

INFORME DE CIERRE DE VIGILANCIA ESPECIAL DE PRESTADORES

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE
BUENAVENTURA – SAAAB S.A. E.S.P.**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Bogotá, septiembre de 2023

1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura – SAAAB S.A. E.S.P.

1.2 NIT: 835001290 - 3

1.3 ID (SUI - RUPS): 3190

1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto y Alcantarillado

1.5 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 31/12/2021

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2022

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial detallada concreta

2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Documentación suministrada por el prestador a través del sistema de gestión documental y remitida por correo electrónico.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

- Ley 142 de 1994
- Decreto 302 de 2000
- Resolución CRA 151 de 2001
- Resolución CRA 375 de 2006
- Resolución CRA 413 de 2006
- Resolución CRA 457 de 2008
- Resolución CRA 768 de 2016
- Contrato de condiciones uniformes de la empresa.
- Resolución 1570 de 2004 “Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”
- Resolución SSPD No. 20201000055775 del 03/12/2020
- Resolución 1096 de 2000.
- Resolución 330 de 2017.
- Decreto 1077 de 2015.
- Resolución 2115 de 2007

- Demás normas técnicas aplicables desde el componente técnico operativo

3.2. Marco temporal de evaluación: Vigencia 2022

4 Descripción de lo desarrollado:

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura – SAAAB S.A. E.S.P. asumió la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura el 1 de enero de 2022; esto debido a la finalización del contrato de operación entre el antiguo prestador Hidropacífico S.A.S. E.S.P. y la SAAAB S.A. E.S.P. el día 31 de diciembre de 2021, y ante la negativa por parte del ente territorial para prorrogar la vigencia de dicho contrato.

En consecuencia, mediante radicado SSPD No. 20224240107971 del 14 de enero de 2022, esta Superintendencia informó a la SAAAB S.A. E.S.P. que adelantaría vigilancia especial sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios prestados por parte de esta empresa en el Distrito de Buenaventura, a partir del inicio de operaciones (1 de enero de 2022), para lo cual se solicitaron cuatro informes trimestrales de seguimiento de la gestión administrativa, comercial, financiera, tarifaria y técnica operativa, con finalización en diciembre de 2022.

Tabla 1. Informes de seguimiento.

INFORME	RADICADO	FECHA	RADICADO RESPUESTA	FECHA
1	20225290764682	1/03/2022	20224244091361	16/09/2022
	20225291790262	6/05/2022		
2	20225293441062	5/09/2022	20224244713991	20/10/2022
3	20225294623072	15/11/2022	20234242572391	21/07/2023
	20225294666532	17/11/2022		
4	20235291935642	9/06/2023		

Fuente: Cronos

Ahora bien, en atención a los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo llevada a cabo el 2 de agosto de 2023 entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Fondo para el Desarrollo del Plan *Todos Somos PAZcífico* (FTSP) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, acerca de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura por parte de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura S.A. E.S.P., en adelante SAAAB S.A. E.S.P. se procede a informar lo siguiente:

El presente informe corresponde al análisis de los cuatro informes de seguimiento a la vigilancia especial. Es de aclarar que, considerando que la información remitida durante el seguimiento realizado fue sesgada, mediante respuesta al último informe se solicita aclaración a información financiera, comercial y técnica.

5 Aspectos Administrativos

El seguimiento especial realizado comprendió el análisis de la variación de la estructura organizacional, la verificación de las competencias laborales del personal vinculado y la adopción del Código de Buen Gobierno, además de las practicas realizadas en cumplimiento del mismo.

Dentro del seguimiento realizado, se observa que la planta de personal entre enero y septiembre de 2022 se incrementó en un 51% desde la entrada de operación de las SAAB. De acuerdo con esto, y conforme a los análisis presupuestales realizados sobre la gestión financiera, la empresa no tendría capacidad dentro de su presupuesto para el sostenimiento de la misma.

Tabla 2 Personal vinculado por área a la empresa Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura S.A. E.S.P. desde la entrada a la operación vigencia 2022

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
Administrativo	11	11	11	11	11	10	13	15	15
Comercial	51	50	48	47	47	47	51	55	80
Control interno	2	2	2	2	2	1	4	4	4
Financiera	8	8	8	8	8	8	12	9	9
Gerencia	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Gestión Humana	5	5	5	5	5	6	6	8	9
Jurídica	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Operación y Mantenimiento	48	45	45	46	50	46	80	83	81
Planeación Institucional	6	6	6	6	6	6	9	7	7
Proyectos y Obras	9	9	9	9	9	9	12	10	10
Social y Comunicaciones	9	8	8	8	8	7	12	10	11
Total general	153	148	146	146	150	144	203	206	231

Fuente: construido a partir de lo suministrado por la empresa. Rad. SSPD. 20225294623072 del 15 de noviembre de 2022.

Imagen 1. Personal vinculado a la empresa Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura S.A. E.S.P. desde la entrada a la operación



Fuente: construido a partir de lo suministrado por la empresa. Rad. SSPD. 20225294623072 del 15 de noviembre de 2022.

A partir de su operación, la empresa vinculó a su planta de personal a 153 personas. A septiembre de 2022 contaba con un total de 231 funcionarios, de los cuales el 35% pertenece al área de operación y mantenimiento, el 34% al área comercial, el 6% al área administrativa, y el 25% restante se encuentra distribuido en áreas de apoyo.

Dentro del último informe (diciembre) no remitió información relacionada con el personal contratado en la entidad.

Conforme a lo manifestado en los informes de seguimiento presuntamente el 12% del personal operativo se certificó en competencias laborales, sin embargo, no fueron remitidas las certificaciones por lo cual no fue posible establecer en que competencias fueron realizadas.

Se observó en el último informe de seguimiento, la gestión realizada con el SENA para certificar al personal en competencias laborales, en donde informan las condiciones para acceder al mismo.

Finalmente, durante el seguimiento realizado la empresa, esta no remitió información relacionada con el cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

6 Aspectos Comerciales

- **Sistema de Información Comercial**

La empresa no soportó ante la SSPD, la migración de toda la información del anterior operador al nuevo sistema de información comercial; así como tampoco acreditó si dicho sistema se encontraba parametrizado de acuerdo con las necesidades de la empresa, para garantizar una gestión adecuada de la información comercial.

- **Suscriptores**

En relación con el total de suscriptores, la empresa remitió la siguiente información de lo corrido del año 2022:

Imagen 2. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado vigencia 2022

CONCEPTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
CLIENTES ACUEDUCTO									
Total Residencial	43,909	43,909	43,958	44,066	44,170	44,563	44,580	44,649	44,740
Estrato 1	20,031	20,031	20,052	20,073	20,165	20,388	20,396	20,439	20,487
Estrato 2	12,806	12,806	12,819	12,908	12,928	13,027	13,030	13,053	13,068
Estrato 3	9,948	9,948	9,959	9,960	9,957	10,022	10,028	10,031	10,059
Estrato 4	1,124	1,125	1,128	1,125	1,120	1,126	1,126	1,126	1,126
Total No Residencial	2,932	2,932	2,930	2,931	2,939	2,946	2,947	2,947	2,946
Comercial	2,679	2,710	2,678	2,675	2,685	2,693	2,690	2,691	2,691
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	252	255	251	252	253	252	256	255	254
TOTAL USUARIOS	46,841	46,841	46,888	46,997	47,109	47,509	47,527	47,596	47,686
CLIENTES ALCANTARILLADO									
Total Residencial	30,173	30,174	30,219	30,346	30,622	30,652	30,675	30,818	30,826
Estrato 1	10,313	10,314	10,365	10,364	10,500	10,511	10,525	10,606	10,612
Estrato 2	9,901	9,901	9,906	9,968	10,090	10,086	10,088	10,155	10,156
Estrato 3	8,878	8,878	8,871	8,928	8,946	8,968	8,974	8,969	8,970
Estrato 4	1,081	1,081	1,077	1,086	1,086	1,087	1,088	1,088	1,088
Total No Residencial	2,341	2,340	2,338	2,344	2,341	2,346	2,348	2,347	2,350
Comercial	2,123	2,123	2,123	2,130	2,134	2,131	2,133	2,132	2,133
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	217	217	215	214	207	215	215	215	216
TOTAL USUARIOS	32,514	32,514	32,557	32,690	32,963	32,998	33,023	33,165	33,176

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CLIENTES ACUEDUCTO				CLIENTES ALCANTARILLADO			
Total Residencial	44.759	44.898	44.938	Total Residencial	30.891	30.934	30.967
EST 1	20.495	20.566	20.594	EST 1	10.639	10.652	10.680
EST 2	13.076	13.131	13.148	EST 2	10.180	10.220	10.223
EST 3	10.058	10.071	10.071	EST 3	8.984	8.974	8.977
EST 4	1.130	1.130	1.125	EST 4	1.088	1.088	1.087
Total No Residencial	2.946	2.958	2.974	Total No Residencial	2.352	2.358	2.358
Comercial	2.692	2.703	2.716	Comercial	2.134	2.142	2.141
Oficial	254	255	258	Oficial	218	216	217
Total Usuarios	47.705	47.856	47.912	Total Usuarios	33.243	33.292	33.325

Fuente: Radicados SSPD Nos. 20225294623072 y 20235291935642

Imagen 3. Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado - Año 2022



Fuente: construido a partir de los datos suministrados por la empresa

Según la información aportada por la empresa, hay un incremento de enero a diciembre del 2022 de 1.431 suscriptores para acueducto y 811 para alcantarillado. En general, se ha mantenido un promedio de 47.000 suscriptores para el servicio de acueducto y de 32.900 para el servicio de alcantarillado.

En relación con estos datos, en mesas de trabajo realizadas de manera virtual y presencial con la empresa, se ha informado por parte de la gerencia sobre más suscriptores evidenciados en visitas a campo por parte de la empresa CONTELAC (Contratista encargado de actualizar los datos comerciales y el catastro de usuarios). Sin embargo, no hay resultados presentados de manera formal y tampoco se tienen conocimiento de los informes presentados por el contratista a la SAAB.

Ahora bien, sobre la solicitud realizada por la SSPD relacionada con “Aclarar los resultados de las coberturas de acueducto y alcantarillado con base en los siguientes resultados, con el fin de adelantar un plan de acción para establecer la cobertura real de acueducto y alcantarillado en el Distrito, y las acciones para la incorporación de nuevos suscriptores”, mediante radicado SSPD No. 220225294623072 del 15 de noviembre de 2022, la SAAAB S.A. E.S.P. respondió lo siguiente:

“Sobre este punto se están haciendo las consultas a la oficina de planeación Distrital para aclarar la información utilizada para el cálculo de las coberturas de Acueducto y Alcantarillado.” (Sic)

Al respecto, se ha venido reiterando al prestador que el dato de coberturas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que suministra esta Superintendencia, está relacionado con los predios y lotes identificados por el Alcalde Municipal con la cédula catastral o el número predial nacional, que cuentan con prestador de Acueducto, Alcantarillado y Aseo asociado al número identificador del suscriptor de cada servicio.

- **Reporte de Beneficiarios ICBF y VIP**

Sobre este requerimiento, la SAAAB S.A. E.S.P. respondió en su primer informe que:

“(...) la SAAAB S.A. E.S.P. realizara (sic) las gestiones pertinentes con el ICBF, la alcaldía o demás entidades que puedan entregar la información, para identificar cuáles son los suscriptores que cuentan con este beneficio.”

Durante los dos últimos informes, la SAAAB S.A. E.S.P. no remitió gestiones frente a este requerimiento.

Por lo tanto, se le reiteró en varias ocasiones que, como operador de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura, debe realizar todas las gestiones pertinentes con HIDROPACÍFICO S.A. E.S.P., el ICBF, la alcaldía o demás entidades que puedan entregar la información, teniendo en cuenta que al no tener conocimiento de cuáles son los suscriptores que cuentan con este beneficio, se les podría estar aplicando una tarifa y un porcentaje de subsidio que no corresponde al estrato uno como lo establecen las Leyes 1450 de 2011 artículo 127 y 1537 de 2012, o en su defecto, aplicar esta tarifa a suscriptores que no debería tener este beneficio.

- **Actualización del catastro de suscriptores y/o planes para su actualización**

La empresa manifestó lo siguiente en su segundo informe:

“A la fecha ya contamos con la actualización y validación del catastro de usuarios y redes de acueducto entregado en el mes de septiembre por CONTELAC, la cual se está utilizando y se publicó para el uso de todas las dependencias de la empresa.

Este catastro se está actualizado según las actividades realizadas por la empresa, al mismo tiempo se realizan verificaciones de la información en campo por parte de nuestros operarios.”

No obstante, tal y como se indicó anteriormente, el prestador no entregó los soportes del trabajo realizado por la empresa CONTELAC, así como el informe de las actividades realizadas por el contratista.

- **Soporte de cargue al SUI de los formatos de Facturación Acueducto/Alcantarillado e información comercial Acueducto/Alcantarillado de los periodos habilitados a la fecha de cada informe.**

En cada informe presentado, remitió información del cargue de los formatos comerciales, relacionados con la vigencia 2022. Una vez revisado el SUI, se observó que cuenta con los cargues en estado certificados para toda la vigencia 2022.

No obstante, esta Superintendencia procedió a revisar el cargue de información del tópico comercial, para la vigencia 2023, donde se evidenció lo siguiente:

Tabla 3. Estado de cargue información tópicos comercial año 2023

SERVICIO	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	Julio	1057	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	Pendiente
ALCANTARILLADO	Comercial y de Gestión	Julio	1058	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	Pendiente

Fuente: SUI - agosto de 2023

Según información SUI, la empresa no ha realizado los cargues para el tópicos comercial y de gestión en cuanto a facturación IGAC acueducto y facturación IGAC alcantarillado del periodo julio de 2023.

Micromedición

- **Listado de suscriptores con y sin medidor**

La empresa remitió los siguientes datos en su tercer y cuarto informe, con el resumen de la información anual:

Imagen 4. Suscriptores con y sin medidor

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CLIENTES CON MEDICIÓN									
Total Residencial	27,413	26,776	26,841	26,777	26,804	26,955	26,900	26,547	26,354
EST 1	10,869	10,202	10,184	10,157	10,047	10,080	10,075	9,869	9,857
EST 2	8,503	8,459	8,520	8,497	8,517	8,618	8,563	8,484	8,359
EST 3	7,279	7,288	7,323	7,298	7,402	7,408	7,408	7,317	7,280
EST 4	762	827	814	825	838	849	854	877	858
Total No Residencial	1,923	1,948	1,886	1,910	1,925	1,889	1,912	1,895	1,863
Comercial	1,790	1,810	1,747	1,779	1,789	1,793	1,822	1,802	1,771
Oficial	133	138	139	131	136	96	90	93	92
Total	29,336	28,724	28,727	28,687	28,729	28,844	28,812	28,442	28,217

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CLIENTES SIN MEDICION									
Total Residencial	4,266	3,186	3,520	3,618	3,913	3,795	4,005	3,858	3,886
EST 1	2,290	2,086	2,152	2,221	2,293	2,229	2,374	2,239	2,260
EST 2	1,061	832	993	1,026	1,173	1,158	1,190	1,190	1,183
EST 3	751	254	349	352	411	378	412	398	414
EST 4	164	14	26	19	36	30	29	31	29
Total No Residencial	345	105	129	132	165	120	122	112	122
Comercial	295	77	104	101	125	107	108	100	106
Oficial	50	28	25	31	40	13	14	12	16
Total	4,611	3,291	3,649	3,750	4,078	3,915	4,127	3,970	4,008

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CLIENTES CON MEDICION			
Total Residencial	26.597	26.438	26.591
EST 1	9.911	9.821	9.829
EST 2	8.467	8.432	8.525
EST 3	7.346	7.309	7.346
EST 4	873	876	891
Total No Residencial	1.903	1.905	1.909
Comercial	1.815	1.814	1.818
Oficial	88	91	91
Total Usuarios	28.500	28.343	28.500

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CLIENTES SIN MEDICION			
Total Residencial	3.809	3.715	3.892
EST 1	2.216	2.152	2.233
EST 2	1.154	1.128	1.205
EST 3	419	409	432
EST 4	20	26	22
Total No Residencial	112	98	107
Comercial	99	89	100
Oficial	13	9	7
Total Usuarios	3.921	3.813	3.999

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

De acuerdo a lo anterior, se calculó el indicador de micromedición nominal, arrojando el siguiente resultado:

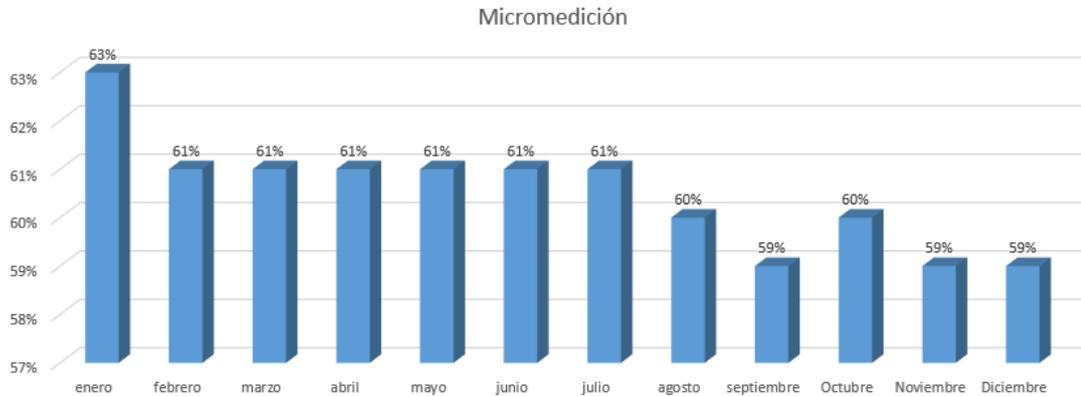
Imagen 5. Indicador micromedición nominal.

Periodo	NO. suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
Enero	46,841	29,336	63%
Febrero	46,876	28,724	61%
Marzo	46,888	28,727	61%
Abril	46,994	28,687	61%
Mayo	47,109	28,729	61%
Junio	47,509	28,844	61%
Julio	47,527	28,812	61%
Agosto	47,596	28,442	60%
Septiembre	47,686	28,217	59%

MES	No. Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicadores
Octubre	47.705	28.500	60%
Noviembre	47.856	28.343	59%
Diciembre	47.912	28.500	59%

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

Imagen 6. Micromedición



Fuente: construido a partir de lo suministrado por la empresa

Al respecto, se observa que la empresa no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a la cobertura mínima de micromedición, la cual debe corresponder al 95%.

- **Reportes estadísticos mensuales por uso y estrato de medidores instalados, funcionando, dañados, cambios, solicitudes nuevas**

La empresa para el tercer informe, presentó la siguiente información:

Imagen 7. Estadísticas de medidores dañados.

ESTADÍSTICAS DE MEDIDORES DAÑADOS					
Mes	Conceptos				
	Descabezados	Mal Estado	Robo	Retiro de OPerador	Frenado
Enero					
Residencial	5	2	3	1	0
Estrato 1	2	2			
Estrato 2	1		1	1	
Estrato 3	2		2		
Estrato 4					
No Residencial	0	0	1	0	0
Comercial			1		
Oficial					
Total	5	2	4	1	0
Febrero					
Residencial	2	13	2	0	2
Estrato 1		4			
Estrato 2	2	6	1		2
Estrato 3		3	1		
Estrato 4					1
No Residencial					
Comercial					
Oficial					
Total	2	13	2	0	2
Marzo					
Residencial	1	10	0	0	0
Estrato 1		2			
Estrato 2	1	5			
Estrato 3		3			
Estrato 4					
No Residencial	0	0	0	0	0
Comercial					
Oficial					
Total	1	10	0	0	0

ESTADÍSTICAS DE MEDIDORES DAÑADOS					
Mes	Conceptos				
	Descabezados	Mal Estado	Robo	Retiro de OPerador	Frenado
Abril					
Residencial	0	7	0	0	0
Estrato 1		1			
Estrato 2		5			
Estrato 3		1			
Estrato 4		1			
No Residencial	0	0	0	0	0
Comercial					
Oficial					
Total	0	7	0	0	0
Mayo					
Residencial	2	5	2	0	4
Estrato 1		1			1
Estrato 2	1	3	1		1
Estrato 3	1	1	1		2
Estrato 4	1				
No Residencial	0	0	0	0	0
Comercial					
Oficial					
Total	2	5	2	0	4
ESTADÍSTICAS DE MEDIDORES DAÑADOS					
Mes	Conceptos				
	Descabezados	Mal Estado	Robo	Retiro de OPerador	Frenado
Junio					
Residencial	1	21	11	0	7
Estrato 1		4	7		1
Estrato 2		8	4		5
Estrato 3	1	9			1
Estrato 4	1				
No Residencial	0	3	0	0	3
Comercial					1
Oficial		3			2
Total	1	24	11	0	10
Julio					
Residencial	3	14	3	0	1
Estrato 1		3			
Estrato 2	1	9	2		
Estrato 3	2	2	1		1
Estrato 4					
No Residencial	1	1	0	0	1
Comercial	1	1			1
Oficial					
Total	4	15	3	0	2
ESTADÍSTICAS DE MEDIDORES DAÑADOS					
Mes	Conceptos				
	Descabezados	Mal Estado	Robo	Retiro de OPerador	Frenado
Agosto					
Residencial	1	3	1	0	2
Estrato 1		1			1
Estrato 2					
Estrato 3	1	2	1		1
Estrato 4		1			
No Residencial	0	2	0	0	3
Comercial		2			2
Oficial					1
Total	1	5	1	0	5
Septiembre					
Residencial	0	7	1	0	1
Estrato 1		2			
Estrato 2		3			
Estrato 3		2	1		1
Estrato 4		4			
No Residencial	0	0	0	0	1
Comercial					
Oficial					1
Total	0	7	1	0	2

ESTADÍSTICA DE MEDIDORES					
MES	CONCEPTOS				
Octubre	Descabezado	Mal Estado	Robo	Retiro de Operador	Frenado
Residencial	0	13	3	0	4
EST 1		5			1
EST 2		1	2		1
EST 3		5	1		1
EST 4		2			1
No Residencial	0	3	1	0	0
Comercial		3	1		
Oficial					
Total	0	16	4	0	4
Noviembre	Descabezado	Mal Estado	Robo	tiro de Operad	Frenado
Residencial	1	6	2	0	1
EST 1	1				
EST 2		2			1
EST 3		3	2		
EST 4		1			
No Residencial	0	1	0	0	1
Comercial		1			
Oficial					1
Total	1	7	2	0	2
Diciembre	Descabezado	Mal Estado	Robo	tiro de Operad	Frenado
Residencial	2	16	5	0	0
EST 1		6	2		
EST 2	1	4	2		
EST 3	1	6	1		
EST 4					
No Residencial	0	4	2	0	0
Comercial		4	2		
Oficial					
Total	2	20	7	0	0

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

Para el cuarto informe, no se presentó el avance de la proyección que indicó en los informes 1 y 2, sobre la ejecución de cambios de medidores con causales como directos, destruidos, frenados.

Por último, en mesas de trabajo el prestador manifestó contar con un programa que contempla la instalación de medidores en el Distrito de Buenaventura. Sin embargo, estos soportes nunca fueron remitidos.

- **Laboratorio de medidores con el cual se están verificando los micromedidores propio y/o contrato**
 - **Certificación del laboratorio expedido por la ONAC**

A través de radicado SSPD 20225290764682 del 1 de marzo de 2022, el prestador indicó que “Actualmente se viene realizando estudios con Emcali E.I.C.E. E.S.P., Centro Agua”, sin dar ninguna claridad al respecto frente a un posible contrato para el servicio de revisión y calibración de medidores.

Finalmente, la empresa no informó el estado actual del estudio mencionado y si ya se cuenta contratado el laboratorio de medidores acreditado. Lo anterior, en cumplimiento de los procesos para revisión y calibración de medidores, de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

- **Proceso de cambio de medidores**
- **Proceso de instalación de medidores**

- **Estadísticas de tiempos de atención y costos de instalación, reconexión y cambio de medidores que hayan llegado al prestador.**

Para estos tres puntos, la empresa remitió 13 expedientes donde se observan instalaciones de medidores según ordenes de trabajo, de los cuales cinco corresponden a reconexiones del servicio y ocho a cambios de medidores.

Al revisar el procedimiento otorgado a los cambios de medidores, no se encontró en ninguno de los expedientes, las actas de revisión y/o calibración de los aparatos retirados, por lo que presuntamente, la empresa no está realizando el debido proceso a sus usuarios establecido en las resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

- **Para los suscriptores sin micromedición:**
 - **Informe qué planes tiene la empresa para realizar la instalación de micromedidores en áreas sin micromedición (Contratos, acuerdos, programas, etc.)**

La empresa informó en los informes dos y tres, que contaba con un plan de choque mediante el cual se realizaría la programación de instalación de equipos de medida por causales como conexión directa o reposición.

Así mismo, se solicitó en la respuesta al segundo informe que remitiera el plan de choque que mencionaba en sus comunicaciones y los avances de instalación de medidores mensuales, con todos los soportes necesarios para sustentar su respuesta. Sin embargo, hasta la fecha no remitió información alguna.

Proceso de Recaudo

- **Facturación (acueducto y alcantarillado)**
- **Recaudo corriente por ventas de servicios (acueducto y alcantarillado).**
- **Efectividad del recaudo**

Para estos tres puntos, la empresa remitió la siguiente información:

Imagen 8. Efectividad del recaudo.

EFECTIVIDAD DEL RECAUDO JULIO									
DE ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	290,539	796,049,891	573,731,932	72%	TOTAL RESIDENCIA	209,249	393,745,551	306,484,874	78%
RESIDENCIAL					RESIDENCIAL				
1	101,930	327,284,285	172,185,976	53%	1	54,718	113,921,220	64,750,122	57%
2	94,984	212,265,478	168,515,544	79%	2	71,757	113,724,619	92,479,423	81%
3	80,542	220,672,236	202,947,092	92%	3	70,114	140,083,207	127,496,161	91%
4	13,083	35,827,892	30,083,320	84%	4	12,660	26,016,505	21,759,168	84%
TOTAL NO RESIDENCIAL	82,708	410,583,224	236,454,149	58%	TOTAL NO RESIDENCIAL	82,708	250,718,997	117,260,607	47%
COMERCIAL	65,288	186,391,178	192,284,079	103%	COMERCIAL	37,042	86,744,187	82,898,740	96%
OFICIAL	47,465	224,185,986	44,170,070	20%	OFICIAL	45,666	163,971,730	34,361,867	21%
INDUSTRIAL	-	5,950			INDUSTRIAL	-	3,080		
ESPECIAL	78	110			ESPECIAL		0		
TOTAL	373,247	1,206,633,115	810,186,081	67%	TOTAL	291,957	644,464,548	423,745,481	66%

EFECTIVIDAD DEL RECAUDO MES DE AGOSTO									
ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	264,385	780,081,876	573,731,932	74%	TOTAL RESIDENCIA	190,094	379,479,146	306,484,874	81%
RESIDENCIAL					RESIDENCIAL				
1	94,153	329,525,432	172,185,976	52%	1	51,295	114,241,649	64,750,122	57%
2	85,364	204,306,666	168,515,544	82%	2	64,204	108,337,599	92,479,423	85%
3	73,174	213,148,062	202,947,092	95%	3	63,244	133,200,278	127,496,161	96%
4	11,694	33,101,716	30,083,320	91%	4	11,351	23,699,620	21,759,168	92%
TOTAL NO RESIDENCIAL	99,890	399,343,816	236,454,149	59%	TOTAL NO RESIDENCIAL	71,170	241,799,037	117,260,607	48%
COMERCIAL	59,928	180,044,596	192,284,079	107%	COMERCIAL	33,340	83,221,342	82,898,740	100%
OFICIAL	39,884	219,293,252	44,170,070	20%	OFICIAL	37,830	158,577,692	34,361,867	22%
INDUSTRIAL	-	5,890			INDUSTRIAL	-	3,080		
ESPECIAL	78	78			ESPECIAL	-	0		
TOTAL	364,275	1,179,425,692	810,186,081	69%	TOTAL	261,264	621,278,183	423,745,481	68%

EFECTIVIDAD DEL RECAUDO MES DE SEPTIEMBRE									
ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	226,719	799,994,608	561,335,213	70%	TOTAL RESIDENCIA	178,425	381,885,450	297,998,895	78%
RESIDENCIAL					RESIDENCIAL				
1	84,327	332,457,831	183,227,494	55%	1	51,797	112,856,636	68,470,358	61%
2	67,195	210,752,901	167,152,417	79%	2	64,011	109,065,809	92,174,183	85%
3	63,894	221,796,658	184,548,537	83%	3	61,517	135,225,157	117,582,187	87%
4	11,303	34,987,218	26,406,765	75%	4	1,100	24,737,848	19,772,167	80%
TOTAL NO RESIDENCIAL	95,825	402,581,976	224,548,072	56%	TOTAL NO RESIDENCIAL	70,364	242,682,120	119,329,510	49%
COMERCIAL	57,281	177,806,798	152,556,108	86%	COMERCIAL	32,249	79,968,758	63,474,048	79%
OFICIAL	38,285	224,769,181	71,991,886	32%	OFICIAL	38,115	162,709,648	55,855,462	34%
INDUSTRIAL	-	5,919			INDUSTRIAL	-	3,714		
ESPECIAL	259	78			ESPECIAL	-			
TOTAL	322,544	1,202,576,584	785,883,285	65%	TOTAL	248,789	624,567,570	417,328,405	67%

EFECTIVIDAD DEL RECAUDO MES DE OCTUBRE									
DE ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	271.114	585.431.326	558.026.847	95%	TOTAL RESIDENCIA	194.574	310.778.319	297.722.929	96%
RESIDENCIAL					RESIDENCIAL				
1	96.349	192.205.077	\$ 174.390.581	91%	1	50.998	72.889.388	67.316.263	92%
2	88.134	170.922.124	\$ 163.970.721	96%	2	66.676	91.905.549	88.650.173	96%
3	74.571	191.407.915	\$ 186.288.456	97%	3	65.207	123.144.191	118.978.928	97%
4	12.060	30.896.210	\$ 33.377.089	108%	4	11.693	22.839.191	22.777.565	100%
TOTAL NO RESIDENCIAL	97.051	244.014.533	224.564.199	55%	TOTAL NO RESIDENCIAL	69.664	137.679.165	119.337.249	87%
COMERCIAL	60.717	163.034.145	170.745.424	105%	COMERCIAL	34.906	75.358.749	76.116.972	101%
OFICIAL	36.157	80.974.152	53.818.775	66%	OFICIAL	34.758	62.316.568	43.220.277	69%
INDUSTRIAL	0	6.133		0%	INDUSTRIAL	0	3.848		0%
ESPECIAL	177	103		0%	ESPECIAL	0	0		
TOTAL	368.165	829.445.859	782.591.046	94%	TOTAL	264.238	448.457.484	417.060.178	93%

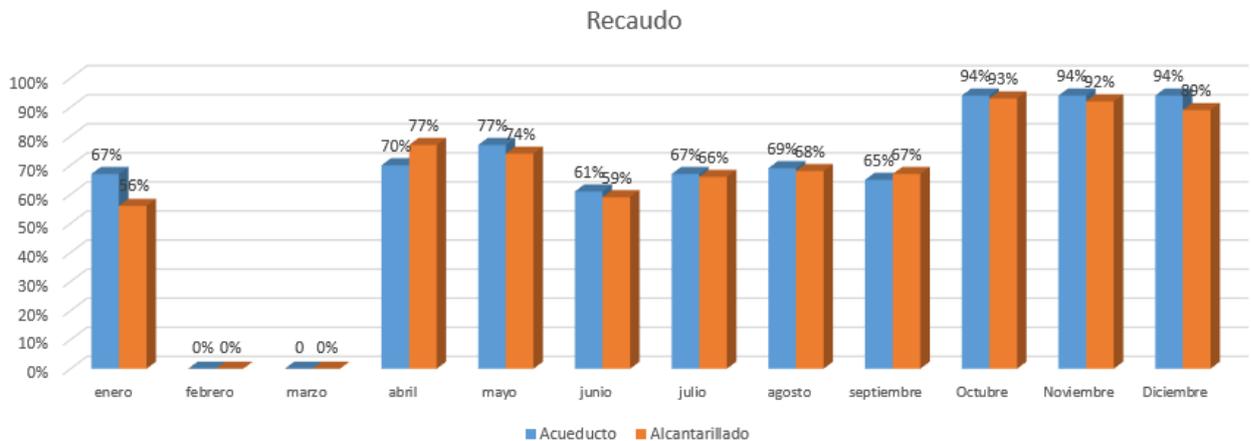
EFECTIVIDAD DEL RECAUDO MES DE NOVIEMBRE									
DE ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	250.734	585.913.284	579.923.666	6900%	TOTAL RESIDENCIA	179.630	310.368.726	306.424.784	99%
RESIDENCIAL									
1	87.621	186.203.516	181.308.669	97%	1	46.125	67.893.738	66.966.185	99%
2	82.494	188.598.981	181.761.936	96%	2	62.251	103.774.224	98.277.595	95%
3	69.291	181.069.322	187.178.805	103%	3	60.634	117.380.152	119.974.039	102%
4	11.328	30.041.465	29.674.256	99%	4	10.620	21.320.612	21.206.965	99%
TOTAL NO RESIDENCIAL	91.620	251.254.924	208.509.466	49%	TOTAL NO RESIDENCIAL	64.940	136.251.520	102.762.666	75%
COMERCIAL	57.819	174.018.760	165.670.444	95%	COMERCIAL	32.186	76.320.612	70.026.691	92%
OFICIAL	33.801	77.229.706	42.839.022	55%	OFICIAL	32.754	59.926.882	32.735.975	55%
INDUSTRIAL	0	6.416	0	0%	INDUSTRIAL	0	4.026	0	0%
ESPECIAL		42	0	0%	ESPECIAL	0	0	0	0%
TOTAL	342.354	837.168.208	788.433.132	94%	TOTAL	244.570	446.620.246	409.187.450	92%

EFECTIVIDAD DEL RECAUDO MES DE DICIEMBRE									
DE ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO	USO	M3	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
TOTAL RESIDENCIA	257.649	610.786.133	611.259.728	100%	TOTAL RESIDENCIA	183.616	323.518.321	320.938.535	99%
RESIDENCIAL									
1	92.334	198.741.130	193.746.266	99%	1	48.616	73.600.205	71.786.067	98%
2	85.155	197.282.438	197.277.688	97%	2	64.461	108.679.463	107.441.608	99%
3	69.766	186.703.604	191.243.036	16%	3	60.647	120.251.709	120.788.062	100%
4	10.394	28.058.961	28.992.738	797%	4	9.892	20.986.944	20.922.798	100%
TOTAL NO RESIDENCIAL	95.362	272.948.637	223.527.850	49%	TOTAL NO RESIDENCIAL	67.876	152.534.059	101.969.920	67%
COMERCIAL	60.595	192.316.707	193.354.238	101%	COMERCIAL	34.491	90.264.859	79.706.356	88%
OFICIAL	34.590	80.624.933	30.173.612	37%	OFICIAL	33.385	62.264.859	22.263.564	36%
INDUSTRIAL	0	6.919	0	0%	INDUSTRIAL	0	4.341	0	0%
ESPECIAL	177	78	0	0%	ESPECIAL	0	0	0	0%
TOTAL	353.011	883.734.770	834.787.578	94%	TOTAL	251.492	476.052.380	422.908.455	89%

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

En la siguiente gráfica, se presentan los indicadores de recaudo por mes y servicio, informados durante la vigilancia especial:

Gráfica 1. Efectividad del recaudo hasta el cuarto informe.



Fuente: construido a partir de los datos suministrado por la empresa

Como se observa en la gráfica, para los meses de febrero y marzo no se tienen datos de facturación, razón por la cual no fue posible calcular el indicador para estos periodos.

De acuerdo con la información entregada por el prestador se observa que, para el uso comercial en el periodo de julio, agosto, octubre y diciembre en el servicio de acueducto, el recaudo superó el 100%, lo que refiere que se incluyen valores recaudados por cartera y no solo recaudo corriente.

En conclusión, para el último informe, se puede observar que se contó con un indicador de recaudo del 76% de manera general (acueducto y alcantarillado, vigencia 2022)

Es importante mencionar que los datos tienen una diferencia marcada en los meses de septiembre a octubre. Sin embargo, el prestador no sustentó las razones por las cuales aumentó su recaudo, pasando del 65% al 94%, bajo el entendido de ser una región con baja micromedición y con indicadores de prestación del servicio que no alcanzan los estándares técnicos establecidos en la normatividad vigente, como se muestra en el capítulo técnico – operativo.

Cartera

- **Acuerdos con el operador HIDROPACÍFICO S.A. E.S.P., para el recaudo del último periodo**

Sobre este punto, la empresa indicó lo siguiente:

“R/= El comportamiento del recaudo de cartera durante el tercer trimestre de 2022 fue de \$1.272.255.677, es de aclarar que dentro de este recaudo de cartera se encuentra una parte del antiguo operador.

El comportamiento del recaudo de cartera durante los meses de octubre a diciembre de 2022 fue de \$1.261.080.745, es de aclarar que dentro de este recaudo de cartera se encuentra una parte del antiguo operador.

Imagen 9. Recaudo de cartera.

CONSOLIDACION RECAUDO DE CARTERA					
MES	1 A 2	3 A 5	6 A 9	>=10	TOTAL
JULIO	\$ 330,588,816	\$ 44,325,080	\$ 42,749,426	\$ 30,384,038	\$ 448,047,360
AGOSTO	\$ 342,766,023	\$ 26,557,860	\$ 22,578,925	\$ 25,833,126	\$ 417,735,934
SEPTIEMBRE	\$ 317,164,590	\$ 35,941,437	\$ 19,467,918	\$ 33,898,438	\$ 406,472,383
TOTAL	\$ 990,519,429	\$ 106,824,377	\$ 84,796,269	\$ 90,115,602	\$ 1,272,255,677

CONSOLIDACIÓN DE RECAUDO DE CARTERA					
MES	1 A 2	3 A 5	6 A 9	>=10	TOTAL
Octubre	307.082.120	27.724.500	17.063.622	35.752.138	387.622.380
Noviembre	362.669.430	25.709.815	9.068.816	32.698.309	430.146.370
Diciembre	374.040.653	25.767.554	8.900.565	34.603.223	443.311.995
TOTAL	1.043.792.203	79.201.869	35.033.003	103.053.670	1.261.080.745

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

Tercer informe: El monto del antiguo operador durante los meses de julio y agosto fue de \$167.588.459; es de aclarar que el mes de septiembre se tiene pendiente la conciliación debido que se le está realizando ajuste a la macro de cartera.

Lo recaudado en cartera correspondiente al antiguo operador de febrero a junio fue de \$ 516.633.493.

Los montos referenciados en el recaudo de cartera del antiguo operador de febrero a agosto son de \$684.221.952 con relación a la cartera de \$ 4.691.842.392 dinero que se han consigna a la cuenta del antiguo operador basado a las fechas estipuladas en el acuerdo de pago de estos dineros recaudados, es de \$ 625.464.798.

Cuarto informe: El monto del antiguo operador durante los meses de octubre a diciembre fue de \$106.936.402. en el mes de septiembre del 2022 el recaudo de hidropacifico fue de \$83.481.445

Referente al tema de los acuerdos de pagos que se realizan con los diferentes usuarios del Distrito de Buenaventura, le informo que la SAAAB en su atención al tema de cartera cuando el usuario se presenta en las oficinas son atendidos por el auxiliar de cartera quien realiza la respectiva negociación con el usuario aplicando los porcentajes pactados con el antiguo operador, igualmente en casos especiales se realiza la visita socioeconómica por parte del área social y así proceder a efectuar un descuento diferente el cual es pactado con el antiguo operador. Por lo tanto, se procede a la aplicación de la nota crédito por el valor del descuento asumido por la entidad, dando así la generación de una nueva factura para el pago total de esta.” (Sic)

Una vez revisada la información de los cuatro informes, de la cartera por valor de \$ 4.691.842.392 recibida del anterior operador, se encontró que la SAAB pudo recaudar un total de \$874.639.799 con corte a diciembre de 2022.

Ahora bien, en relación con la cartera propia de la SAAB, no se tiene claridad sobre el monto total de la misma, pues dentro de los \$1.261.080.745 recaudados, informados con corte a diciembre de 2022, no se indica qué cantidad corresponde a la SAAB y cuál a Hidropacífico.

En cuanto a su gestión de cartera, la empresa remitió soportes del trabajo realizado desde el área comercial, el cual se presenta en los siguientes puntos.

- **Proceso de verificación de suspensiones o cortes por mora**
- **Planes o programas de recuperación de cartera con los respectivos soportes de su ejecución por mes**

Respecto a estos dos requerimientos, la empresa remitió registros fotográficos de las gestiones comerciales que ha realizado en el marco de la recuperación de cartera, así:

Imagen 10.Registro de visitas

✓ **Visitas efectuadas por el personal de corte y suspensiones.**

Roberto y Plunillo

LISTADOS DE CARTERA

NO. RADICADO	FECHA	ASIGNADO	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	VALOR DE LA CARTERA	VALOR DE LA CARTERA A LA FECHA DE INICIO	VALOR DE LA CARTERA A LA FECHA DE TÉRMINO	VALOR DE LA CARTERA A LA FECHA DE TÉRMINO	VALOR DE LA CARTERA A LA FECHA DE TÉRMINO
20225294623072	10/01/2022	ROBERTO GARCIA	EN PROCESO	10/01/2022	10/01/2022	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
20235291935642	10/01/2022	PLUNILLO	EN PROCESO	10/01/2022	10/01/2022	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00

Página 18 de 18



Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

Adicionalmente, indicó que ha realizado brigadas en las comunas de Buenaventura, visitas puerta a puerta para sensibilizar a los usuarios con el uso racional del servicio y la cultura de pago, de lo cual, adjuntó registro fotográfico. Por lo anterior, se puede observar que la empresa presuntamente ha venido dando continuidad las gestiones de cartera implementadas desde su inicio de operaciones.

Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

- Estadísticas de PQRS para el periodo informado (tipología, tiempos, recursos, estado actual)
- Casos frecuentes, mayor reiteración (causas y acciones emprendidas)

En su tercer informe, el prestador remitió las PQR atendidas por tipologías, servicio y mes a mes de la siguiente manera:

Imagen 11. Estadísticas de PQR.

CONSOLIDADO DE RECLAMOS DEL 2022												PARETO			
SERVICIO	TIPO	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Total	Acum	%	% Acum	
ACUEDUCTO	Aforo						15				15	15	0.0%	0.0%	
	Cambio del medidor o equipo de medida										15	15	0.6%	0.6%	
	Cobro múltiple											15	0.0%	0.6%	
	relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera, o acuerdos de pago	4									4	19	0.2%	0.8%	
	Cobro desconocido	2									2	21	0.1%	0.8%	
	Cobros de otros bienes o servicio en la factura											21	0.0%	0.6%	
	Cobros de otros cargos de la empresa											21	0.0%	0.6%	
	Cobros inoportunos	2		2	3	1	3	2	1			14	35	0.6%	1.1%
	Cobros por servicios no prestados	3	12	3	3	4	1	2	4	5		37	72	1.5%	2.6%
	Conexión												72	0.0%	2.6%
	Descuentos por predio desocupado					12	19		5	5	3	44	116	1.7%	4.4%
	Dirección incorrecta												116	0.0%	4.4%
	Entrega inoportuna de la factura			1								1	117	0.0%	4.4%
	Estrato incorrecto	1		3					2	1		7	124	0.3%	4.7%
	Inconformidad con el consumo	8		5	48	43	51	128	78	49		410	534	16.2%	20.9%
	Inconformidad por desviación significativa	230	320	280	81	119	71	47	76	106		1,330	1,864	52.7%	73.6%
	Lectura incorrecta	2	1			23	12	2	4	1	2	47	1,911	0.0%	73.6%
	Medidor o cuenta cruzada												1,911	0.0%	20.9%
	Otros												1,911	0.0%	20.9%
	Pago sin abono a la cuenta	1		1								2	1,913	0.1%	21.0%
	Por actos de suspensión, corte, recox y reinstalación												1,913	0.0%	21.0%
	Relacionado con cobros promedios	55	94	97	15	50	33	43	54	47		488	2,401	19.3%	40.3%
	Silencio administrativos positivo												2,401	0.0%	40.3%
	Subsidios y Contribuciones												2,401	0.0%	40.3%
Suspensión por mutuo acuerdo												2,401	0.0%	40.3%	
Inconformidad Tarifa cobrada					2	4					6	2,407	0.2%	40.5%	
Terminación del contrato												2,407	0.0%	40.5%	
Total		308	427	392	187	252	176	233	220	212	2,407	2,407	95.3%	95.3%	
ALCANTARILLADO	Cobro de otros cargos de la empresa alc											2,407	0.0%	95.3%	
	Cobros inoportunos	1			1	1					3	2,410	0.1%	95.4%	
	Cobros por servicios no prestados	6	11	5	4	4	2	5	5		42	2,452	1.7%	97.1%	
	Inconformidad con el consumo	5			47	22					74	2,526	2.9%	100.0%	
	Total Alcantarillado	12	11	5	52	27	2	5	5	0	119	2,526	4.7%	4.7%	
TOTAL	Acueducto y Alcantarillado	320	438	397	239	279	178	238	225	212	2,526	2,526	100.0%	100.0%	

CONSOLIDADO DE RECLAMOS						PARETO		
SERVICIO	TIPO	Oct.	Nov	Dic	Total	Acum	%	% Acum
ACUEDUCTO	Aforo					0	0,0%	0,0%
	Cambio del medidor o equipo de medida		1		1	1	0,1%	0,1%
	Cobro múltiple					1	0,0%	0,1%
	Cobros de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera, o acuerdos de pago				0	1	0,0%	0,1%
	Cobro desconocido				0	1	0,0%	0,1%
	Cobros de otros bienes o servicio en la factura					1	0,0%	0,1%
	Cobros de otros cargos de la empresa					1	0,0%	0,1%
	Cobros inoportunos	1	1		2	3	0,3%	0,4%
	Cobros por servicios no prestados	7	5		12	15	1,7%	2,1%
	Conexión					15	0,0%	2,1%
	Descuentos por predio de ocupado	19	18		37	52	5,2%	7,3%
	Dirección incorrecta					52	0,0%	7,3%
	Entrega inoportuna de la factura				0	52	0,0%	7,3%
	Estrato incorrecto				0	52	0,0%	7,3%
	Inconformidad con el consumo	47	46	54	147	199	20,6%	27,9%
	Inconformidad por desviación significativa	149	80	71	300	499	42,1%	70,1%
	Lectura incorrecta		2		2	501	0,0%	70,1%
	Medidor o cuenta cruzada					501	0,0%	27,9%
	Otros					501	0,0%	27,9%
	Pago sin abono a la cuenta			1	1	502	0,1%	28,1%
	Por actos de suspensión, corte, recox y reinstalación					502	0,0%	28,1%
	Relacionado con cobros promedios	60	68	74	202	704	28,4%	56,5%
	Silencio administrativos positivo					704	0,0%	56,5%
	Subsidios y Contribuciones					704	0,0%	56,5%
	Suspensión por mutuo acuerdo					704	0,0%	56,5%
	Inconformidad Tarifa cobrada				0	704	0,0%	56,5%
	Terminación del contrato					704	0,0%	56,5%
Total		283	221	200	704	704	98,9%	98,9%

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

Teniendo en cuenta que la causal de mayor reclamación se relaciona con “*Inconformidad por desviación significativa*”, la empresa indicó que realiza visitas a los predios que presentan estas quejas, encontrando que en su mayoría la situación se da por fugas imperceptibles.

- **Tiempos y tipo de respuesta (a favor o en contra), atención, notificación**

La empresa remitió las PQR atendidas a favor y en contra, de la siguiente manera:

Imagen 12. Estadísticas de respuestas a PQR.

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
DETALLE	CANTIDAD	DETALLE	CANTIDAD	DETALLE	CANTIDAD
PROCEDENTE	74	PROCEDENTE	140	PROCEDENTE	72
NO PROCEDENTE	164	NO PROCEDENTE	85	NO PROCEDENTE	140
TOTAL	238	TOTAL	225	TOTAL	212

OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
DETALLE	CANTIDAD	DETALLE	CANTIDAD	DETALLE	CANTIDAD
PROCEDENTE	149	PROCEDENTE	89	PROCEDENTE	85
NO PROCEDENTE	140	NO PROCEDENTE	132	NO PROCEDENTE	115
TOTAL	289	TOTAL	221	TOTAL	200

Fuente: Radicados SSPD No. 20225294623072 y 20235291935642

En términos generales, la SAAB resuelve el 56% de las PQR como no procedentes, o no accede a las pretensiones de los usuarios.

- **Inventario de negativas de disponibilidad de servicios y/o prestación efectiva**

Para este requerimiento, la SAAB S.A. E.S.P. informó lo siguiente:

Imagen 13. Matrículas nuevas, legalizaciones, reactivaciones.

Detalles	Matrículas Nuevas	Legalizaciones	Reactivaciones
Meta Proyectada	210	210	75
Ejecutado	21	30	335
Abril	9	4	95
Mayo	7	8	239
Junio	5	18	1

Fuente: Radicado SSPD No. 20225294623072 del 15 de noviembre de 2022

En relación con las negativas, la empresa en su primer informe y mesas de trabajo realizadas, ha manifestado no tener ningún caso de negativa o negación frente a una prestación efectiva.

- **Quejas presentadas por usuarios frente al cambio de medidores y las actuaciones respectivas**

La SAAB S.A. E.S.P. indicó sobre este punto, no tener quejas frente a cambios de medidores en su último informe.

7 Aspectos Financieros

Inicialmente, se hace necesario precisar que la información financiera suministrada dentro del seguimiento especial realizado fue insuficiente, tal como se dio a conocer dentro del informe de seguimiento efectuado mediante radicado SSPD No. 20224244091361 del 15 de septiembre de 2022, en donde se realizaron precisiones frente a la gestión financiera:

Mediante radicado 20224240107971 del 14 de enero de 2022 fue requerida la empresa para que remitiera:

- Flujo de caja mensual ejecutado, discriminado por concepto.

- Flujo de caja proyectado mensual para el siguiente trimestre, discriminado por concepto. Detalle de crédito(s) contemplado(s) para suplir capital de trabajo, fecha de desembolso, tipo de crédito, plazo, tasa de interés, amortización, entidad financiera con la que se contrajo la obligación, destinación de los recursos (Primer informe).
- Estado de los recursos entregados por la Alcaldía Distrital de Buenaventura (Primer informe).
- Estado de valores por subsidios y contribuciones (Valores facturados en el periodo, valor recaudado, valor pendiente de recaudo indicando altura de mora).
- Balance de prueba trimestral, discriminado por concepto. Informe de inversiones realizadas por la SAAB SA ESP de manera mensual. Sin embargo, mediante el radicado del asunto, solo fue remitido el balance de comprobación del primer trimestre de la vigencia 2022.

Posteriormente, fue solicitado mediante radicado No. 20224201178001 del 25 de febrero de 2022 y reiterado mediante radicado No. 20224241878281 del 26 de abril de 2022, la información relacionada a continuación:

- Acto administrativo de adopción del presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal 2022. Presupuesto de ingresos y gastos (Excel) para la vigencia fiscal 2022.
- Ejecución presupuestal. A la fecha no se observa respuesta a los requerimientos realizados, lo cual impide el ejercicio de las acciones de vigilancia y el seguimiento especial realizado a la gestión financiera.
- A la fecha no se observa el reporte de información financiera trimestral incumpliendo lo establecido en la resolución SSPD No. 20201000055775 del 03/12/2020 “Por la cual se establecen los requerimientos y plazos para el cargue de Información Financiera Especial – IFE.

Dentro del tercer informe de seguimiento, radicado 20225294666532 del 17 de noviembre de 2022 la empresa remitió información presupuestal con corte a septiembre de 2022, con lo que se evidenció que presuntamente cerraría vigencia fiscal 2022 con déficit presupuestal.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante radicado 20234242572391 del 21 de julio de 2023, se concluyó de acuerdo con el análisis a la ejecución presupuestal a septiembre de 2022, en donde se observa que:

- La adición de \$1.062.752.000 COP es destinado para honorarios profesionales, de los cuales se ejecutó a septiembre 41,61%. Al respecto, se solicita que la empresa relacione número de contratos, termino, valor y objeto de los mismos.
- Tienen ejecutado el 91,07% de los servicios asociados a la nómina, el 92,82% de las contribuciones inherentes a la nómina. Se solicita las acciones a emprender con el fin de cubrir los compromisos para el último trimestre fiscal.
- Se identifica un rubro de gerencia por valor de \$411 millones COP dentro del presupuesto de gastos, a lo cual se solicita aclaración frente al rubro y remita el acto administrativo de la destinación y concepto presupuestal de cada uno de los rubros.
- Ha ejecutado en gastos tan solo el 0,20% de recursos de inversión. Se solicita que la empresa aclare su ejecución, la discriminación de los mismos por fuente, ejecución y precisar los destinados al POIR.
- Se han comprometidos recursos por encima del presupuesto adoptado, evidenciando déficit en los rubros: Servicios personales a la nómina por \$966.305.865 COP, servicios de laboratorio por \$668.788.862 COP, mantenimiento y reparaciones de oficina por

\$562.504.546 COP, sistematización por \$507.791.400 COP y adquisición de bienes por valor de \$236.329585 COP, entre otros. Ante lo cual se solicita explicaciones sobre el déficit presentado y acciones con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas.

- Dentro de la ejecución presupuestal de ingresos se presenta “ejecución” y “recaudo efectivo”, se hace necesario que la empresa aclare los conceptos de cada uno y su periodicidad (mensual, corrido del periodo).
- Dentro del presupuesto de gastos, la empresa no tuvo en cuenta el incremento de su planta de personal lo cual genera un déficit presupuestal en el rubro de servicios personales asociados a la nómina, servicios personales indirectos, contribuciones inherentes entre otros, se hace necesario que la empresa aclare la planeación realizada y la forma de cubrir el déficit presentado.

De otra parte, conforme a la información financiera reportada en SUI, tendría un indicador de eficiencia del recaudo del 45,45% para la vigencia 2022, situación diferente a los resultados comerciales provenientes del seguimiento, los cuales arrojaron una eficiencia en el recaudo promedio de 76%.

Se observaron deficiencias en el control presupuestal con lo que se advirtió que la empresa tendría un déficit presupuestal para la vigencia 2022, el cual no fue posible determinarlo debido a que la información aportada en el seguimiento especial fue insuficiente.

El recaudo total para la vigencia 2022 fue de \$13.506,8 millones COP, sin embargo, al verificar la información suministrada en el seguimiento realizado se observa que aportó los mismos valores de recaudo para julio y agosto, con lo que se presume un mal registro de información y por ende el error en el cálculo del recaudo.

Considerando la deficiencia frente a la información aportada en el seguimiento se realizó análisis de la situación financiera reportada para la vigencia 2022 en SUI, observando que:

- Presentó una pérdida operacional de \$1.909 millones COP para la vigencia 2022 y una utilidad neta \$2.379 millones COP debido al reconocimiento de “subsidijs para reposición de redes, operación del sistema de acueducto y otros convenios para aunar esfuerzos como también dineros girados por la EPSA Chidral para reforestación”.
- Para la vigencia 2022 realizó un crédito de tesorería destinado a gastos de funcionamiento por valor de \$3.500 millones COP con lo cual cubría el déficit presupuestal.
- Dentro de las notas a los estados financieros vigencia 2022 se observa la contabilización dentro de sus cuentas por pagar el reconocimiento de la tasa retributiva por valor de \$6.846,8 millones COP, sin embargo, según la información suministrada existe un valor de cobro coactivo administrativo iniciado por la Corporación Regional del Valle del Cauca – CVC contra la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura S.A. E.S.P. SAAB S.A. E.S.P¹., informando que el valor de las acreencias de capital e intereses liquidado al 30 de septiembre de 2021, era de \$ 11.837 millones COP. No es posible establecer dentro de las notas a los estados financieros las diferencias frente a los valores enunciados.

¹ Contrato No. 57833-PTSP-079-2021 REALIZAR LA ESTRUCTURACIÓN DEL ESQUEMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA – DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA, EN EL MARCO DEL PRÉSTAMO BID 3610/OC-CO, QUE CONTRIBUYA A LA IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS POR EL FONDO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN TODOS SOMOS PAZCÍFICO, QUE ADELANTA COMO ENTIDAD EJECUTORA LA UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES FASE I: ALTERNATIVAS DE ESQUEMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. PRODUCTO N°1

- No se observa la contabilización de contingencias ni provisiones para las mismas, sin embargo, conforme al informe de consultoría existirían 38 procesos judiciales cuyos valores no se encuentran totalmente identificados pero que pueden representar un volumen importante de pérdida en el corto o mediano plazo.
- No existe claridad frente a los embargos decretados en contra de la SAAAB S.A. E.S.P.
- Se observa la contabilización en sus cuentas por pagar a largo plazo beneficios a empleados por valor de \$571,2 millones COP, en donde no existe claridad frente a su reconocimiento y pago.

8 Aspectos Tarifarios

En atención a la solicitud de enviar el cronograma previsto por la empresa para la elaboración del estudio de costos y tarifas que refleje la realidad operativa de la empresa, la SAAAB S.A. E.S.P., informó “...*En relación con la estructura de costos y tarifas aplicadas desde el inicio de la operación como se informó en el informe preliminar la SAAAB continúa aplicando las tarifas contractuales que venía aplicando Hidropacífico...*”.

Así mismo, la SAAAB S.A. E.S.P. reiteró que en el marco del proyecto para estructuración del esquema de prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Públicos en el Distrito de Buenaventura, uno de los productos a entregar de este proyecto es el estudio de costos y tarifas y el POIR, “...*El cual fue socializado en el mes de septiembre por el consultor, este documento contiene el instructivo de uso del documento en formato (.xls) denominado Modelo Tarifario Res CRA 688 de 2014 (Buenaventura), con el fin de que pueda ser una herramienta para el ejercicio de cálculo del estudio de costos y tarifas del Distrito de Buenaventura, una vez la empresa cuente con un año fiscal completo y emita sus estados financieros respectivos...*”. (sic)

La empresa no precisó fechas ni avances en los cálculos, particularmente, en lo relacionado con el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR). Por otra parte, en el cuarto informe, la empresa dispuso lo siguiente:

“...*En relación con la estructura de costos y tarifas aplicadas desde el inicio de la operación como se informó en el informe preliminar la SAAAB continúa aplicando las tarifas contractuales que venía aplicando Hidropacífico.*”

De igual forma, como es de conocimiento de la SUPERSERVICIOS como un compromiso del Gobierno Nacional el fondo todos somos PAZCÍFICO está ejecutando el proyecto que tiene como objeto “Realizar la Estructuración del esquema de prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Públicos en el Distrito de Buenaventura – Departamento del Valle del Así mismo se informó Cauca, en el marco del préstamo BID 3610/OC-CO, que contribuya a la implementación y cumplimiento de las metas establecidas por el Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos PAZCÍFICO, que adelanta como entidad ejecutora la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres”. Uno de los productos a entregar de este proyecto es el estudio de costos y tarifas y el POIR, El cual fue socializado en el mes de septiembre por el consultor, este documento contiene el instructivo de uso del documento en formato (.xls) denominado Modelo Tarifario Res CRA 688 de 2014 (Buenaventura), con el fin de que pueda ser una herramienta para el ejercicio de cálculo del estudio de costos y tarifas del Distrito de Buenaventura, una vez la empresa cuente con un año fiscal completo y emita sus estados financieros respectivos....”. (sic)

Ahora bien, transcurrido un tiempo prudencial para tener avances significativos, y teniendo al menos ya un año fiscal completo desde el inicio de la operación, mediante consecutivo SSPD No. 20234242572391 del 21 de julio de 2023, nuevamente se solicitó a la empresa informar las acciones puntuales desarrolladas para la elaboración del estudio de costos de referencia que se tomarán para el establecimiento de las tarifas por aplicar de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito de Buenaventura.

En el mencionado radicado, se solicitaron los soportes normativos y de información que fundamente lo que precisó la empresa para la definición de la estructura de costos y tarifas para aplicar a los suscriptores en el distrito de Buenaventura. A la fecha de elaboración del presente informe, y conforme se evidencia en el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, la empresa no había remitido la respuesta a lo requerido.

9 Aspectos Técnico – Operativos

- **Concesión de aguas superficiales**

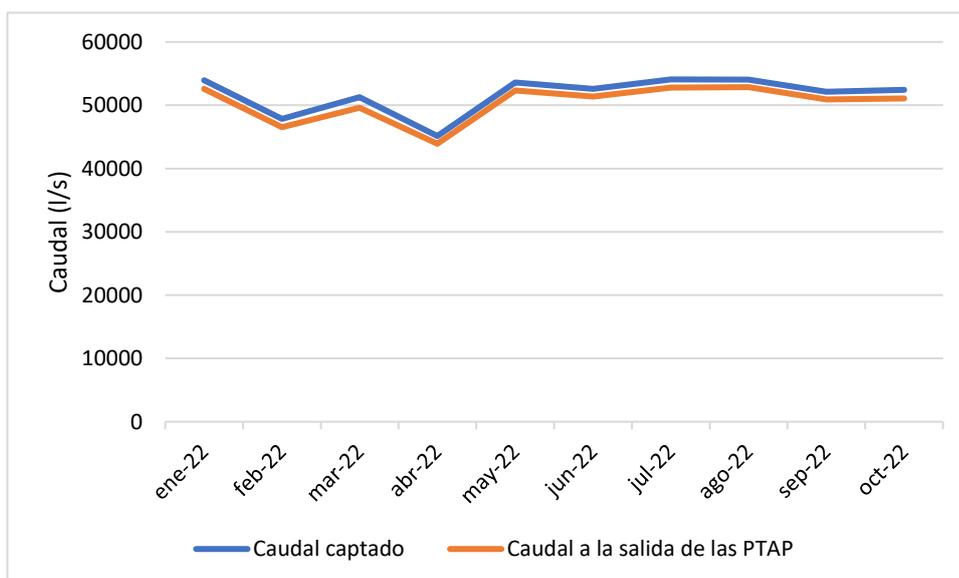
Mediante oficio HP-DIR-0000607-2021 del 21 de octubre de 2021, Hidropacífico S.A.S. E.S.P. solicitó a la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC, la cesión de la concesión de aguas superficiales del río Escalarete en favor de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura S.A. E.S.P.

La CVC otorgó dicha cesión mediante Resolución CVC No. 0753 del 11 de enero de 2022. La Resolución especifica que el caudal concesionado se mantiene en 1.778 l/s, y que también se mantiene la vigencia de la concesión inicialmente otorgada a Hidropacífico S.A.S. E.S.P. mediante Resolución CVC No. 0751-0058 del 18 de febrero de 2016. Es decir, hasta el año 2026.

- **Caudal captado y a la salida de la PTAP**

De acuerdo con la información remitida por la SAAAB S.A. E.S.P., se tiene lo siguiente.

Gráfica 2. Caudal captado y a la salida de las PTAP.



MES 2022	Q CAPTADO			
	VENECIA		ESCALERETE	
	Q DE ENTRADA (L/s)	Q DE SALIDA (L/s)	Q DE ENTRADA (L/s)	Q DE SALIDA (L/s)
OCTUBRE	36,376	35722	16084	15381
NOVIEMBRE	36748	36245	15341	14721
DICIEMBRE	37430	36920	16333	15617

Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P. Radicado SSPD 20235291935642

No obstante, dicha información carece de sentido pues el caudal captado y tratado supera los 40 m³/s. Es decir, el caudal es significativamente mayor al caudal concesionado por la CVC.

- **Método de medición de caudales en la bocatoma, entrada y salida de la PTAP**

La empresa informó en su informe preliminar que se cuenta con regleta para la medición de nivel en la bocatoma, canaletas parshall para la medición de caudal a la entrada de ambas PTAP y macromedidores para la medición de caudal a la salida de ambas PTAP. Según informó el prestador, la regleta en la bocatoma y la canaleta a la entrada de la PTAP Escalarete requerían calibración.

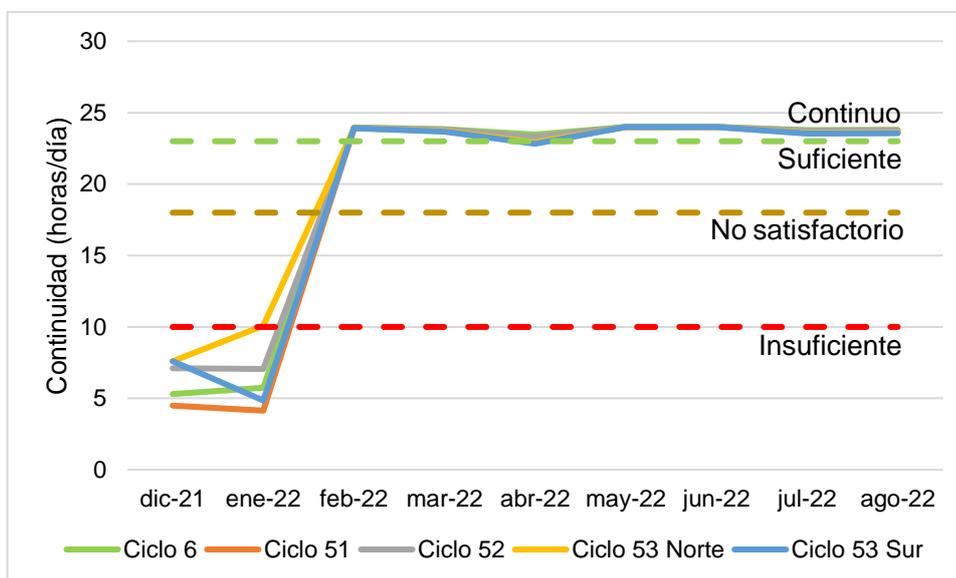
Ahora bien, el prestador informó que el Fondo Todos Somos Pazcífico se encuentra ejecutando el contrato No. 57833-PTSP-045-2021 que tiene por objeto “Realizar el ajuste y complementación al diseño, la construcción de obras, la puesta en marcha y el acompañamiento en la operación inicial al operador; de las obras de Optimización sobre los sistemas de Captación, Aducción y Desarenación en el sector de Escalarete, del sistema de acueducto del Distrito Especial de Buenaventura, Departamento del Valle del Cauca”, con lo que se espera que una vez este finalice, se cuente con medición automatizada en todos los componentes. No obstante, el prestador no informó el estado de avance de dicho contrato ni su fecha prevista de terminación.

- **Continuidad del servicio de acueducto.**

De acuerdo con la información remitida por Hidropacífico S.A.S. E.S.P. mediante radicado SSPD No. 20225290391282 del 03 de febrero de 2022 (diciembre de 2021) y la SAAAB S.A. E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados del indicador de continuidad por cada ciclo hasta el mes de agosto de 2022.

Ahora bien, teniendo en cuenta la distribución del sistema de acueducto, el prestador remite la información clasificando maniobras de operación y distribución del líquido, mediante ciclos, de la siguiente manera:

Gráfica 3. Continuidad del servicio de acueducto.



	Σ Ponderación Usuarios	Σ Afectaciones a la Continuid.	Continuidad hrs	Continuidad %
CICLO 6	6.995.520	56.604	23,81	99,2%
CICLO 51	9.906.480	150.096	23,64	98%
CICLO 52	12.304.080	127.200	23,75	99%
53 N	3.609.360	59.148	23,61	98%
53 S	4.283.280	77.592	23,57	98%
CICLO 53	7.892.640	136.740	23,58	98%

Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P. Radicado 20225294666532

Respecto a información de agosto a diciembre de 2022, el prestador no remitió información relacionada con el cálculo del indicador de continuidad.

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes se especifica lo siguiente en cuanto a la continuidad del servicio:

“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores la persona prestadora deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.”

No obstante, una vez revisado el archivo Excel con los resultados del indicador, no resultaba clara la metodología utilizada para el cálculo del indicador, así como también se evidenció que dicha información no representaba la realidad de prestación en el Distrito de Buenaventura, Valle del Cauca, por cuanto actualmente la prestación no es continua.

Por ende, se adelantó mesa de trabajo en el mes de abril de 2023, donde se realizó la revisión correspondiente del indicador, para lo cual, el prestador presentó una base de datos por medio de la cual se realiza el cálculo del indicador de continuidad, frente a lo cual se expuso lo siguiente:

Tabla 4. Continuidad reportada abril de 2023.

CONTINUIDAD EJECUTADA - SUSCRIPTORES ACTIVOS DEL SISTEMA				
	Σ Ponderación Usuarios	Σ Afectaciones a la Continuidad	Continuidad horas	Continuidad %
CICLO 6	6.995.520	5.345.644	5,66	23,60%
CICLO 51	9.906.480	8.269.370	3,97	17%
CICLO 52	12.304.080	8.765.361	6,9	29%
53 N	3.609.360	2.102.305	10,02	42%
53 S	4.283.280	3.432.317	4,77	20%
CICLO 53	7.892.640	5.534.622	7,17	30%
TOTAL	37.098.720	27.914.998	5,94	25%

Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P. Radicado SSPD 20235292542832

Así las cosas, para el mes de abril de 2023, y conforme lo especificado en la tabla anterior, la continuidad en el Distrito de Buenaventura, no superaba las 10,1 h/día de prestación, lo cual es catalogado como insuficiente de acuerdo con el índice de continuidad propuesto por la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la cual estipula lo siguiente:

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA (INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Por otro lado, el prestador únicamente remitió a detalle la información relacionada con el cálculo del indicador de continuidad para el mes de abril de 2023. Aunque en la mesa de trabajo realizada se solicitó la remisión de la información para la totalidad de la vigencia de estudio, esta no fue allegada a la entidad.

- **Pérdidas de agua en la red de distribución**

De acuerdo con la información remitida por Hidropacífico S.A.S. E.S.P. mediante radicado SSPD No. 20225290391282 del 03 de febrero de 2022, el IANC en el mes de diciembre de 2021 fue de 84,4%. Ahora bien, la SAAAB S.A. E.S.P. manifestó que diseñó un plan de choque para la mejora de la prestación del servicio.

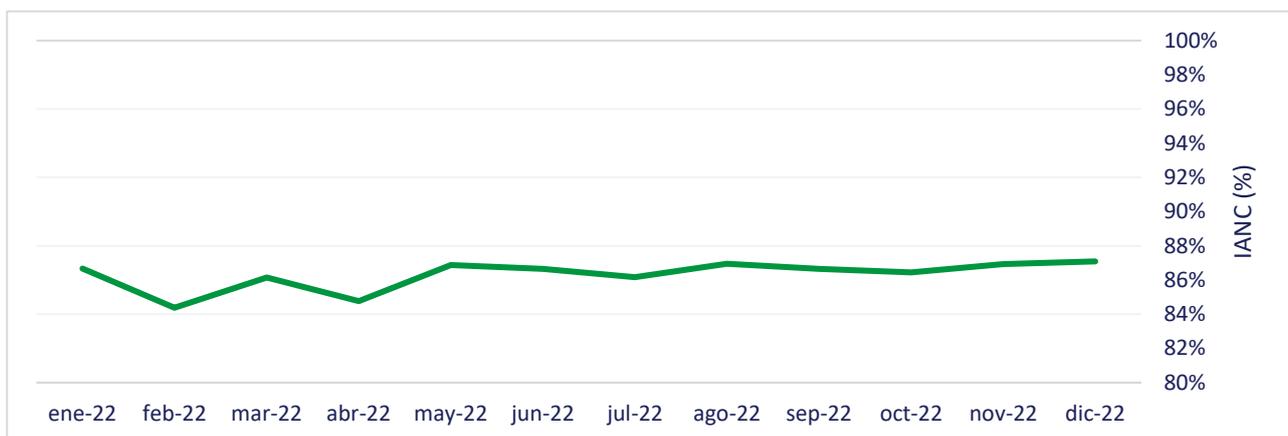
Posterior a esto, mediante radicado SSPD 20235291935642, informó que a la fecha no había logrado su ejecución ni implementación. Sin embargo desde el proceso de Planeación Proyectos y Obras de la empresa se había generado un plan de Acción PR-IANC (PROGRAMA DE REDUCCION DEL INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA) en algunos sectores del Distrito de Buenaventura, el cual

presuntamente inició con un plan piloto en el Sector 11-07 del barrio R9, con el objeto de disminuir las pérdidas de agua mediante actividades de normalización y legalización de las condiciones allí encontradas, instalación y reposición de medidores, reparaciones en redes, entre otras. Con esto se esperaba la reducción del indicador de 95,99% a 92,59% en la zona de dicha intervención.

A pesar de lo anteriormente informado, la SAAAB S.A. E.S.P. no ha dado cumplimiento al requerimiento relacionado con la remisión de los resultados mensuales del indicador de pérdidas de agua para la red de distribución de Buenaventura con relación a los indicadores IPUF mensuales para el año 2022 - 2023, junto con sus respectivas bases de cálculo.

Por otro lado, el prestador remitió información relacionado con el índice de agua no contabilizada (IANC %) para el año 2022, así:

Gráfica 4. IANC 2022.



Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P. Radicado SSPD 20235292542832

De acuerdo con la información remitida por el prestador, el índice de agua no contabilizada (IANC) para el periodo de estudio de la vigilancia especial fue superior al 80%. Así las cosas, de cada 10 litros tratados en la PTAP, a diciembre de 2022, menos de 2 litros son facturados por el prestador.

- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA**

Mediante oficio CVC No. 0753-1083042021 del 22 de diciembre de 2021, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC le informó a la SAAAB S.A. E.S.P. que, en el marco de la cesión de la concesión de aguas superficiales del río Escalarete, debía dar continuidad al Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA presentado por Hidropacífico S.A.S. E.S.P. y aprobado el 09 de marzo de 2021.

Según el prestador, las principales líneas de acción del PUEAA comprenden las actividades de reducción de la demanda, reducción de pérdidas técnicas y comerciales y ahorro de agua. La primera acción se realizaría en las zonas donde se cuente con condiciones aceptables de servicio; mientras que, para la segunda acción, el prestador informó que se requieren inversiones de gran magnitud, tales como las realizadas por el Fondo Todos Somos Pacífico. El prestador no remitió soportes de la ejecución de estas acciones.

- **Plan de reducción de pérdidas**

La SAAAB S.A. E.S.P. informó en su informe preliminar que no se había implementado el plan de reducción de pérdidas por parte de la empresa. Sumado a lo anterior, la empresa no remitió información en su primer informe trimestral respecto a la ejecución de este plan ni su impacto en la prestación del servicio. Por último, en los informes segundo y tercero, el prestador informó que aún no se implementaba dicho plan.

Así las cosas, se evidencia un incumplimiento a lo citado en el artículo 89 de la resolución 330 de 2017, en lo referente al diseño e implementación de un programa de control y reducción de pérdidas en los casos en que las mismas se encuentren por encima del valor permitido.

“ARTÍCULO 89. Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable.
Para todos los ciclos de facturación deberá establecerse el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas”.

- **Presiones promedio en la red de distribución**

El prestador remitió en el presente informe, los resultados de las presiones promedio entre los meses de mayo a diciembre de 2022, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 5. Presiones promedio mensuales por ciclo.

CICLO DE SERVICIO SECTOR HIDRAULICO		CICLO 06		CICLO 51		CICLO 52		CICLO 53	
FECHA	MANIOBRA	TOMA BAJO EL VIADUCTO LA HORMIGA TUB 24"	HIDRANTE LA ESTRELLA, CENTRO TUB. TUB 3" (24")	SEPARADOR VIAL LA 14 TUB. 18"	HIDRANTE SOL Y LUNA TUB. 16"	AR-9 ANDRÉS AUDIO TUB. 18"	AR-9 CLINIANÁLISIS TUB. 18"	MACROMEDIDOR CARLOS HOLMES TUB 16"	HIDRANTE ÉXITO TUB. 18"
		PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)	PRESIÓN (mca)
MAYO DE 2022	CORTA	40,6	8,4		14	26,6	25,9	9,8	19,6
	LARGA			21				11,2	
JUNIO DE 2022	CORTA	40,6	11,2		14	9,8	11,2	5,6	32,9
	LARGA			21,7		26,6	25,9	9,8	
JULIO DE 2022	CORTA	37,1	8,4		14	11,2	11,9	9,8	36,4
	LARGA			21		23,1	22,4	11,2	
AGOSTO DE 2022	CORTA	40,6	7		12,6	12,6	11,2		29,4
	LARGA			15,4		27,3	26,6		
SEPTIEMBRE DE 2022	CORTA	39,9	7		14	9,8	11,2	20,3	34,3
	LARGA			18,2		25,9	28,7	19,6	
OCTUBRE DE 2022	CORTA	56	10		20	25	25	14	29
	LARGA			25				16	
NOVIEMBRE DE 2022	CORTA	58	10		16	14	16	8	40
	LARGA			26		25	37	14	
DICIEMBRE DE 2022	CORTA	53	12		20	14	17		44
	LARGA			27		21	21		

Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P. Radicado SSPD 20235291935642

Al respecto, en el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa se especifica lo siguiente:

“La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 20002 (sic) del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.”

Así pues, la presión mínima debe ser de 15 mca conforme lo dispuesto en la Resolución 330 de 2017. Por ende, se evidencian presuntos incumplimientos en los Ciclos 06, 51 y 52.

Finalmente, la empresa no informó las acciones realizadas para el control de presiones en la red de distribución ni su impacto en la prestación del servicio.

- **Catastro de redes de acueducto**

La SAAAB S.A. E.S.P. no remitió información frente al presente tema ni en su informe preliminar ni en ninguno de los informes trimestrales presentados a la fecha. Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el cual menciona lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución”.

- **Programación de mantenimientos preventivos**

El prestador informó en su informe preliminar que no había realizado mantenimientos a la infraestructura y que programó iniciar dichas actividades entre finales del mes de febrero e inicios del mes de marzo de 2022.

El cronograma de mantenimiento propuesto era el siguiente:

Imagen 14. Cronograma de mantenimiento de las PTAP.

CRONOGRAMA MANTENIMIENTOS PLANTAS DE ESCALERETE											
ESTRUCTURA/EQUIPO	feb	marz	abril	mayo	junio	julio	agost	sept	oct	nov	dic
Dragado de Bocatoma											
Sedimentador Escalerete											
Filtros Escalerete											
Aduccion Escalerete											
Tanques de Escalerete											
Motores Escalerete											
SEMANTAL											

CRONOGRAMA MANTENIMIENTOS PLANTAS DE VENECIA											
ESTRUCTURA/EQUIPO	feb	marz	abril	mayo	junio	julio	agost	sept	oct	nov	dic
Sedimentador Venecia											
Mantenimiento Parshall											
Tanque de venecia											
Equipos de Laboratorio											
Sistema de Cloración											
Generador venecia											
Mantenimiento Tractor											
Valvulas filtros											
Macromedidores											
Equipos de autocontenido											
Motores y sist. Electrico											
SEMANTAL											

Fuente: SAAAB S.A. E.S.P.

Adicionalmente, el prestador remitió el cronograma de mantenimiento de válvulas en la red matriz y redes secundarias (4 mantenimientos programados en febrero, mayo, agosto y noviembre), ventosas (2 mantenimientos programados en abril y noviembre), válvulas de purga (2 mantenimientos programados para el primer y segundo semestre), tanques de almacenamiento (2 mantenimientos programados para el primer y segundo semestre) e hidrantes (2 mantenimientos programados en marzo y septiembre).

Por otro lado, en su tercer informe trimestral, el prestador remitió soportes fotográficos de mantenimientos a válvulas, ventosas y macromedidores. No obstante, no es posible establecer la fecha en que se tomó dicho registro fotográfico.

La empresa no informó ni remitió soportes de mantenimientos en las PTAP, líneas de conducción, red matriz y redes secundarias, tanques de almacenamiento e hidrantes.

- **Actas de concertación de puntos de muestreo de calidad del agua**

El prestador remitió copia del acta de actualización de puntos de muestreo de calidad del agua, suscrita el 15 de diciembre de 2021 entre la SAAAB S.A. E.S.P. y la Secretaría Distrital de Salud. Una vez revisado el contenido del acta, se evidenció que cuenta con 23 puntos concertados.

Ahora bien, dado que el acta de concertación de puntos de muestreo debe ser actualizada anualmente, el prestador no remitió ni cargó al SUI copia del acta correspondiente al año 2022.

- **Resultados de vigilancia de calidad del agua en la red de distribución**

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la autoridad sanitaria, y reportadas al Sistema de información para la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

Los resultados fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVILAB y mediante radicados SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022 para la vigencia 2021 y 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para la vigencia 2022; en ese sentido, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 6. Resultados muestras de vigilancia SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P.

Mes	Buenaventura			
	% IRCA 2021**	Nivel de Riesgo	% IRCA 2022	Nivel de Riesgo
Enero	15,3	Riesgo Medio	0	Sin riesgo
Febrero	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Marzo	6,5	Riesgo Bajo	0	Sin riesgo
Abril	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Mayo		Sin riesgo	0	Sin riesgo
Junio	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Julio	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Agosto	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Septiembre	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo

Mes	Buenaventura			
	% IRCA 2021**	Nivel de Riesgo	% IRCA 2022	Nivel de Riesgo
Octubre	0,2	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Noviembre	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Diciembre	5,8	Riesgo bajo	0	Sin riesgo
Meses	11		12	
Número de muestras	166		168	

**En su momento operaba HIDROPACIFICO SAS ESP

Fuente: SIVILAB - radicados SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022 para la vigencia 2021 y 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para la vigencia 2022

Así las cosas, se encontró que la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA S.A. E.S.P., suministró agua apta para el consumo humano para el Distrito de Buenaventura, Valle del Cauca durante el año 2022.

- **Resultados de control de calidad del agua en la red de distribución**

En este informe, la empresa remitió los resultados de 158 muestras tomadas en el mes de julio de 2022, 154 en el mes de agosto, 162 en el mes de septiembre de 2022, 147 en el mes de octubre de 2022 y 149 en el mes de noviembre, en los que analizó los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual, conductividad, dureza total, cloruros, sulfatos, alcalinidad, nitritos, coliformes totales y E. Coli, nitratos, hierro total y aluminio residual. Por consiguiente, no se habría analizado el parámetro COT, incumpliendo con la frecuencia mínima de análisis de dicho parámetro conforme la Resolución 2115 de 2007.

Una vez analizados dichos resultados, se evidenciaron presuntos incumplimientos del parámetro Coliformes Totales en 21 muestras y E. Coli en 2 muestras. Al respecto, el prestador no remitió el cálculo del IRCA de control.

Por último, el prestador no remitió información relacionada con mapa de riesgo ni su plan correctivo correspondiente.

- **Resultados de control de calidad del agua en carrotanques**

El prestador remitió los resultados de 6 muestras tomadas en el mes de julio, 6 en el mes de agosto, 8 en el mes de septiembre, 6 en el mes de octubre y 1 en el mes de noviembre en los carrotanques identificados con placas OOJ800, OOJ636, OOJ694, sin que sea posible determinar cuales fueron los sectores atendidos por dichos carrotanques. Una vez revisados los resultados de las muestras, no se evidenciaron incumplimientos en ninguno de los parámetros analizados.

- **Análisis de oferta vs demanda**

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000, RAS 330 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

Para las pérdidas de agua, se tomó el IANC del mes de diciembre de 2021, igual a 84,4%. Por otro lado, respecto a la capacidad de la infraestructura, se cuenta con dos PTAP con 1.250 l/s y 550 l/s, respectivamente.

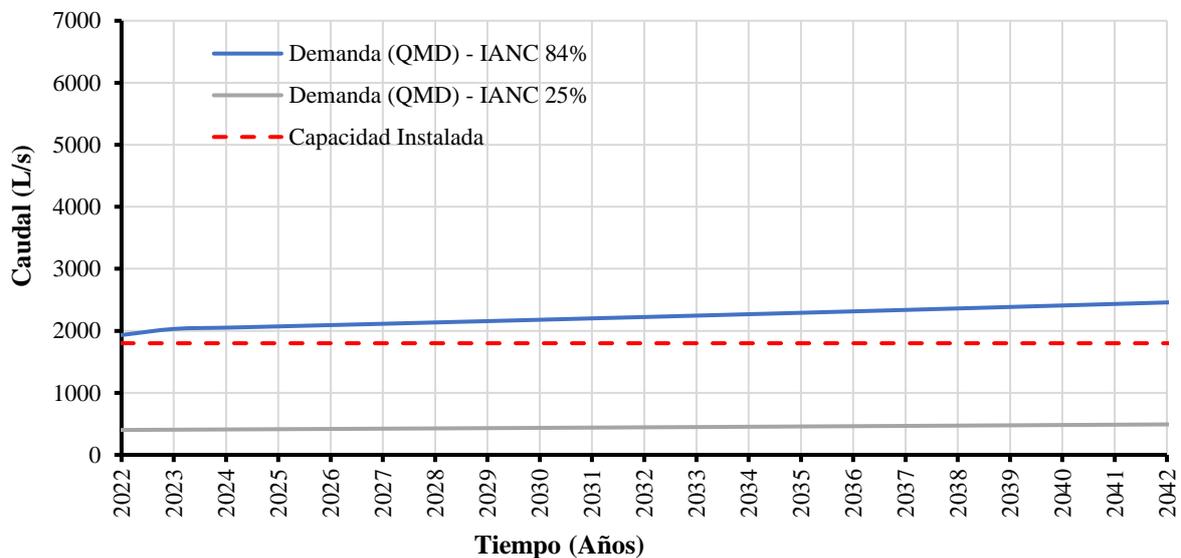
Los datos de entrada son:

Tabla 7. Datos de entrada.

Año	Municipio	Población atendida (Número de suscriptores por índice de ocupación por vivienda DANE 2018)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	$d_{\text{red}} \text{ residencial}$	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab·día]	[%]	[adimen.]
2022	Buenaventura	155.079	1,01	Alto	Cálido	140	84,40%	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 5. Estimación oferta vs demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la infraestructura no sería suficiente para satisfacer la demanda debido a las altas pérdidas de agua en el sistema.

En contraste, para un escenario en el que las pérdidas de agua en la red fueran iguales al 25% (IANC), se evidencia que la capacidad actual de la infraestructura sería suficiente para la prestación continua del servicio de acueducto. En consecuencia, se evidencia la necesidad de implementación de un programa de gestión de la demanda de agua.

- **Catastro de redes de alcantarillado**

La SAAAB S.A. E.S.P. manifestó en el marco de la vigilancia especial lo siguiente: “Contamos con la base de formulación del plan maestro de alcantarillado del distrito y el catastro de redes entregados por el operador HIDROPACIFICO, el cual estamos actualizando según las actividades realizadas, como obras nuevas, reposiciones y reparaciones”.

Por consiguiente, a la fecha aún no se tendría un catastro de redes de alcantarillado actualizado, por lo cual se evidencia un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

- **Programación de mantenimientos preventivos**

El prestador informó en su informe preliminar que ya se contaba con un cronograma de mantenimiento a partir del mes de febrero de 2022 y se encontraba en proceso de implementación.

Ahora bien, en la vigilancia especial desarrollada, el prestador remitió el registro de mantenimientos realizados en la red de alcantarillado entre los meses de febrero a diciembre de 2022, entre las que se encuentran la limpieza de sumideros, pozos de inspección, redes de alcantarillado, reposición de tapas, entre otras.

Tabla 8. Programa de mantenimiento de la red de alcantarillado

 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE BUENAVENTURA SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA LIMPIEZA DE SUMIDEROS - JULIO - DICIEMBRE DE 2022										
DESCRIPCION ZONA	DIRECCION /UBICACIÓN	CANTIDAD SUMIDEROS	NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
			SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4
ZONA CRÍTICA	Centro, CII 1a	26	26							
ZONA CRÍTICA	Centro CII 2a	25	25							
ZONA CRÍTICA	Centro Calle 3a	16	17							
ZONA CRÍTICA	Centro Carrera 5a	25	25							
ZONA CRÍTICA	Barrio Pueblo Nuevo Calle Valencia	19		19						
ZONA CRÍTICA	Barrio pueblo Nuevo Sector Pesquero	18		19						
ZONA CRÍTICA	Pueblo Nuevo (la virge, los tubos, sorvasquez, jabon)	17		47						
ZONA CRÍTICA	Barrio Juan XXIII	15		12						
ZONA CRÍTICA	Barrio Bellavista Galeria	38			12					
ZONA CRÍTICA	AV. Portuaria	17								
ZONA CRÍTICA	Barrio Independencia	6			16					
ZONA CRÍTICA	Barrio el Carmen	8				15				
SECTOR III	Barrio el Jorge Acuario, Esperanza	12				42				
			93	97	28	57				
			275				0			
TOTAL SUMIDEROS / UND		242								

Fuente: SAAAB S.A. E.S.P.

Por último, en cuanto a la gestión para la reparación del vector y las acciones de contingencia adelantadas mientras se adelanta dicha reparación, el prestador informó que realizó cotizaciones para el diagnóstico y reparación del vehículo. Como soporte, el prestador adjuntó copia del correo del 08 de marzo de 2022, mediante la cual la empresa Codinsa le remitió la cotización para la reparación del vector. A la fecha no se conoce el avance respecto a la reparación del vector.

- **Eventos de rebosamiento presentados**

El prestador no remitió información respecto a los eventos de rebosamiento presentados durante el año.

- **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV**

Según informó la SAAAB S.A. E.S.P., Vallecaucana de Aguas contrató el día 30 de septiembre de 2015 a la consultoría para la elaboración del Plan Maestro de Alcantarillado, el cual tenía como producto el desarrollo del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV. Los productos de dicha consultoría se entregaron a la SAAAB S.A. E.S.P. para realizar el trámite ante la autoridad ambiental.

Sin embargo, durante la revisión realizada por la SAAAB S.A. E.S.P., se encontraron presuntas inconsistencias que se radicaron ante el Viceministerio de Agua y Saneamiento el día 22 de enero de 2021. Así pues, los días 18 y 23 de marzo de 2021 se realizaron reuniones con Vallecaucana de Aguas, en las que ésta se comprometió a gestionar los recursos para adelantar los cambios requeridos.

Posteriormente, Vallecaucana de Aguas contrató los ajustes al PSMV el día 17 de septiembre de 2021. Hasta el mes de febrero de 2022, la SAAAB S.A. E.S.P. tuvo el primer acercamiento con el contratista para analizar los cambios realizados. Sin embargo, la empresa no informó el resultado de dicho acercamiento.

- **Permiso de vertimientos**

La SAAAB S.A. E.S.P. no remitió información frente al presente tema ni en su informe preliminar ni en ninguno de los informes trimestrales remitidos a la fecha.

Frente a esto, se evidencia un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*” en los siguientes artículos:

“ARTÍCULO 22. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.”

ARTÍCULO 25. CONCESIONES, Y PERMISOS AMBIENTALES Y SANITARIOS. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes. Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través de contratos de concesión. Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuestas por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos [de] los procedimientos correspondientes.”

10 Reporte de información al Sistema Único de Información (SUI)

La empresa cuenta con el siguiente estado de reporte de información al SUI:

Tabla 9. Estado de reporte de información al SUI – Corte 31 de julio de 2023

Formato	2022			2023		Total
	Certificado	En Edición	Pendiente	Certificado	Pendiente	
Administrativo	6		4		2	12
Administrativo y Financiero	4		6		3	13
Auditor			18			18
Comercial y de Gestión	113		28	45	33	219
Generalidades-Riesgos	2				2	4
MOVET			2		2	4
Nuevo Marco Normativo 2015	1					1
NUEVO MARCO TARIFARIO AA		1				1
Nuevos Marcos Normativos	5			1	1	7
Riesgos Acueducto	16			5	7	28
Riesgos Alcantarillado	16			9	1	26
Técnico operativo	56		18	3	22	99
Total	219	1	76	63	73	432

Fuente: SUI

En conclusión, se evidencia que la SAAAB S.A. E.S.P. sigue sin remitir la totalidad de la información requerida conforme el oficio SSPD No. 20224240107971 del 14 de enero de 2022.

11 Conclusiones:

1. La información suministrada durante el proceso de seguimiento especial fue parcial limitando el análisis y por consiguiente los resultados obtenidos en el mismo.
2. Los estados financieros presentados para la vigencia 2022 no presentan con claridad el reconocimiento de:
 - a. Provisión de litigios, demandas en contra de la entidad,
 - b. Las sumas totales adeudadas ante la Corporación Regional del Valle del Cauca – CVC contra la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura S.A. E.S.P. SAAB S.A. E.S.P²
 - c. Embargos de cuentas.

² Contrato No. 57833-PTSP-079-2021 REALIZAR LA ESTRUCTURACIÓN DEL ESQUEMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE BUENAVENTURA – DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA, EN EL MARCO DEL PRÉSTAMO BID 3610/OC-CO, QUE CONTRIBUYA A LA IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS POR EL FONDO PARA EL DESARROLLO DEL PLAN TODOS SOMOS PAZCÍFICO, QUE ADELANTA COMO ENTIDAD EJECUTORA LA UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES FASE I: ALTERNATIVAS DE ESQUEMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. PRODUCTO N°1

3. El recaudo obtenido para la vigencia 2022 no permitió equilibrio frente a los gastos incurridos en la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, generando un déficit presupuestal, el cual no fue posible calcular debido a que la empresa suministró información parcial.
4. Las pérdidas operacionales para la vigencia 2022 fueron de \$ 1.909 millones COP.
5. La empresa tuvo que recurrir a un crédito de tesorería por valor de \$3.500 millones COP para cubrir el déficit presentado en la vigencia 2022.
6. Existe ausencia de control del presupuesto.
7. No existe claridad frente a las sumas recaudadas para la vigencia 2022 en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Los datos suministrados en el seguimiento realizado, contienen errores que distorsionan el resultado y por consiguiente el análisis sobre la viabilidad financiera de la empresa.
8. La empresa continúa con la aplicación de la estructura tarifaria que había establecido el anterior operador HIDROPACÍFICO E.S.P. Ante los reiterativos requerimientos de esta Superintendencia, y transcurrido un tiempo prudencial, SAAAB S.A. E.S.P. no ha procedido con el cálculo, aprobación y aplicación de la estructura de costos y tarifas definida conforme la metodología establecida por la CRA.
9. No hay resultados presentados de manera formal de los informes presentados por Contelac a la SAAB, donde se especifiquen datos comerciales como número total de suscriptores, cobertura de micromedición y número de suscriptores a normalizar, ni actualización de su catastro de suscriptores.
10. No se tiene claridad frente a los resultados de cobertura de acueducto y alcantarillado.
11. No se cumple con la cobertura de micromedición del 95% establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
12. Presuntamente, la empresa no está realizando el debido proceso a sus usuarios, establecido en las resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, en relación con el cambio de medidores, por lo que presuntamente está vulnerando el derecho que le asiste a los usuarios que sean avisados sobre una revisión de sus medidores, así como que, sus aparatos de medida sean revisados por un laboratorio acreditado.
13. De acuerdo con lo informado por el prestador, se puede observar que para la vigencia 2022 recaudó un total de \$ 8.973.402.799 para el servicio de acueducto y \$ 4.533.449.503 para el servicio de alcantarillado. El promedio mensual recaudado corresponde a \$ 747.783.567 para acueducto y \$ 377.787.459 para alcantarillado. Llama la atención que para los meses de julio y agosto indicó recaudar los mismos valores, por lo que presuntamente el prestador no realizó las revisiones respectivas de la información remitida a esta Superintendencia.
14. El prestador no sustentó las razones por las cuales aumentó su recaudo, pasando del 65% al 94% de septiembre a octubre de 2022, bajo el entendido de ser una región con baja micromedición y con indicadores de prestación del servicio que no alcanzan los estándares técnicos establecidos en la normatividad vigente.
15. No se tiene claridad frente al monto total de cartera y su recaudo para el operador SAAB en la vigencia objeto de seguimiento.
16. El caudal captado y tratado es significativamente mayor al caudal concesionado por la CVC mediante Resolución CVC No. 0751-0058 del 18 de febrero de 2016, la cual especifica que el caudal concesionado se mantiene en 1.778 l/s.
17. La continuidad en el Distrito de Buenaventura, a la fecha de la última mesa de trabajo adelantada, no superaba las 10,1 h/día de prestación, lo cual es catalogado como insuficiente de acuerdo con el índice de continuidad propuesto por la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social. De otra parte, la información suministrada durante la vigilancia especial presentó incoherencias y no reflejaban la realidad de la prestación dado que, según dicha información, la prestación era continua, lo que contradice la información entregada en la última mesa de trabajo.

18. De acuerdo con la información remitida por el prestador, el índice de agua no contabilizada (IANC) para el periodo de estudio de la vigilancia especial fue superior al 80%.
19. La SAAAB S.A. E.S.P. no ha implementado el plan de reducción de pérdidas por parte de la empresa. Así las cosas, se evidencia un incumplimiento a lo citado en el artículo 89 de la resolución 330 de 2017, en lo referente al diseño e implementación de un programa de control y reducción de pérdidas en los casos en que las mismas se encuentren por encima del valor permitido.
20. La SAAAB S.A. E.S.P. no remitió información frente al catastro de redes de acueducto y alcantarillado del Distrito de Buenaventura, Valle del Cauca. Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
21. La empresa no informó ni remitió soportes de mantenimientos en las PTAP, líneas de conducción, red matriz y redes secundarias, tanques de almacenamiento e hidrantes, por lo que no es posible verificar si se realizó mantenimiento a dichos componentes de la infraestructura.
22. De acuerdo con los resultados obtenidos en un modelo teórico de oferta y demanda, la capacidad actual de la infraestructura no sería suficiente para satisfacer la demanda debido a las altas pérdidas de agua en el sistema. En contraste, para un escenario en el que las pérdidas de agua en la red fueran iguales al 25% (IANC), se evidencia que la capacidad actual de la infraestructura sería suficiente para la prestación continua del servicio de acueducto.
23. La SAAAB S.A. E.S.P. no remitió información frente al tema de permiso de vertimiento de aguas residuales ni en su informe preliminar ni en ninguno de los informes trimestrales remitidos a la fecha. Frente a esto, se evidencia un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”* en sus artículos 22 y 25.

12 Responsables de la realización

12.1 Responsable general

James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Nicolás Páez – Asesor Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Álvaro Sosa – Coordinador Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

12.2 Equipo de evaluación

Mery Constanza Rojas Fierro - Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Edgar Alberto Vásquez Mauna - Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Mario Andrés Botto Rojas – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA