte al SUI de la información del tópico comercial

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	Verificada la información, que el prestador cuenta con CCU en el RUPS. Sin embargo no es el mismo el cual presentan en la página web ni el que suministraron en la visita.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Verificada la información, se encontró que presenta consistencia para los periodos de enero a octubre de 2024, de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información reportada en el SUI.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que la información es inconsistente con lo reportado en visita, ya que en SUI no se registraron suscriptores sin medidor para los periodos de enero a octubre de 2024, y de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			reportada en SUI.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró consistencia para los periodos reportados de enero a octubre de 2024 para el servicio de acueducto, para alcantarillado la información no es consistente, de igual forma de noviembre de 2024 en adelante no se cuenta con la información reportada en SUI.
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que cumple con el reporte de información de los periodos de enero de 2024 a abril de 2025.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Parcial	Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando consistencias para los periodos de enero a octubre de 2024, de noviembre en adelante no se cuenta con información reportada por el prestador al SUI
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Sí	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que las PQR no coinciden con las registradas en SUI, a corte de abril se encuentran reportadas las reclamaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Tabla 52. APS Vs. Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
APULO	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 1	Acueducto
			Alcantarillado

Fuente: SURICATA

De acuerdo con la información disponible en el SUI y SURICATA, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente por parte de Empoapulo S.A. E.S.P. en el municipio de Apulo, Cundinamarca fueron calculadas con la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, ubicándolos en la metodología establecida para el segmento uno.

Asimismo, se evidenció que el prestador no ha certificado su estudio de costos y tarifas, su estado se encuentra en edición en el aplicativo SURICATA, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 23. Estado de Cargue estudio de Costos y Tarifas Empoapulo S.A. E.S.P.

Empresas							
Resultados							
ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
23491	1247	EMPRESA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE APULO S.A. E.S.P. EMPOAPULO S.A. E.S.P.	Inicial	En Edición	SI	N/A	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Teniendo en cuenta los lineamientos para la divulgación de las tarifas, dispuestos en la parte 8, título 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, comunicar el valor de las tarifas aprobadas a la SSPD y a la CRA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación, así mismo deben poner a disposición, los documentos y estudios que sirvieron de fundamento para el cálculo de estas.

Posteriormente, una vez aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva del prestador o quien haga sus veces, se deben publicar en un periódico que circule en el municipio en el cual se preste el servicio o en uno de circulación nacional. Adicionalmente, se deberá realizar una audiencia con los vocales de control inscritos, garantizando así la información a los usuarios.

Conforme a los registros hallados en el sistema de gestión documental de esta entidad y lo informado durante la visita, Empoapulo S.A. E.S.P., no dispone del archivo en formato Excel (formulado) donde se dispone del cálculo de los costos de referencia conforme la aplicación de la metodología tarifaria definida y aprobada según acta No. 057 del 20 de diciembre de 2018.

Asimismo, no se realizó entrega de los actos de aprobación de variaciones tarifas por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces, teniendo en cuenta lo solicitado en la visita de inspección y vigilancia detallada a través del radicado SSPD 20264241466681 de 07/04/2026 ni al término final de entrega dado en cierre de visita.

5.6.3 Tarifas aplicadas

Teniendo en cuenta la información de costos de referencia y tarifas aplicadas reportada en el SUI, junto con la documentación suministrada por el prestador sobre las modificaciones, variaciones y/o actualizaciones realizadas en las tarifas de acueducto y alcantarillado desde el inicio de la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 (unificada en la Resolución CRA 943 de 2021) hasta abril de 2026, se evidencia lo siguiente:

Tabla 53. Costos de Referencia reportados por Empoapulo S.A. E.S.P vs SUI 2019 A 2025 acueducto y alcantarillado

N°	FECHA DE APLICACIÓN		COSTOS DE REFERENCIA		
	Inicio	Fin	Acueducto		
			Cargo fijo Estudio de costos	Cargo fijo EMPOAPULO S.A. E.S.P	Cargo Fijo SUI

1	Enero 2019	Diciembre 2019	9.254,16	18508,32	-
2	Enero 2020	Diciembre 2021		19201,61	-
3	Enero 2022	Junio 2022		20609,36	-
4	Julio 2022	Febrero 2025		22070,76	22070,76
5	Marzo 2025	Octubre 2025		22784,02	-
6	Noviembre 2025	Febrero de 2026		24495,07	-
7	Marzo 2026	Aplicando		28534,23	-
Alcantarillado					
N°	Inicio	Fin	Cargo fijo Estudio de	Cargo fijo	
				EMPOAPULO S.A. E.S.P	Cargo Fijo SUI
1	Enero 2019	Diciembre 2019	3.873,74	6.585,36	-
2	Enero 2020	Junio 2022		8.037,69	-
3	Julio 2022	Febrero 2025		8.905,13	8.905,13
4	Marzo 2025	Octubre 2025		9.537,27	-
5	Noviembre 2025	Febrero 2026		10.253,51	-
6	Marzo 2026	Aplicando		11.944,27	-

Fuente: SUI

Al cotejar los valores de “Costos de referencia y tarifas Aplicadas” de acueducto y alcantarillado, reportados en el SUI, con la documentación suministrada por el prestador Empoapulo S.A. E.S.P. durante la visita (incluyendo el estudio de costos y tarifas en PDF), se constata que no existe coincidencia entre los valores registrados. A esto se suma la falta de entrega de los Actos de Aprobación para los ajustes tarifarios reportados. En cuanto a los reportes cargados en el SUI, se evidencia que solo cubren el periodo de enero de 2023 a diciembre de 2024 para ambos servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior y tomando como referencia el formato oficial “Costos de referencia y tarifas aplicadas” del SUI (Sistema Único de Información), el cual es el instrumento oficial para las acciones de inspección y vigilancia, se requiere al prestador lo siguiente:

1. **Cargue de información:** Diligenciar y cargar la información que soporte los valores facturados a los suscriptores durante los períodos comprendidos entre enero de 2019– diciembre de 2022, y enero de 2025 – abril de 2026.
2. **Aclaraciones:** Presentar las aclaraciones correspondientes a las diferencias identificadas entre el estudio de costos y los valores reportados en el documento Excel entregado en la visita, toda vez que esta inconsistencia presume un posible cobro de valores por fuera de los costos resultantes del estudio de costos y tarifas, contraviniendo el marco tarifario vigente.

Lo anterior se establece sin perjuicio de las acciones que esta SSPD pueda iniciar en el marco de sus funciones de ley."

Ahora bien, de acuerdo con la información reportada en el SUI a través del formato “Costos de

Referencias y Tarifas aplicadas”, las tarifas de referencia aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el prestador Empoapulo S.A. E.S.P. en el municipio de Apulo Cundinamarca, durante las vigencias 2019 a abril de 2026 son las siguientes:

Tabla 54. Tarifas Aplicadas hasta abril de 2026

Periodo	Acueducto		Alcantarillado	
	\$CF	\$CC	\$CF	\$CC
Enero 2019 a diciembre 2022	No reporta		No reporta	
Enero 2023 a diciembre 2024	22070,76	1674,04	8.905,13	640,08
Enero 2025 a abril 2026	No reporta		No reporta	

Fuente: SUI

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 y la empresa ha realizado los reportes desde enero de 2023 hasta diciembre de 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Apulo.

Con base en la información reportada por la empresa en el SUI entre 2023 y 2024, no se evidenció ninguna actualización tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado. Cabe señalar que sólo hay reporte de información en los años 2023 y 2024 y los demás años para ambos servicios se encuentran sin información.

Ahora bien, en la visita se suministró la siguiente información por parte del prestador, en relación a costos de referencia y tarifas aplicadas:

Imagen 55. Tarifas Aplicadas hasta abril de 2026

SERVICIO DE ACUEDUCTO											
Fecha tarifa aplicada		Concepto	Valores de la tarifa según Estrato/Clase de uso								
Inicio	Final		Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Oficial
ene-19	dic-19	Cargo fijo	9.254,16	11.104,99	15.732,07	18.508,32	27.762,48	29.613,31	27.762,48	24.060,82	18.508,32
		Verimiento \$/m3	728,65	1.020,10	1.238,70	1.457,29	2.185,94	2.331,66	2.185,94	1.894,48	1.457,29
ene-20	dic-21	Cargo fijo	9.600,81	11.520,97	16.321,37	19.201,61	28.802,42	30.722,58	28.802,42	24.962,09	19.201,61
		Verimiento \$/m3	755,94	907,13	1.285,10	1.511,88	2.267,82	2.419,01	2.267,82	1.965,44	1.511,88
ene-22	jun-22	Cargo fijo	10.304,68	12.365,62	17.517,96	20.609,36	30.914,04	32.974,98	30.914,04	26.792,17	20.609,36
		Verimiento \$/m3	781,82	1.094,55	1.329,09	1.563,64	2.345,46	2.501,82	2.345,46	2.032,73	1.563,64
jul-22	feb-25	Cargo fijo	11.035,38	13.242,46	18.760,15	22.070,76	33.106,14	35.313,22	33.106,14	28.691,99	22.070,76
		Verimiento \$/m3	837,02	1.004,42	1.422,93	1.674,04	2.511,06	2.678,46	2.511,06	2.176,25	1.674,04
mar-25	oct-25	Cargo fijo	11.392,01	15.948,81	19.366,42	22.784,02	34.176,03	36.454,43	34.176,03	29.619,23	22.784,02
		Verimiento \$/m3	898,19	1.257,46	1.526,91	1.796,37	2.694,56	2.874,19	2.694,56	2.335,28	1.796,37
nov-25	feb-26	Cargo fijo	12.247,54	14.697,04	20.820,81	24.495,07	36.742,61	39.192,11	36.742,61	31.843,59	24.495,07
		Verimiento \$/m3	965,24	1.158,28	1.640,90	1.930,47	2.895,71	3.088,75	2.895,71	2.509,61	1.930,47
mar-26	abr-26	Cargo fijo	12.247,54	14.697,04	20.820,81	24.495,07	36.742,61	39.192,11	36.742,61	31.843,59	24.495,07
		Verimiento \$/m3	965,24	1.158,28	1.640,90	1.930,47	2.895,71	3.088,75	2.895,71	2.509,61	1.930,47

SERVICIO DE ALCANTARILLADO											
Fecha tarifa aplicada		Concepto	Valores de la tarifa según Estrato/Clase de uso								
Inicio	Final		Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Oficial
ene-19	dic-19	Cargo fijo	3.873,74	4.648,49	6.585,36	7.747,48	11.621,22	12.395,97	11.621,22	10.071,72	7.747,48
		Verimiento \$/m3	281,40	337,67	478,37	562,79	844,19	900,46	844,19	731,63	562,79
ene-20	dic-21	Cargo fijo	4.018,85	4.822,61	6.832,04	8.037,69	12.056,54	12.860,30	12.056,54	10.449,00	8.037,69
		Verimiento \$/m3	291,94	350,32	496,29	583,87	875,81	934,19	875,81	759,03	583,87
ene-22	jun-22	Cargo fijo	4.157,74	4.989,29	7.068,16	8.315,48	12.473,22	13.304,77	12.473,22	10.810,12	8.315,48
		Verimiento \$/m3	300,36	360,43	510,60	600,71	901,07	961,14	901,07	780,92	600,71
jul-22	feb-25	Cargo fijo	4.452,57	5.343,08	7.569,36	8.905,13	13.357,70	14.248,21	13.357,70	11.576,67	8.905,13
		Verimiento \$/m3	320,24	384,29	544,41	640,48	960,72	1.024,77	960,72	832,62	640,48
mar-25	oct-25	Cargo fijo	4.768,64	6.676,09	8.106,68	9.537,27	14.305,91	15.259,63	14.305,91	12.398,45	9.537,27
		Verimiento \$/m3	342,25	479,15	581,83	684,50	1.026,75	1.095,20	1.026,75	889,85	684,50
nov-25	feb-26	Cargo fijo	5.126,76	6.152,11	8.715,48	10.253,51	15.380,27	16.405,62	15.380,27	13.329,56	10.253,51
		Verimiento \$/m3	366,16	439,39	622,46	732,31	1.098,47	1.171,70	1.098,47	952,00	732,31
mar-26	abr-26	Cargo fijo	5.972,14	7.166,56	10.152,63	11.944,27	17.916,41	19.110,83	17.916,41	15.527,55	11.944,27
		Verimiento \$/m3	434,85	521,82	739,25	869,70	1.304,55	1.391,52	1.304,55	1.130,61	869,70

Fuente: Prestador Empoapulo S.A. E.S.P

Al solicitar información sobre las variaciones tarifarias, el prestador no suministró el informe requerido, el cual debía incluir la línea de tiempo, las fechas de aplicación, los acuerdos, las resoluciones de modificación de costos y tarifas, y los radicados de comunicación a esta Superintendencia.

Esta omisión imposibilita la verificación de los cálculos de los valores reportados en el SUI para la vigencia 2023-2024 y confirma la falta de soporte para los demás años.

Dado que el SUI es el sistema oficial de inspección y vigilancia de esta Entidad, se requiere al prestador:

- Justificar los cambios tarifarios realizados.
- Verificar los valores facturados a los suscriptores e incluir los reportes de los periodos faltantes.
- De ser el caso, tramitar las solicitudes de reversiones (devoluciones) correspondientes, ante la presunción de errores en la información cargada y de posibles cobros por fuera del marco tarifario vigente.

Por otro lado, deberá soportar los valores facturados a los suscriptores durante el período comprendido entre enero de 2019 a diciembre de 2022 y enero de 2025 a abril de 2026 y a los que dé lugar por diferencias de valores o no reporte, ya que presuntamente pudo estar cobrando valores por fuera de los costos resultantes del estudio de costos y tarifas fundamentado en el marco tarifario vigente. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta SSPD pueda iniciar en el marco de sus funciones de Ley.

5.6.4 Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 20 de la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, Empoapulo S.A. E.S.P. se acogió a la alternativa 1, por tanto:

*“Las personas prestadoras del primer segmento que opten por esta alternativa deberán:
i) Determinar el valor de los activos de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 21 de la presente resolución; ii) Proyectar un plan de inversiones a diez (10) años, contados a partir de la vigencia de la fórmula tarifaria establecida en la presente*

resolución, para expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto o alcantarillado (en pesos de diciembre del año 2016); y, iii) Proyectar el volumen de agua potable suministrada en un período de diez (10) años, contados a partir de la vigencia de la fórmula tarifaria establecida en la presente resolución, afectada por las pérdidas por suscriptor facturado estándar (6 m³), teniendo en cuenta los avances en micromedición y crecimiento de la demanda, según las metas planteadas por el prestador” (cursiva, fuera de texto).

No obstante, Emppoapulo S.A. E.S.P no presentó plan de inversiones para acueducto y alcantarillado durante la visita, en el marco de la aplicación de la metodología tarifaria vigente. Adicionalmente, al realizar la revisión del formato ejecución de proyectos e inversiones, formulación de proyectos e inversiones, valor de las inversiones, valor de los activos actuales, se observó que no se encuentra información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) de la entidad. En consecuencia, no se puede pronunciar al respecto en relación al cumplimiento del plan de inversiones.

En este sentido, se presume un incumplimiento del prestador a su plan de inversiones Adicionalmente, teniendo en cuenta la metodología tarifaria vigente, no es posible verificar la aplicabilidad de la resolución CRA 825 de 2017.

No obstante, se requiere que realice el reporte con las inversiones que ha realizado con los recursos del CMI hasta el año 2026 de forma inmediata, suministre los cálculos en archivo Excel (formulado), aclare la diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del PI, a corte del año tarifario 7, lo ejecutado hasta la fecha del año tarifario 8 y si hay lugar a una solicitud de reversión, realizar el debido proceso para la modificación de la información registrada.

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 cuanto a los aspectos tarifarios.

Tabla 56. Estado de reporte de la información del tópico tarifario en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	No	Verificada la información, se encontró que se encuentra en edición
PI	Plan de Inversiones	No	La información no se encuentra cargada en el SUI.
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas AA	Parcial	Periodo 2023 - 2024 certificado. Periodo 2019 – 2022 pendiente de cargue. Periodo 2025 – 2026 hasta la fecha pendiente de cargue. Los periodos se encuentran pendientes de cargue de información para los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
Proyectos de inversión	Ejecución de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información.
Proyectos de inversión	Formulación de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información.

Fuente: SUI

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.7.1.1 Resultados IUS

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 Apulo, a cargo de la Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Apulo S.A. E.S.P. (Empoapulo S.A. 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, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 57. Indicadores IUS

Vigencia IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	3,02	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,25	0,00	10,27	Riesgo Alto
2024	0,68	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	7,50	8,75	18,43	Riesgo Alto

El resultado muestra un nivel de *Riesgo Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024), con las dimensiones que apliquen:

- **Dimensión 1: Calidad del Servicio – CS:**

Los indicadores *Índice de Continuidad – IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* e *Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de los 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 01 de abril de 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp*, el Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 46%. Es decir, un 54 como valor normalizado (Riesgo Alto). Ahora, para el caso del *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP*, el SIVICAP reportó 3 meses con nivel de riesgo medio, el cual incumple el indicador. Con estos dos valores se obtiene únicamente una calificación total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 0,68.

- **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, el prestador no reportó la información necesaria para las siguientes subdimensiones:

- EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto: Específicamente para el indicador *EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto (IEAIAC)*.
- EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado: Específicamente para el indicador *EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado (IEAIAL)*.

Como consecuencia, no es posible determinar el porcentaje de recursos ejecutados en relación con las inversiones proyectadas en el plan del prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es de cero (0).

En cuanto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador tampoco reportó información para ninguno de los dos servicios en los formularios de *Inventario de Equipos AAA* y *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 1,5 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 SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 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 de los Formatos IUS Nivel de Sistema y Prestador, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 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. 20251000216935 del 2025, con datos asociados al año fiscal 2024. Una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión *Sostenibilidad Financiera*, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- ***Dimensión 6: Gobierno y Transparencia – GYT:***

Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y Resultados – PGR, antes del 30 de julio del año 2024 conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- **Dimensión 7: Sostenibilidad Ambiental – SA:**

Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA SA.1.1*, *Utilización del Recurso Agua – UA SA 1.2*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC SA 1.4*, tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema reglamentado en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

Por su parte, entre los indicadores que sí cuentan con reporte se encuentran el *Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC) SA 1.3* y la Aprobación del PSMV (AproPSMV) SA 2.1.

Adicionalmente, el indicador Cumplimiento del PSMV (CPSMV) SA 2.2 se redistribuye debido al no reporte de la Corporación Autónoma Regional y el indicador *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL SA 2.3* se redistribuye teniendo en cuenta que el prestador no realiza la actividad de tratamiento de aguas residuales. La dimensión alcanzó una calificación total de 7,5 de 12,5 puntos posibles.

- **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. No obstante, 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 8,75 de 12,5 puntos posibles.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

Ante la calificación de *Riesgo Alto* en las mediciones anuales del IUS, el prestador no ha reportado su Tablero de Acciones de Mejora del Plan de Gestión y Resultados - PGR para las vigencias 2024 y 2023, el cual tiene como objetivo trazar metas y acciones para mejorar el desempeño en cada uno de los indicadores que se emplea para la clasificación del nivel de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, que cita:

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

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

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

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

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Control Interno	Art 1,5 y 6 de la Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.4.9 Informes	La empresa no tiene implementado un SCI donde se evidencie el seguimiento de todos los procesos de la entidad.	No cumple
2	Administrativo: Reportes SUI	Artículo 12 de la Resolución No. SSPD – 20201000034455 Numeral 3 Anexo técnico Resolución No. SSPD – 20211000316965 Artículo 4 de la Resolución No. SSPD – 20221000284385 Artículo 16 de la resolución 20161300013475 Artículo 1 de la Resolución 20201000004205	La empresa no ha realizado el cargue de 165 formatos desde el año 2010 al 2026	No cumple
3	Financiero: Reportes SUI	Resolución SSPD 20251000216935 Resolución SSPD 20241000125835 Resolución SSPD 20231000805465 Resolución SSPD 20201000055775	Se evidencia que no se realizó el cargue de 14 reportes trimestrales de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. Y los informes anuales de los años 2022, 2023 y 2024.	No cumple
4	Técnico: Macromedición	Resoluciones 0330 de 2017 y 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, con respecto a los instrumentos de medición que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos, no se cuenta con macromedidores en la entrada ni salida de la planta de producción de agua potable, tampoco a la salida de las	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			estructuras de almacenamiento y distribución. Así mismo, no se cuenta en el sistema de bombeo.	
5	Técnico: IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	De acuerdo con la información reportada en SIVICAP, el prestador suministró agua con riesgo en los meses de enero febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025.	No cumple
6	Técnico: Control de presión	Artículo 58 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 75 de la Resolución 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no realiza control de presiones en la red de distribución.	No cumple
7	Técnico: Programa de reducción de pérdidas	Artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con un programa de reducción de pérdidas.	No cumple
8	Técnico: Catastro de redes	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	De acuerdo con la información recopilada durante la visita de inspección, el prestador no cuenta con catastro de redes.	No cumple
9	Técnico: Control de calidad del agua	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	El prestador no cumple con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.	No cumple
10	Técnico: Control de calidad del agua	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	El prestador no cumple con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros COT y Fluoruros durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.	No cumple
11	Técnico: Control de calidad del agua	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	El prestador no cumple con el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia para los parámetros Coliformes totales, E. Coli durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026 hasta el mes de marzo.	No cumple
12	Técnico: Gestión de subproductos de potabilización	Artículo 125 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el	El prestador sin previo tratamiento, realiza la descarga de los lodos generados en la	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		artículo 39 de la Resolución 799 de 2021	potabilización directamente al río Bogotá, toda vez que no dispone de infraestructura para llevar a cabo dicho proceso.	
13	Técnico: Continuidad	CCU	El prestador no cumple con las condiciones técnicas para la prestación del servicio de acueducto relacionadas con la continuidad, conforme lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes.	No cumple
14	Técnico: Calidad de la información reportada en SUI.	Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa y lo reportado por la misma al SUI.	No cumple
15	Comercial: No tener el público CCU en la sede.	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994	De acuerdo con la visita, el CCU no se encuentra publicado en las oficinas del prestador	No cumple
16	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA 151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA 457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento, el prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos.	No cumple
17	Comercial: Procedimiento para el cambio de medidores	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, modificados por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021,	De acuerdo con la información suministrada en visita, no se tiene procedimiento ni soportes (expedientes) sobre el cambio de medidores	No cumple
18	Comercial: Requisitos mínimos de la factura	Cláusula 16 del CCU.	De acuerdo con las facturas emitidas durante la vigencia evaluada, no se cumple con 2 de los requisitos mínimos establecidos	No cumple
19	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD 001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de micromedición, facturación y recaudo, reclamaciones y no reporte de información junio de 2025 en adelante.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
20	Tarifario: Información de formulación y ejecución de proyectos	Resoluciones SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010	Verificada la información reportada en el SUI, no se cuenta con cargue de información de ningún tipo. Por consiguiente los plazos de reporte de información se encuentran ampliamente vencidos.	No cumple
21	Tarifario: Información de tarifas aplicadas y costos de referencia	Resolución SSPD 20211000313835 del 14 de julio de 2021	No hay coincidencia entre la información cargada al SUI y la que reporta el estudio de costos y tarifas, acuerdo cargado por la empresa en Suricata, adicional solo hay reporte del año 2023 y 2024.	No cumple
22	Tarifario: Plan de inversiones, inversiones ejecutadas.	Resolución CRA 825 de 2017, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021.	No se cuenta con el formato de ejecución de inversiones en el SUI. Adicionalmente, no se evidencian reversiones, el estudio tarifario tiene estado en edición.	No cumple
23	Tarifario: Estudios Tarifarios	Resolución SSPD 20171300039945 - 20174000121755 del 2017.	El estudio tarifario se encuentra en estado "En Edición" en SURICATA. Por consiguiente, los plazos de reporte de información se encuentran ampliamente vencidos.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

Conforme lo dispuesto en el presente documento se realizan las siguientes conclusiones:

8.1 Aspectos Financiero y Administrativos

- Emopapulo S.A E.SP. se encuentran constituida legalmente como una Sociedad Anónima, con capital 100% público, lo que le otorga autonomía administrativa y financiera, sin excluirla del control fiscal, político y disciplinario por parte de los órganos competentes. Su estructura organizacional y la conformación de la Junta Directiva se ajustan a los estatutos y la normatividad vigente.
- El área de control interno requiere mejorar ya que para el año 2025 realizó auditoría sólo a 3 procesos, sin realizar auditoria a los procesos operacionales de la entidad, necesarios para verificar si existe alguna falencia en los servicios prestados.
- La empresa no ha realizado el respectivo cargue al aplicativo SUI de la información tanto financiera como administrativa, impidiendo el análisis de la información e incumpliendo con las resoluciones emitida por la SSPD para este propósito

- La empresa se encuentra correctamente clasificada en el Sistema único de información – SUI según la Resolución 414 del 2014.
- Los Pasivos corrientes deben ser evaluados para su correcta clasificación si estos superan la vigencia de operación.
- Los servicios de Acueducto y Aseo presentan pérdida operativa en las vigencias 2025-2024, la operación de alcantarillado genera utilidad, pero esta ha sido mermada en la Utilidad neta de las vigencias absorbiendo la pérdida de los otros dos servicios en déficit.

8.2 Aspectos Técnicos Operativos

8.2.1 Servicio de Acueducto

- El caudal captado se desconoce por parte del prestador, toda vez que no se determina por algún instrumento o equipo de medición. Únicamente se cuenta con una regleta para medir el nivel del caudal del río Calandaima.
- En el punto donde se realiza la captación no se encontró presencia del personal operativo de la empresa ni reportes diarios en bitácora. De igual forma, tampoco se realiza gestión periódica de limpieza y mantenimientos.
- La estructura de captación, conforme lo evidenciado en visita y según lo informado por uno de los operarios de Empoapulo S.A. E.S.P., se encuentra con fallas estructurales por causa de incrementos del caudal en el cauce del río y material rocoso de arrastre, se destruyó una de las aletas, además de causar afectación en una de las rejillas.
- La estructura del floculador no se encuentra operando con normalidad, teniendo en cuenta que uno de los muros internos que dividen las secciones falló estructuralmente y tuvo que ser removido.
- El sedimentador tipo colmena con mayor capacidad pasó a operar de forma convencional, teniendo en cuenta fallas en las placas.
- Durante la visita se evidenció que, el proceso de desinfección se está realizando con cloro granulado, situación que estaría influyendo de forma negativa en el proceso de producción de agua potable, y, por tanto, presuntamente se estaría empeorando la calidad del agua suministrada a los usuarios.
- La PTAP no tiene un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.
- La planta de tratamiento de agua potable no cuenta con laboratorio, sin embargo, dispone de un espacio inadecuado para realizar pruebas de ensayo de calidad del agua (test de jarras, pH, color, cloro residual, turbiedad).
- Los lodos generados durante el proceso de tratamiento son vertidos al río Bogotá, teniendo en cuenta que actualmente no se dispone de infraestructura para su tratamiento.
- Empoapulo S.A. E.S.P. no cuenta con permiso de vertimiento para los lodos generados en el proceso de potabilización, ya que este requisito no ha sido gestionado ante la autoridad ambiental competente (CAR).

- En relación con los procesos de calidad de agua, los fenómenos ambientales, como las altas precipitaciones, provocan fuerte impacto sobre la variación de la calidad del agua de la fuente de abastecimiento. No obstante, Empoapulo S.A. E.S.P. a pesar de tener conocimiento, no ha implementado acciones o soluciones transitorias, conforme los resultados de las muestras de vigilancia de calidad del agua para la vigencia 2025 tomadas por la Secretaría Departamental de Salud de Cundinamarca, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), que denotan un comportamiento reiterado y sostenido en el tiempo respecto al incumplimiento del parámetro de turbiedad.
- No se cuenta con instrumentos de medición de caudales que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos, en la entrada ni salida de la planta de producción de agua potable, tampoco a la salida de las estructuras de almacenamiento y distribución. Así mismo, no se cuenta con macromedición en el sistema de bombeo. En consecuencia, el prestador presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021.
- En relación con el catastro de las redes de distribución del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- El prestador estaría incumpliendo con lo estipulado en el CCU, toda vez que, según la información entregada en visita, correspondiente al cronograma de prestación que realiza semanalmente en los diferentes barrios de la zona urbana y veredas del área rural, se está suministrando el servicio entre 24 a 84 horas por semana, es decir, entre 3,2 a 11,2 horas por día.
- El prestador en relación con el manejo de presiones en la red de distribución, indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente. Además, informó que no realiza el control de niveles de presión de servicio en el área de prestación del municipio de Apulo, incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.
- En relación con el programa de reducción de pérdidas del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- En relación con la estimación de oferta y demanda del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente, por tanto, no identifica las proyecciones de caudal, población y caudales de diseño del sistema. Tampoco tiene conocimiento del caudal ofertado ni la capacidad hidráulica para cada de una de las estructuras que conforma el sistema de abastecimiento y distribución.
- Para las muestras de vigilancia de calidad se identificó para la vigencia 2025 en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, octubre, noviembre y diciembre, un IRCA en riesgo medio, mientras que para agosto y septiembre un IRCA en riesgo alto, lo que implica el suministro de agua no apta para el consumo humano durante dichos meses para la vigencia señalada.
- El prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo, y tampoco que se estén adelantando gestiones para la elaboración del mismo.
- En relación con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado para el municipio de Apulo, conforme lo verificado en campo y de acuerdo con lo informado por el prestador, actualmente en

el municipio de Apulo, se están adelantando las obras civiles correspondientes al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, que contempla aproximadamente la entrega final del proyecto en la vigencia 2026. De acuerdo con lo verificado en el Sistema Electrónico de Contratación Pública en Colombia, gestionado por Colombia Compra Eficiente – SECOP I, se encontró que, el contrato No. EPC-PDA-O-237-2022⁵ suscrito entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. y el Consorcio INGEVH APULO, cuyo objeto es “CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE LOS SISTEMAS DEL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE APULO FASE I”, dio inicio el pasado 16 de junio de 2022 y a la fecha del 17 de febrero de 2025 el valor ejecutado correspondía a 3.439.042.821,00 COP, para un subtotal de obra por ejecutar de 17.179.019.425,00 COP.

8.2.2 Servicio de Alcantarillado

- En relación con el catastro de las redes de alcantarillado del municipio de Apulo, Cundinamarca, el prestador indicó durante la visita que dentro de sus archivos físicos y digitales no se cuenta con la información correspondiente.
- El prestador no realiza tratamiento de aguas residuales en el municipio. En consecuencia, el sistema recolecta, conduce y descarga las aguas lluvias y aguas residuales por gravedad directamente en los puntos de vertimiento autorizados por la CAR.
- El prestador no informó la manera en que determina los caudales medidos en los puntos de vertimiento, por lo cual, existe incertidumbre en los valores entregados en visita y, además, se expone a una posible investigación administrativa e incremento de la tasa retributiva por parte de la autoridad ambiental competente.
- El prestador no cuenta con bitácoras de operación del sistema de alcantarillado, ni se diligencian planillas relacionadas con esto. Tampoco manifestó la forma en que realiza el seguimiento a los reportes de los registros de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

8.3 Aspectos Comerciales

- Empoapulo S.A. E.S.P. no cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, al no disponer físicamente del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para consulta de los usuarios en su oficina de atención comercial. Las empresas de servicios públicos tienen el deber legal de disponer siempre de copias impresas de las condiciones uniformes de sus contratos.
- El prestador no cuenta con un laboratorio de medidores propio ni tiene contratados estos servicios con un laboratorio externo. Adicionalmente, la empresa carece de un procedimiento documentado para la calibración de medidores y no posee soportes documentales (expedientes) que den cuenta del cumplimiento normativo aplicable al procedimiento de cambio de medidores.
- La información sobre facturación y recaudo entregada por el prestador es de mala calidad. Esta presenta inconsistencias aritméticas evidentes, arrojando porcentajes irreales de índices de recaudo superiores al 100%. Los datos crudos suministrados por el operador carecen de validez técnica y debieron ser corregidos de manera independiente para efectuar el análisis comercial.
- De acuerdo con la verificación realizada, el prestador incumple con los requisitos mínimos que deben contener las facturas conforme lo establece la cláusula 16 de su propio CCU. Específicamente, las facturas omiten informar el valor y factor de los subsidios o contribuciones

⁵ Fuente: <https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

de solidaridad, así como los valores unitarios y totales cobrados por concepto de tasas ambientales.

- Existe un deterioro continuo en la estructura de la cartera de acueducto y alcantarillado, la cual presenta una alta concentración en obligaciones de difícil recuperación con una antigüedad superior a 300 días. Asimismo, el envejecimiento de dicha cartera radica de manera estructural en los usuarios residenciales correspondientes a los estratos 1, 2 y 3.
- Se evidencia un incumplimiento explícito respecto a la medición de la calidad en la atención comercial. El prestador no ha efectuado el cálculo, la implementación ni el reporte del Indicador de Reclamos Comerciales (IQR y CIQR) correspondiente a las vigencias evaluadas. Esta situación contraviene directamente lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014 y el artículo 2.1.2.1.7.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.
- Se evidencian deficiencias significativas frente al estado de reporte y la calidad de la información comercial cargada al Sistema Único de Información (SUI). El prestador presenta datos discordantes o ausencia total de cargue en los formatos correspondientes a suscriptores, micromedición, facturación, recaudo y Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

8.4 Aspectos Tarifarios

- Se han detectado presuntos incumplimientos que comprometen la correcta prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con un impacto directo y negativo en los usuarios. Los hallazgos revelan incumplimiento crítico en la ejecución de inversiones, presuntas irregularidades en la aplicación de la metodología tarifaria y fallas en la transparencia y obligatoriedad del reporte de la información.
- Aunque la empresa recauda recursos vía tarifa en el componente CMI, no se logró identificar 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 inversiones y genera dudas sobre el uso adecuado de los recursos recaudados mediante las tarifas, afectando las metas, indicadores de cobertura, calidad y continuidad.
- La información que concierne al soporte de la aplicación de la metodología tarifaria es insuficiente y de poca calidad, no hay relación entre los datos cargados al SUI y las entregas hechas durante la visita. En relación a los costos de referencia, no coincide lo registrado en el estudio de costos y los registros en el SUI, adicional para los periodos que se encuentran sin reporte, es imperativo el registro de los datos facturados y si hay lugar realizar la solicitud de reversión pertinente. Así las cosas, posiblemente están incumpliendo con la obligatoriedad de la aplicación del régimen tarifario fijado por la CRA en la Resolución 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021. Dado lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.1. del artículo 1.8.3.1. de la Resolución Ibidem, el prestador estaría presuntamente incurriendo en cobros no autorizados.
- En lo relacionado con las inversiones planeadas, ejecutadas, plan de inversiones, se contrastó la información de los aplicativos y la información entregada por la empresa y no se evidencian proyectos en ejecución, no hay solicitud de modificación o ajuste de PI, no hay reporte de ejecución de inversiones, no se evidencian las reversiones. Adicional, la información en SUI no se encuentra reportada, lo que presume un incumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.

- Al realizar la verificación en el aplicativo SURICATA, el estudio tarifario se encuentra en edición de reporte en el aplicativo, lo que supone un incumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.

8.5 SUI y actualización RUPS

- Es necesario que el prestador se ponga al día con los cargue de información al Sistema Unido de información – SUI para que la SSPD pueda realizar sus actividades de vigilancia y control.
- Se recomienda realizar el cargue del Tablero de Acciones de Mejora del Plan de Gestión y Resultado.
- La empresa debe iniciar un plan de acción con el objetivo de mejorar sus indicadores y por ende la prestación de los servicios prestados.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

Diana Marcela Perdomo Beltrán – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Carolina Patiño García – Profesional Especializada GGP DTGAA

Juan David Muñoz Carvajal – Profesional especializado DTGAA

Diego Mauricio Baron Rincon – Profesional especializado DTGAA

Christian Jhair Abella Bernal – Profesional Universitario DTGAA

Revisó: Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado – DTGAA

Diego Alejandro Bernal Villate – Coordinador Grupo de Grandes Prestadores (E) – DTGAA

11 ANEXOS

N/A