



## DIRECCIÓN TÉCNICA ANTE EMCALI

### INFORME FINAL

#### REQUERIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Nº 337-2018 del 18 de junio de 2018

Requerimiento ciudadano presentado por los señores Freddy Hernando Salinas Muñoz y Carlos Arturo Vargas Vallejo en calidad de directivos de SINTRAEMCALI donde manifiestan “...solicitud de investigación por posible detrimento patrimonial a EMCALI EICE ESP, en los procesos de abastecimiento de agua potable, Dirección Comercial de Acueducto, micro y macro medición en la unidad estratégica del negocio de acueducto y alcantarillado (UENAA)”.

Santiago de Cali, 04 de diciembre de 2018

*¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!*



SC3895-1

**DIEGO MAURICIO LOPEZ VALENCIA**  
Contralor General de Santiago de Cali

**MARIA VICTORIA MONTERO GONZALEZ**  
Director Técnico ante EMCALI

## ANTECEDENTES

La Contraloría General de Santiago de Cali, a través de la Dirección Técnica ante EMCALI en cumplimiento de su actividad misional, atendió el Requerimiento Ciudadano No. 337-2018 VU 08977 – del 06 de junio de 2018 remitido por la Oficina de Control Fiscal Participativo.

Los peticionarios Freddy Hernando Salinas Muñoz y Carlos Arturo Vargas Vallejo en calidad de directivos de SINTRAEMCALI en su escrito manifestaron once (11) presuntos hechos, los cuales serán atendidos en el desarrollo del presente documento.

En el asunto del citado requerimiento manifiestan: “...solicitud de investigación por posible detrimento patrimonial a EMCALI EICE ESP, en los procesos de abastecimiento de agua potable, Dirección Comercial de Acueducto, micro y macro medición en la unidad estratégica del negocio de acueducto y alcantarillado (UENAA)”.

Con la queja los petentes no adjuntaron pruebas y soportes que respaldara y comprobaran su denuncia.

Para la atención de esta petición se dio cumplimiento a lo señalado en el Procedimiento Auditor Versión 30, numeral 7.4 TRAMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS:

## DESARROLLO

El grupo auditor asignado para la atención del requerimiento procedió a revisar las solicitudes e inquietudes planteadas por los peticionarios, verificando si lo manifestado ya había sido atendido por este ente de control en auditorías realizadas en esta o anteriores vigencias, encontrado los siguientes ejercicios fiscalizadores adelantadas en el marco de su Plan estratégico:

- Vigencia 2016 AGEI Especial a la gestión de EMCALI EICE ESP en la continuidad de la prestación del servicio de agua potable, vigencia 2014-junio 30 de 2016, evidenciando que la empresa de servicios públicos domiciliarios invirtió en reservorios, que alivian la situación de abasto de agua hasta por 8 horas; agotada esta reserva y de continuar la mala calidad del Río, suspenden el suministro dejando sin agua potable al 80% de sus usuarios.
- En el año 2017 AGEI Especial a la prestación del servicio de acueducto y saneamiento básico de EMCALI EICE ESP, vigencia 2013-2016
- En la vigencia 2018 AGEI Modalidad Regular a la gestión fiscal DE EMCALI EICE ESP Vigencia 2017. En desarrollo del presente ejercicio auditor, se examinó el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultado Integral, Estado de Cambio en el Patrimonio, y el Estado de Flujo de Efectivo a 31 de diciembre de 2017; también fue objeto de análisis el Plan Estratégico Corporativo el periodo 2013-2017, que señalaba la hoja de ruta de Las Empresas Municipales de Cali para el logro de su misión, en su calidad de prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Energía, así como el servicio de Telecomunicaciones.
- En la vigencia 2018 este ente de control adelantó la AGEI ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN -VIGENCIA 2013-2017.

Los resultados arrojados por estas auditorías y los de la reunión con acta de mesa de trabajo con el Director de Gestión Operativa (D.G.O) de EMCALI, adelantada con el propósito de indagar sobre los aspectos citados por los petentes en el derecho de petición interpuesto.

Con los elementos anteriores, el grupo auditor asignado dio respuesta a cada una de las solicitudes, precisando que los numerales 1 y 8 corresponde a información analizada en los puntos restantes y en las Auditorías que se referencian.

*PUNTO 1: Las estadísticas de los cálculos de consumo de acueducto en EMCALI EICE ESP, reflejan un importante número de consumos facturados por promedio, a falta de elementos de medición o de que estos se encuentren dañados. Estos cálculos de consumo, corresponden aproximadamente a unos veintiocho mil casos de promedios entre servicios directos y medidores para cambio.*

*PUNTO 8. Teniendo en cuenta el consumo promedio, correspondiente a 22 m<sup>3</sup>, estos seis mil consumos estarían cercanos a los ciento treinta mil metros cúbicos mensuales y un millón quinientos mil metros cúbicos anuales. Consumo en riesgo de quedar por fuera de facturación de acuerdo a la ley 142”*

*Punto No 2: “la unidad técnica de acueducto y alcantarillado de la superintendencia de servicios públicos ha advertido a la empresa, de no promediar seguidamente los consumos de acueducto después de dos meses. Situación no atendida por la empresa, a pesar de los riesgos que por sanciones pecuniarias se puedan ocasionar al patrimonio público de EMCALI”.*

**Respuesta:** en la reunión realizada con la DGO, quedo claramente establecido que la Ley 142 de 1994 indica que la facturación por promedio debe ser hasta por dos meses, a partir de ese tiempo la empresa debe garantizar la medición al usuario, la entidad manifiesta que ya tiene identificado los usuarios que están siendo facturados por promedio bien sea por alguna de las siguientes razones: el medidor se dañó y no registra lectura; el predio no cuenta con el medidor o este fue hurtado; el predio se encuentra desocupado o no es posible hacer la lectura.

*Punto No 3 “la UENAA al parecer estableció con la superintendencia de servicios públicos un convenio o plan de trabajo para cambiar los elementos de medición dañados y la instalación de los medidores en predios que se encuentran con servicios directos. Lamentablemente no hay una disminución significativa en la facturación de consumos con cálculos por promedio.*

**Respuesta:** se estableció que actualmente el 6.3 % de los usuarios se factura por promedio, es decir 39.768 usuarios. En la AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN -VIGENCIA 2013-2017, producto de los hallazgos administrativos y disciplinarios respecto a la reposición de medidores, EMCALI suscribió un Plan de Mejoramiento, en el cual manifiesta “ *La Unidad Estratégica de Negocio de Acueducto y Alcantarillado, tiene proyectado instalar 101.000 medidores en todas sus actividades, con lo que se dará un impulso importante en la modernización del parque de medidores con efectos en la reducción de pérdidas.*” Este proyecto incluye cambio de medidores preventivo, parados, servicios directos, servicios aforados, normalización de clientes, instalaciones nuevas etc.

*Punto No 4. "al parecer el contratista asignado para la instalación de medidores del servicio de acueducto, no priorizo el cambio de medidores dañados, sino que decidió realizar cambios preventivos de medidores que presentaba diferencias de lectura del consumo, al parecer por simple obsolescencia o edad de los mismos ante la posibilidad de subfacturación, aquí pudo presentarse una desviación de los recursos asignados.*

**Respuesta:** EMCALI tenía un contrato para reposición de medidores con la firma PROING, el cual en octubre del año 2016 se terminó por mutuo acuerdo, debido a los bajos rendimientos que el contratista presento, a partir de ese momento la Gerencia de Acueducto y Alcantarillado tomó la decisión de trabajar con el recurso humano por prestación de servicio, buscando obtener mejores resultados; la DGO presenta los logros en reposición de medidores a partir de esta decisión así:

AÑO	# MEDIDORES CAMBIADOS POR REPOSICION
2016	4795
2017	14.683
2018	20.696

Fuente Dirección de Gestión Operativa EMCALI

En la a AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN - VIGENCIA 2013-2017, este ente auditor se pronunció respecto a que el contrato de reposición de medidores estuvo un periodo 5 meses sin ejecutar y producto de eso resulto un hallazgo con incidencia disciplinaria.

*Punto No 5. "se puede presentar un riesgo de devolución de consumos facturados por promedio, los cuales podrían ascender a más de mil millones de pesos por mes (\$1.000.000.000). situación que afectaría el patrimonio de EMCALI EICE ESP.*

**Respuesta:** según lo analizado, este riesgo relativo no se ha materializado, por normatividad el usuario tiene derecho a reclamar por los últimos 6 meses facturados por promedio, después de este periodo no es susceptible la reclamación. Sumado a lo anterior, la reclamación solo sería válida si los consumos facturados por promedio fueran superiores a los consumos reales y la DGO evidencia que este hecho es poco probable, cuando se realiza la facturación por promedio se toma los últimos 6 consumos para determinarlo.

*Punto No 6. "de los cerca de seis mil servicios de acueducto sin elementos de medición y/o con servicio directo en el sector residencial, aproximadamente cinco mil corresponden al estrato 1, o sea un 85%. En los sectores correspondientes a este estrato, hay sitios de difícil acceso por situación de inseguridad, razón por la*

*cual es posible que el contratista haya decidido atender cambios preventivos en otros sectores.*

*Punto No 7. “de los cerca de seis mil servicios de acueducto sin elementos de medición y /o con servicio directo en toda la ciudad, aproximadamente seiscientos corresponden al sector comercial. Sector puede presentar grandes consumos fuera de control en facturación.*

**Respuesta:** EMCALI para el cambio de medidores por correctivo prioriza tomando como causal principal la #16 que corresponde a medidor dañado, asignando a cada trabajador o grupo de trabajadores la ruta a ejecutar diariamente. La DGO resalta que la prioridad en cambio de medidores por correctivo la efectúa en el siguiente orden; sector industrial, sector comercial, estrato 6, 5, 4, 3, 2, 1. De acuerdo a esta respuesta el estrato 1 se encuentra en la escala final de priorización del proceso que realiza la empresa.

*Punto No 9. “a pesar que la UENAA adelanto contratos para cambio de medidores y para atender el rezago en las instalaciones nuevas del servicio de acueducto (300-GAA-CMA-0689-2016) los usuarios presentan un importante número de recursos por tiempo medio de instalación, que en algunos casos supera los 10 meses en la atención del servicio. Esta situación genera muchos casos que los usuarios terminan conectándose de forma fraudulenta ante la desidia y anti gestión por parte de la UENAA (300-GAA-CO-988-2017), (900-GAE-CA-0550-2017).*

**Respuesta:**

Este equipo auditor resalta que los contratos mencionados por los peticionarios en este punto, de las referencias No. 300-GAA-CO-988-2017 y No.900-GAE-CA-0550-2017, tiene como objeto el mantenimiento de la red matriz de acueducto y no tiene asociado el cambio de medidores.

En la AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN - VIGENCIA 2013-2017, este ente de control se pronunció sobre el cumplimiento de la entidad en las instalaciones nuevas, revisando las realizadas en el periodo 2013 – 2017, observándose un cumplimiento promedio en este periodo del 53.51%. de la misma manera también se pronunció en referencia a la reposición de medidores, estableciendo durante el mismo periodo 2013 – 2017, que el cumplimiento respecto a la reposición fue del 75.6%. esta situación respecto a la reposición de medidores y el plan de trabajo fue objeto de hallazgos con incidencias administrativas y disciplinarias en la auditoría mencionada.

*Punto No 10. “ en relación al manejo de la protección de las cuencas de los siete ríos que proveen el agua a tratar en la producción de agua potable, no se han logrado solucionar los problemas de abastecimiento en la ciudad de Cali generados por eventos de turbiedad y contaminación de elementos pesados ( los contratos Nos. (100-GG-PS-0668-2018, 100-GG-PS-0669-2018, 100-GG-PS-*

0696-2018, 100-GG-PS-750-2018, 100-GG-PS-751-2018, 100-GG-PS-0752-2018, 100-GG-PS-0821-2018, 100-GG-PS-0822-2018, 100-GG-PS-0805-2018) en este sentido se han limitado a actividades de mantenimiento y conservación de los recursos naturales en los predios de EMCALI, sin que exista un verdadero plan de restauración ecológica participativa, no solo en predios de la empresa sino también en los predios privados ubicados a lo largo de las cuencas hidrográficas del municipio de Santiago de Cali.”

**Respuesta:** La contraloría General de Santiago de Cali desde la vigencia 2016 está efectuando seguimiento al abastecimiento de agua para la ciudad, los resultados pueden ser consultados en la pagina <http://www.contraloriacali.gov.co/publicaciones-e-informes/informes-de-auditoria>

Específicamente en la AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN -VIGENCIA 2013-2017, este ente auditor indica que la entidad tiene en ejecución el proyecto denominado “Guardianes del Agua”, cuyo objetivo es proporcionar información a rectores, profesores, alumnos de todas las instituciones educativas públicas y colegios privados de los estratos 1 al 6 de las 22 comunas de la Ciudad de Cali, sobre la importancia de cuidar y preservar el recurso natural esencial para la calidad de vida de los habitantes, el AGUA. El proyecto promueve el uso eficiente y ahorro del agua en las instituciones educativas, buscando sensibilizar y crear conciencia a la población escolar de la importancia del recurso hídrico.

Efectivamente en el componente de conservación de las cuencas las inversiones actualmente solo son realizadas en los predios que pertenecen a EMCALI.

*Punto No 11. “El municipio de Cali tiene la responsabilidad de garantizar el suministro de agua potable a toda la población y se requiere avanzar en la normalización de los AHDI, además de exigir los cobros por subsidios y contribuciones al alcalde de Cali.”*

**Respuesta:** EMCALI, cobra el servicio a los AHDI por la figura de aforo, que consiste en la instalación de un medidor para todo el asentamiento y dependiendo del número de habitantes que tengan las viviendas y la cantidad de grifos se cobra un promedio a cada predio. La DGO informa que esta situación no se puede normalizar hasta tanto la administración municipal autorice a EMCALI, poder hacer el tendido de redes en estos sectores e instalar medidores en estos sectores que son considerados por planeación municipal como subnormales.



## CONCLUSION

De acuerdo a las actividades realizadas para la atención del presente requerimiento, concluye que las inquietudes principales descritas por los peticionarios respecto a la reposición de medidores y los tiempos medio de instalación fueron atendidas por este ente auditor en la AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL ESPECIAL ARTICULADA AL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SU MEDICIÓN -VIGENCIA 2013-2017.

Algunos de los aspectos mencionados por los peticionarios se encontraban carentes de sustento documental y en las averiguaciones realizadas durante la auditoría y la atención del requerimiento no se encontró soporte que comprobar que fueran como se describen entre ellas en el punto 3 "(...) *al parecer estableció con la superintendencia de servicios públicos un convenio o plan de trabajo para cambiar los elementos de medición dañados (...)*" o en el punto 6 "(...) *hay sitios de difícil acceso por situación de inseguridad, razón por la cual es posible que el contratista haya decidido atender cambios preventivos en otros sectores (...)*". La información que pudo verificarse y se encontró contraria a norma se constituyó como hallazgo en la auditoría que se referencia en el presente informe.

Este ente auditor estará atento para que en el marco del cumplimiento de los Decreto No. 870 de 2017 "*por el cual se establece el pago por servicios ambientales y otros incentivos a la conservación*" y el decreto 1207 de 2018 "*... relacionado con las inversiones ambientales de las empresas de servicios del sector de agua potable y saneamiento básico, y se dictan otras disposiciones*" la entidad pueda invertir recursos en la protección de las cuencas de sus fuentes de abastecimiento, pues la normatividad brinda la oportunidad de recuperar dichos recursos vía facturación.

*Los informes finales de las auditorías referenciadas en el cuerpo del presente documento, se pueden consultar en:*

<http://www.contraloriacali.gov.co/publicaciones-e-informes/informes-de-auditoria>

Atentamente,

  
**MARÍA VICTORIA MONTERO GONZÁLEZ**  
Directora Técnica ante EMCALI  
Contraloría General de Santiago de Cali

***¡Mejor gestión pública, mayor calidad de vida!***



