



**INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA –
EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL
NORTE S.A.S. E.S.P.
Municipio de San Marcos, Sucre**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, diciembre de 2021**

1 Identificador del prestador

1.1 Nombre o razón social: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.

1.2 Nit: 900586384 – 2

1.3 ID (SUI - RUPS): 26562

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

1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:

- Captación, Aducción, Tratamiento de Acueducto, Conducción, Almacenamiento, Distribución, Comercialización.
- Recolección, Conducción de Residuos Líquidos, Tratamiento de Alcantarillado, Disposición Final, Comercialización.

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

- San Marcos: 01 de febrero de 2019

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2020 - 2021

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: Mesas de trabajo virtuales y visita al municipio de San Marcos - Sucre. Documentación suministrada por el prestador en visita y en carpeta virtual.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

El objetivo que pretende la presente evaluación integral es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Norte SAS ESP, para los años 2020 y 2021, conforme a la siguiente normativa:

- Ley 142 de 1994
- Resolución CRA N° 906 de 23 de diciembre de 2019.
- Resolución MVCT 330 de 2017.

3.2 Marco temporal de evaluación: Vigencias 2020 y 2021

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO:

4.1 Información fuente usada:

- Información entregada por la empresa, según requerimiento SSPD No. 20214243108001 del 04 de agosto de 2021.
- Sistema Único de Información - SUI

4.2 Requerimientos realizados:

- Comunicación SSPD No. 20214243108001 del 04 de agosto de 2021.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: Suministrados en carpeta virtual por el prestador.

4.4 Evaluaciones realizadas:

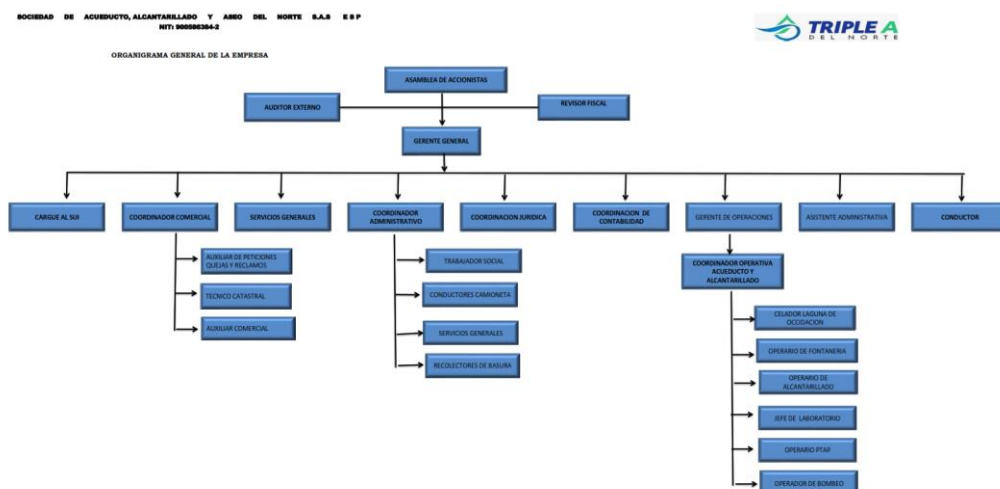
4.4.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La Sociedad de acueducto, alcantarillado y aseo del norte S.A.S. E.S.P. – Triple a del norte S.A.S. E.S.P., identificada con NIT 900.586.384-2, y con ID 26562, es una sociedad de capital mixto mayoritariamente privado, constituida el 14 de enero de 2013 mediante escritura pública otorgada en la Notaría Única de María La Baja. Opera los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en el contrato de operación suscrito con el Municipio de San Marcos el 01 de febrero de 2019.

4.4.1.1 Estructura Organizacional

Con base en el Organigrama suministrado por el prestador, se identificó una estructura organizacional piramidal, que tiene como principal órgano de decisión a la Asamblea de Accionistas, a quien reportan directamente la Auditoría externa, el Revisor Fiscal y el Gerente General, a este último a su vez reportan directamente las áreas de: *Cargue al SUI, Comercial, Servicios Generales, Administrativa, Jurídica, Contabilidad, y Operaciones.*

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Triple a del norte S.A.S. E.S.P.

4.4.1.2 Certificación en competencias laborales del personal operativo

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a la fecha ninguno de los operarios en el municipio de San Marcos se encuentra certificado en competencias laborales. Por ende, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución 1570 de 2004 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por no contar con el personal operativo certificado en competencias laborales relacionadas con sus funciones.

4.4.1.3 Plan de Gestión y Resultados - PGR

El prestador no remitió el Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados, solicitado mediante el radicado SSPD No. 20214243108001 del 04 de agosto de 2021. Por lo que presuntamente, el prestador se encuentra incumpliendo las condiciones de preparación y reporte de dicha información, según las pautas definidas en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y CRA 919 de 2020.

4.4.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el prestador tiene contratada la auditoría externa con la empresa AUDISAN CONSULTORES, quien en su informe de la vigencia 2020, dejó consignadas, entre otras, las siguientes recomendaciones:

Referente al servicio de acueducto:

“-Intentar volver positivo el flujo de caja, que fue levemente negativo en la vigencia pasada y en esta, manteniendo estable el capital de trabajo y el activo fijo.

-Intentar aumentar el nivel de endeudamiento de esta actividad, ya que se muestra un apalancamiento muy cercano a cero, lo cual es ineficiente y se pueden obtener recursos por esta sana gestión y así dinamizar el capital.

-El activo fijo debe fortalecerse mediante inversión de algún activo que amplíe y equilibre la estructura financiera, por tanto, se debe realizar la revisión o valoración de activos nuevos para que dinamice las inversiones realizadas en la vigencia.” (sic)

Referente al servicio de alcantarillado:

“-Intentar volver positivo el flujo de caja, que fue ampliamente negativo en esta vigencia, manteniendo estable el capital de trabajo y el activo fijo intentar mejorarlo para esta vigencia.

-Mantener el nivel de sobrecostos financieros, y así perder el territorio que se había ganado frente a pasadas vigencias.

-El activo fijo se mantiene reducido, por tanto, se debe realizar nuevas inversiones o incrementar su valor preventivo para que no hay afectaciones en algunos de los indicadores.

-El nivel de gastos en la administración de liquidez o lo que es lo mismo gastos o costos financieros debe reclasificarse porque todo se lo está llevando la actividad de acueducto y esto debe re-evaluarse porque aseo y alcantarillado también deben tener un peso mínimo que no indetermina los indicadores. Esto igual que la anterior recomendación, se debe tomar como un valor preventivo que no haya afectaciones en algunos de los indicadores.

-A pesar que recomendamos mantener bajo el nivel de endeudamiento, también es malo o ineficiente tenerlo tan bajo porque se podrían estar perdiendo oportunidades de expansión al obtener créditos para esta actividad; o de otra forma es perentorio señalar que se debe hacer un

análisis financiero de la estructura de los pasivos financieros por actividad para así saber cuáles son las debilidades y fortalezas en cada actividad.” (sic)

4.4.2 ASPECTOS FINANCIEROS

Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. es una Sociedad por Acciones Simplificada, de capital mixto mayoritariamente privado, que no cotiza en el mercado público de valores, clasificada en el Grupo 2 de las NIF, por lo que debe preparar y presentar sus Estados Financieros cumpliendo las condiciones definidas en la NIIF para Pymes.

Los Estados Financieros del año 2020 se encuentran firmados por Óscar Silgado Verbel, Beatriz Contreras Mercado, y Juan Zambrano Salgado, quienes para la fecha de presentación desempeñaban los cargos de Gerente General, Contadora, y Revisor Fiscal respectivamente.

4.4.2.1 Dictamen del Revisor Fiscal

En su informe de auditoría de los Estados Financieros del año 2020, el Revisor Fiscal indicó lo siguiente:

“En mi opinión, los estados financieros individuales tomados de los registros de contabilidad presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. ESP, por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año 2020, así como de los resultados y los flujos de efectivo terminados en dichas fechas, de conformidad con el marco técnico normativo compilado en el anexo técnico compilatorio 2 del DUR 2420 de 2015 y sus modificatorios.”(sic)

El informe de auditoría de los Estados Financieros del año 2019 también evidencia un dictamen limpio por parte del Revisor Fiscal.

4.4.2.2 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Situación Financiera, con corte al 31 de diciembre de los años 2019 y 2020.:

4.4.2.2.1 Activo

Los activos tuvieron un crecimiento del 71,15% entre los años 2019 y 2020, llegando a \$5.083 millones. Dentro de estos, en 2020, el Activo Corriente representó 81,26%, y estuvo compuesto principalmente por las Cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos con un valor neto de \$3.092 millones, que aumentaron 38,81% frente al año anterior. En el mismo periodo la cartera del prestador tuvo un deterioro de \$1.442 millones, cifra que fue 126% superior al valor reconocido en el año 2019, sin embargo, se resalta que las notas no incluyen información sobre las razones de las materiales variaciones de la cartera y su deterioro, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes.

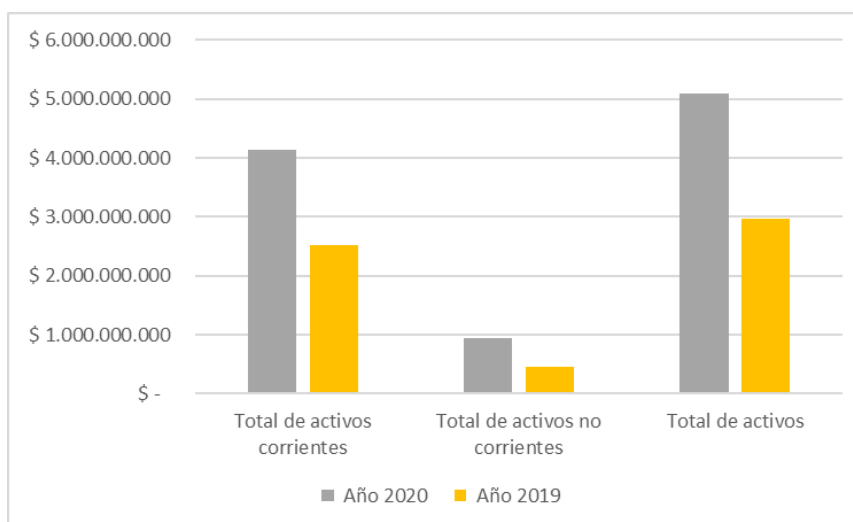
En 2020 respecto al concepto de Efectivo y equivalentes al efectivo, el prestador reconoció un valor de \$754 millones que representó el 14,82% de los activos, evidenciando un aumento de 205,57% frente al año anterior. Se resalta que, frente a este concepto, las notas tampoco incluyen información del origen de la material variación reconocida, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes.

Tabla 1. Activos Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Concepto	Año 2020	Análisis Vertical	Año 2019	Análisis Vertical	Variación Anual
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 753.624.000	14,82%	\$ 245.825.000	8,28%	206,57%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	\$ 3.092.342.000	60,83%	\$ 2.227.801.000	75,00%	38,81%
Inventarios corrientes	\$ 284.971.000	5,61%	\$ 44.554.000	1,50%	539,61%
Total de activos corrientes	\$ 4.130.937.000	81,26%	\$ 2.518.180.000	84,78%	64,04%
Propiedades, planta y equipo	\$ 950.965.000	18,71%	\$ 450.579.000	15,17%	111,05%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	\$ 1.566.000	0,03%	\$ 1.496.000	0,05%	4,68%
Total de activos no corrientes	\$ 952.531.000	18,74%	\$ 452.075.000	15,22%	110,70%
Total de activos	\$ 5.083.468.000	100,00%	\$ 2.970.255.000	100,00%	71,15%

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

Gráfico 1. Activos Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.



Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

El concepto Propiedades, Planta y Equipo (PPyE) representó el 18,71% de los activos con \$951 millones, creciendo 111,05% frente a 2019. Dentro de este concepto, la mayor concentración de valor estuvo en Plantas, ductos y túneles con \$628 millones, seguido de Maquinaria y equipos con \$229 millones. La Depreciación acumulada fue de \$217 millones. Sobre el concepto de PPyE, las notas también carecen de información relacionada con el origen o las razones que generaron el material incremento, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes. Adicionalmente se resalta que el prestador no ha reconocido deterioro de PPyE.

4.4.2.2 Pasivo

Los pasivos crecieron 107,15% llegando a \$1.615 millones, dentro de los cuales, el Pasivo Corriente disminuyó 58,4% hasta representar el 17,61% del total, y el Pasivo no Corriente aumentó 1.287,71% hasta representar el 82,39% del total con \$1.330 millones.

Dentro del Pasivo Corriente el concepto de Cuentas comerciales por pagar tuvo la mayor concentración de valor con \$127 millones, disminuyendo 52,8% frente al año anterior, seguido del concepto de Provisiones por beneficios a empleados con \$116 millones que disminuyó 56,21%. Pese a que los dos conceptos relacionados representan más del 85% del Pasivo Corriente, el prestador no incluyó información en las notas sobre el origen de las materiales variaciones en el periodo evaluado, por lo que

el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes.

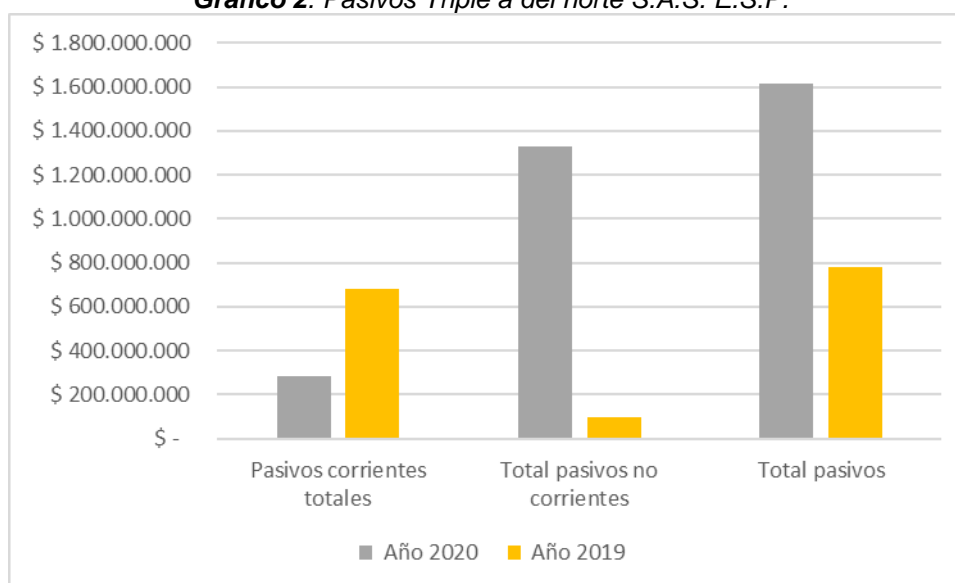
El Pasivo no Corriente está compuesto por el valor reconocido en el concepto Otros pasivos financieros por \$1.330 millones, que representó el 82,39% de los pasivos, pese a esto, las notas no brindan información sobre el acreedor de dicho monto, ni el origen del incremento de 1.287,71% frente al año anterior, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes.

Tabla 2. Pasivos Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Concepto	Año 2020	Análisis Vertical	Año 2019	Análisis Vertical	Variación Anual
Total provisiones corrientes	\$ 115.999.000	7,18%	\$ 271.916.000	34,88%	-57,34%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	\$ -	0,00%	\$ 269.299.000	34,55%	-100,00%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	\$ 127.101.000	7,87%	\$ -	0,00%	INF.
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	\$ 127.101.000	7,87%	\$ 269.299.000	34,55%	-52,80%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	\$ 38.208.000	2,37%	\$ 107.662.000	13,81%	-64,51%
Otros pasivos financieros corrientes	\$ -	0,00%	\$ 16.680.000	2,14%	-100,00%
Otros pasivos no financieros corrientes	\$ 3.112.000	0,19%	\$ 18.087.000	2,32%	-82,79%
Pasivos corrientes totales	\$ 284.420.000	17,61%	\$ 683.644.000	87,70%	-58,40%
Otros pasivos financieros no corrientes	\$ 1.330.354.000	82,39%	\$ 95.867.000	12,30%	1287,71%
Total pasivos no corrientes	\$ 1.330.354.000	82,39%	\$ 95.867.000	12,30%	1287,71%
Total pasivos	\$ 1.614.774.000	100,00%	\$ 779.511.000	100,00%	107,15%

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

Gráfico 2. Pasivos Triple a del norte S.A.S. E.S.P.



Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

4.4.2.3 Patrimonio

El Patrimonio presentó un incremento del 58,33% soportado por el resultado del ejercicio que tuvo un valor de \$1.274 millones, y el incremento de las Ganancias acumuladas soportado en el Resultado del ejercicio del año anterior que fue de \$1.626 millones. El Capital suscrito y pagado no tuvo variación, permaneciendo en \$320 millones.

Tabla 3. Patrimonio Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Concepto	Año 2020	Análisis Vertical	Año 2019	Análisis Vertical	Variación Anual
Capital emitido	\$ 320.000.000	9,23%	\$ 320.000.000	14,61%	0,00%
Ganancias acumuladas	\$ 3.148.694.000	90,77%	\$ 1.870.744.000	85,39%	68,31%
Patrimonio total	\$ 3.468.694.000	100,00%	\$ 2.190.744.000	100,00%	58,33%

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

4.4.2.3 Estado de Resultados Integral

Los Ingresos de actividades ordinarias aumentaron 13% llegando a \$8.320 millones, dentro de los cuales, el servicio de acueducto aportó \$5.998 millones, seguido del servicio de alcantarillado con \$1.286 millones, y por último el servicio de aseo con \$1.035 millones.

El Costo de ventas representó el 59% de los ingresos, y aumentó 17,88% llegando a \$4.936 millones, reflejando un incremento proporcionalmente mayor al de los ingresos, situación que le resta eficiencia a la operación. Dentro del Costo de ventas, los conceptos más onerosos fueron el de Servicios públicos con \$1.314 millones, Servicios personales con \$1.129 millones, Órdenes y contratos de mantenimiento con \$918 millones, y Materiales y otros costos de operación con \$873 millones.

El concepto de Gastos de administración aumentó 7,94% llegando a representar el 13,54% de los ingresos con \$1.127 millones, dentro de este concepto, los gastos más representativos fueron Generales con \$477 millones, Sueldos y salarios con \$417 millones, e Impuestos, contribuciones y tasas con \$188 millones.

El concepto de Otros gastos tuvo un incremento de 133,91% llegando a \$1.064 millones, teniendo la mayor concentración de valor en el concepto de Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortización con \$803 millones, que aumentó 78% frente al año anterior, sin embargo se hace énfasis en que las notas no incluyen información sobre el origen del material incremento en este concepto, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el deber de revelación, contemplado en la NIIF para Pymes.

El Resultado Neto del ejercicio tuvo una reducción de 21,65%, llegando a \$1.274 millones, basado en el incremento proporcionalmente mayor del Costo de ventas sobre los Ingresos, y por el incremento de 133% en los Otros gastos, lo que le restó eficiencia a la operación en comparación a los resultados del año anterior. Se reitera que el prestador no incluyó en sus notas datos sobre el origen de las materiales variaciones anuales de los conceptos reconocidos en los Estados Financieros, lo que le resta transparencia a su gestión, y atenta contra el principio de revelación contemplado en la NIIF para Pymes.

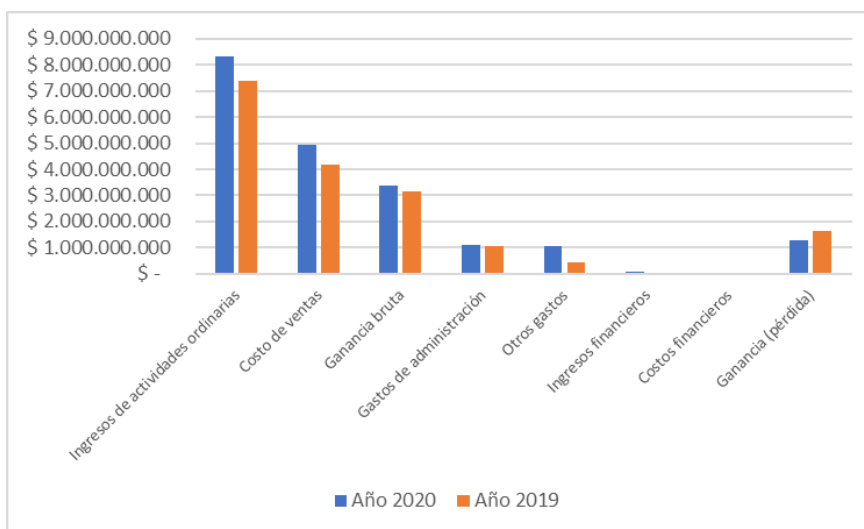
Tabla 4. Estado de Resultados Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Concepto	Año 2020	Análisis Vertical	Año 2019	Análisis Vertical	Variación Anual
Ingresos de actividades ordinarias	\$ 8.319.740.000	100,00%	\$ 7.362.802.000	100,00%	13,00%
Costo de ventas	\$ 4.935.905.000	59,33%	\$ 4.187.238.000	56,87%	17,88%
Ganancia bruta	\$ 3.383.835.000	40,67%	\$ 3.175.564.000	43,13%	6,56%
Gastos de administración	\$ 1.126.789.000	13,54%	\$ 1.043.884.000	14,18%	7,94%
Otros gastos	\$ 1.063.781.000	12,79%	\$ 454.773.000	6,18%	133,91%

Ingresos financieros	\$ 80.840.000	0,97%	\$ 559.000	0,01%	14361,54%
Costos financieros	\$ -	0,00%	\$ 51.231.000	0,70%	-100,00%
Ganancia (pérdida)	\$ 1.274.105.000	15,31%	\$ 1.626.235.000	22,09%	-21,65%

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

Gráfico 3. Estado de Resultados Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.



Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

4.4.2.4 Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Flujos de Efectivo de los periodos terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Tabla 5. Estado de Flujos de Efectivo Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Concepto	Año 2020	Año 2019	Variación Anual
Ganancia (pérdida)	\$ 1.274.105.000	\$ 1.626.235.000	-21,65%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	\$ 1.285.163.000	\$ 461.517.000	178,46%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-\$ 225.657.000	-\$ 180.615.000	24,94%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 507.799.000	\$ 238.152.000	113,22%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	\$ 245.825.000	\$ 7.673.000	3103,77%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	\$ 753.624.000	\$ 245.825.000	206,57%

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

En primer lugar, se resalta que las cifras del Estado de Flujos de Efectivo, firmado por el Gerente, la Contadora y el Revisor Fiscal, suministrado por el prestador en respuesta al requerimiento de información enviado por esta entidad, no concuerdan con las cifras del Estado de Flujos de Efectivo certificado por la empresa al SUI, evidenciando las siguientes diferencias:

Tabla 6. Diferencias entre información financiera certificada al SUI, y entregada por el prestador.

	Estados Financieros certificados al SUI	Estados Financieros enviados por el prestador
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	\$ 1.285.163.000	\$ 948.232.978

Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-\$ 225.657.000	\$ 0
---	-----------------	------

Fuente: SUI. Elaboración SSPD. (Cifras en pesos)

Por otro lado, se hace énfasis en que las cifras reconocidas en el Estado de Flujos de Efectivo no concuerdan con las cifras reconocidas en el Estado de Situación Financiera en los conceptos de Cuentas por pagar y Otros pasivos financieros no corrientes, por lo que no hay certeza sobre la información del Estado de Flujos de Efectivo, lo que atenta contra la confiabilidad de la información financiera de la empresa, y presuntamente incumple las características cualitativas establecidas en la NIIF para Pymes, que indican que la información financiera debe ser de alta calidad y libre de error material.

4.4.2.5 Indicadores Financieros

A continuación, se presentan los principales indicadores financieros con su correspondiente análisis:

Tabla 7. Indicadores Financieros

DE LIQUIDEZ	2020	2019
Razón corriente	14,52	3,68
Prueba ácida	3,65	0,42
Capital de trabajo neto	\$ 3.846.517.000	\$ 1.834.536.000
DE ENDEUDAMIENTO	2020	2019
Relación de endeudamiento	46,55%	35,58%
Nivel de endeudamiento	31,77%	26,24%
DE RENTABILIDAD	2020	2019
Margen neto	15,31%	22,09%
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	36,73%	74,23%
Rentabilidad del activo total (ROA)	25,06%	54,75%
DE ACTIVIDAD	2020	2019
Rotación de cuentas por cobrar (En días)	135,67	110,44
Rotación de cuentas por pagar (En días)	9,40	23,47

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD.

LIQUIDEZ: En términos de liquidez, el prestador presenta un escenario creciente, llegando al valor de 14,52 en la Razón corriente y de 3,65 en su Prueba ácida tras haberle descontado las cuentas por cobrar de servicios públicos, de igual forma, aumenta su Capital de trabajo neto en 110%, evidenciando una mayor capacidad que la disponible en 2019, para cubrir sus obligaciones de corto plazo contando con sus activos de mayor liquidez. Sin embargo, los resultados de los indicadores de liquidez podrían estar distorsionados por el efecto de los movimientos que hubo del pasivo corriente hacia el no corriente, sobre los cuales las notas no revelan información.

ENDEUDAMIENTO: El Nivel de Endeudamiento, aumentó 5,53 puntos porcentuales frente al resultado de 2019, alcanzando un total de 31,77%, nivel que no genera alerta.

RENTABILIDAD: El escenario en rentabilidad es decreciente en todos los indicadores analizados en este grupo, debido a un resultado neto menor en comparación al obtenido en el año 2019, lo anterior basado principalmente en el crecimiento del Costo de ventas y de los Otros gastos, no obstante, los márgenes de rentabilidad del año 2020 no generan alerta.

ACTIVIDAD: La rotación de cartera tuvo un incremento de 25 días, llegando a 136 días en promedio para recuperar cartera de los suscriptores, cifra que genera alerta por su efecto sobre el flujo de caja y la liquidez de la empresa para cubrir obligaciones de corto plazo. Respecto a las Cuentas por pagar, se

observa que el prestador tuvo una reducción de 14 días, llegando a 9 días en promedio para pagar a sus proveedores, sin embargo, se resalta que dentro de este indicador no está incluida la obligación que el prestador registró en el concepto de Otros pasivos financieros no corrientes, sobre la que las notas no registran información.

4.4.2.6 Reporte de información financiera al SUI

Al realizar una verificación del estado actual de reporte de información financiera al Sistema Único de Información – SUI, se evidencia lo siguiente:

- En relación con la certificación de información financiera correspondiente al año 2019, se evidencia que fue realizada por el prestador el día 03 de agosto de 2020.
- En relación con la certificación de información financiera correspondiente al año 2020, se evidencia que fue realizada por el prestador el día 03 de junio de 2021, de manera extemporánea.

4.4.3 ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento con radicado SSPD No. 20214243108001 del 04 de agosto de 2021 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

En primer lugar, Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en tres áreas de prestación, así:

Tabla 8. Áreas de prestación operadas por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Municipio	Sistema interconectado
San Onofre	No
San Marcos	No
María La Baja	No

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

4.4.3.1 Servicio público domiciliario de acueducto

4.4.3.1.1 Estructura del sistema de abastecimiento

4.4.3.1.1.1 Fuente de abastecimiento y concesiones de aguas subterráneas

El sistema de abastecimiento del municipio de San Marcos se abastece de una fuente subterránea correspondiente al acuífero Betulia, cuya agua es captada a través de seis (6) pozos profundos.

Estos pozos cuentan con concesión de aguas subterráneas otorgada por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge - CORPOMOJANA, así:

Tabla 9. Concesiones de aguas subterráneas.

Pozo	Resolución	Fecha de la Resolución	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)
Fernán Fortich	293	30 de diciembre de 2014	10 años	13
Tres Chorros				23
Jobito				22
Veracruz				12
Patio				18

Pozo	Resolución	Fecha de la Resolución	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)
San Rafael	291	04 de octubre de 2018	10 años	14

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

Todas las concesiones se concedieron inicialmente al operador anterior en el municipio, quien era Aguas de la Mojana S.A. E.S.P. Sin embargo, mediante Resolución No. 029 del 15 de enero de 2021, CORPOMOJANA autorizó el traspaso de cinco (5) las concesiones mediante la Resolución No. 293 del 30 de diciembre de 2014 a Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. Así las cosas, la única concesión de aguas subterráneas que sigue a nombre del operador anterior es la del pozo San Rafael. Al respecto, el prestador no entregó soportes de la gestión realizada para la cesión de la concesión de aguas subterráneas de dicho pozo.

Finalmente, mediante oficio del día 20 de mayo de 2021, el prestador solicitó a CORPOMOJANA la concesión de aguas subterráneas para un nuevo pozo que se encuentra próximo a entrar en operación, como se detalla más adelante. El caudal solicitado es de 40 l/s. No obstante, CORPOMOJANA no ha dado respuesta a su solicitud.

4.4.3.1.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no se ha realizado el reporte de la información relacionada con las concesiones de aguas subterráneas.

4.4.3.1.1.2 Captación

Los pozos profundos actualmente operados cuentan con las siguientes características:

Tabla 10. Características de los pozos profundos.

Pozo	Año construcción	Está en operación	Equipo de macro medición	Caudal captado (l/s)	Motor (HP)	Respaldo eléctrico	Cerramiento	Fugas
Fernán Fortich	1993	Sí	Sí - operativo	6,69	15	Sí	Sí	No
Tres Chorros	1986	Sí	Sí – operativo	18,30	40	Sí	Sí	No
Jobito	1998	Sí	Sí – operativo	19,11	40	Sí	Sí	No
Veracruz	1993	Sí	Sí – operativo	4,99	15	No	Sí	No
San Rafael	1998	Sí	Sí – operativo	6,40	15	No	Sí	No
Patio	1981	Sí	Sí - operativo	9,21	15	Sí	Sí	No

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

Todos los pozos cuentan en la actualidad con un macromedidor volumétrico funcional, a los cuales se les realiza lectura cada 15 días. El caudal captado promedio en cada pozo profundo durante las vigencias bajo análisis se encuentra en la tabla anterior.

Adicionalmente, los pozos Fernán Fortich, Tres Chorros, Jobito y Patio cuentan con un tendido eléctrico independiente y adicional al operado por la empresa Afinia. Lo anterior para que en caso de suspensión del servicio de energía eléctrica por parte de Afinia, estos pozos puedan mantenerse en operación. Dicho tendido eléctrico se supe de una planta de energía a gas ubicada en la sede de la empresa.

Sin embargo, el prestador informó en visita que dicha planta no opera en la actualidad puesto que el operador anterior (Aguas de la Mojana S.A. E.S.P.) la entregó en mal estado. Sobre lo anterior, el prestador informó que contempla contratar a un experto en Cartagena para que realice el arreglo de la planta. Sin embargo, no entregó soportes de lo anterior.

Con respecto a los 6 pozos mencionados anteriormente, se cuenta con un pozo construido en 2020 y en espera a que CORPOMOJANA le otorgue la concesión de aguas subterráneas. Sin embargo, este pozo aún no cuenta con acometida eléctrica ni empalme a la cisterna superficial. Dicho pozo contará con capacidad de 40 l/s y una bomba de 75 HP. El prestador informó que desconoce cuándo se finalizarán los trámites de solicitud de la acometida con Afinia y concesión de aguas subterráneas por parte de CORPOMOJANA. En tal sentido, se desconoce la fecha de entrada de operación del pozo. Sin embargo, el prestador espera que se inicie su operación antes de finalizar el año.

Finalmente, los pozos San Rafael, Tres Chorros y Jobito se ubican en predios privados. El prestador informó que no posee información respecto a las servidumbres de dichos pozos. No obstante, en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021 se evidenció que no existe problema con los dueños de dichos predios para el acceso a los pozos por parte del personal de la empresa.

Imagen 2. Pozos profundos del municipio de San Marcos.



Pozo Patio



Pozo Tres Chorros



Pozo Nuevo



Pozo Veracruz



Pozo San Rafael



Pozo Fernán Fortich



Pozo Jobito

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.1.2.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no se ha realizado el reporte de la información relacionada con el registro de los pozos en operación.

4.4.3.1.1.2.2 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación del sistema. Adicionalmente, cuenta con una bitácora donde se anotan todas las novedades relacionadas con la operación de los pozos y las cisternas, así como con formatos donde se registran los caudales captados en los pozos, los caudales de entrada a las cisternas y los caudales entregados a los sectores hidráulicos.

Finalmente, la empresa cuenta con un cronograma de mantenimientos programados. De acuerdo con lo evidenciado en visita del 10 de agosto de 2021, se cumplió con dicho cronograma para el periodo evaluado.

4.4.3.1.1.3 Aducción

El agua captada es transportada por las líneas de aducción hasta desembocar en dos cisternas, en las cuales se realiza la cloración del agua. A continuación, se presenta la descripción de las líneas de aducción:

Tabla 11. Líneas de aducción.

Pozo	Longitud (m)	Diámetro (pulgadas)	Material
Fernán Fortich	1.350	6	PVC
Tres Chorros	2.000	6	PVC
Jobito	2.450	6	PVC
Veracruz	1.400	6	PVC
San Rafael	1.710	6	PVC
Patio	10	6	PVC

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

4.4.3.1.1.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no se ha realizado el reporte de la información relacionada con el registro de las líneas de aducción.

4.4.3.1.1.4 Tratamiento del agua

El tratamiento del agua captada se realiza mediante cloración en dos cisternas, en las cuales se realiza la aplicación de desinfectante (cloro gaseoso ó hipoclorito de calcio). La primera cisterna es enterrada, tiene una capacidad de 607 m³ y se alimenta del agua extraída de los pozos Fernán Fortich, Tres chorros y Jobito. La segunda cisterna es superficial, tiene una capacidad de 432 m³ y se alimenta del agua extraída de los pozos Veracruz, San Rafael y Patio.

Respecto a la medición de los caudales, en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021 se evidenció que a la llegada de las líneas de aducción a cada una de las cisternas se cuenta con equipos de macromedición volumétricos en operación. Sin embargo, no se cuenta con macromedición en las líneas de salida de las cisternas.

Imagen 3. Cisternas de cloración.



Cisterna enterrada



Cisterna superficial



Aplicación cloro cisterna enterrada



Macromedidor entrada cisterna superficial

Aplicación de cloro cisterna superficial



Macromedidor entrada cisterna superficial



Macromedidor entrada cisterna superficial



Macromedidores entrada cisterna enterrada



Tanque de cloro gaseoso



Planta de energía

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.1.4.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no se ha realizado el reporte de la información relacionada con el registro de las cisternas de cloración.

4.4.3.1.1.4.2 Laboratorio de control de procesos

En las oficinas de la empresa se cuenta con un clorímetro y un pH-metro. Estos equipos se adquirieron el 16 de abril de 2020, por lo que aún no han sido recalibrados por primera vez.

Imagen 4. Equipos para medición de calidad del agua.



pHmetro

Clorímetro

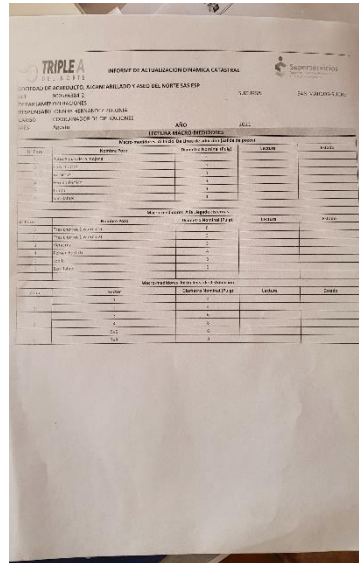
Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.1.4.3 Formatos y manuales de operación y mantenimiento

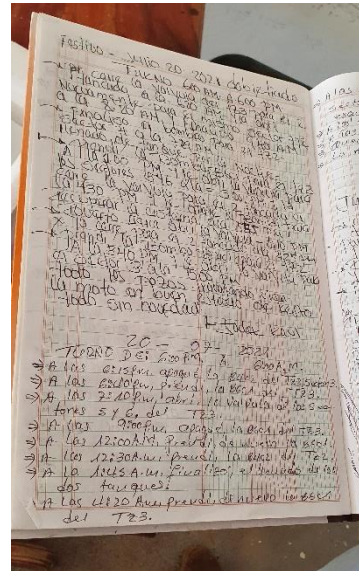
La empresa cuenta con un manual de operación del sistema. Adicionalmente, se cuenta con una bitácora donde se anotan todas las novedades relacionadas con la operación de los pozos y las cisternas, así como con formatos donde se registran los caudales captados en los pozos, los caudales de entrada a las cisternas y los caudales entregados a los sectores hidráulicos.

Finalmente, la empresa cuenta con un cronograma de mantenimientos programados. De acuerdo con lo evidenciado en visita del 10 de agosto de 2021, se cumplió con dicho cronograma para el periodo evaluado.

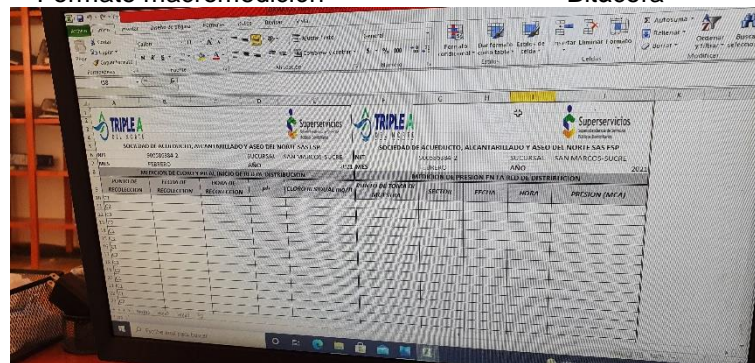
Imagen 5. Formatos de operación.



Formato macromedición



Bitácora



Formato calidad del agua
Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.1.4.4 Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Dado que el tratamiento del agua se realiza únicamente mediante cloración, durante dicho proceso no se generan lodos que deban ser tratados.

4.4.3.1.1.5 Estación de bombeo de agua potable

El agua proveniente de las cisternas se bombea hacia tres tanques elevados para su posterior distribución a cada uno de los sectores del municipio, de la siguiente manera:

El agua de la primera cisterna (enterrada) es bombeada hacia el tanque de almacenamiento ubicado en la zona de distribución No. 3. El sistema de bombeo se compone por dos bombas de 125 HP con un caudal de 60 l/s, de las cuales una bomba opera bajo condiciones normales y la otra se mantiene como respaldo. La tubería de impulsión es de 8 pulgadas en acero al carbono.

De otra parte, el agua de la segunda cisterna (superficial) es bombeada hacia los tanques de almacenamiento ubicados en las zonas de distribución Nos. 1 y 2 a través de dos sistemas de bombeo diferentes. El bombeo hacia el tanque de la zona de distribución No. 1 se realiza a través de dos bombas de 15 HP con una capacidad de 15 l/s y una tubería de impulsión de 6 pulgadas en acero al carbono. El bombeo hacia el tanque de la zona No. 2 se realiza a través de dos bombas de 125 HP con un caudal de

60 l/s con una tubería de impulsión de 8 pulgadas en acero al carbono. En ambos casos, la segunda bomba se mantiene como respaldo.

Es de precisar que en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021, se evidenciaron fugas de agua en el sistema de bombeo hacia el tanque de almacenamiento de la zona de distribución No. 2.

Imagen 6. Estación de bombeo de agua potable.



Sistemas de bombeo cisterna superficial



Sistema de bombeo cisterna enterrada



Tablero de control
Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.1.6 Almacenamiento

La distribución del agua a los usuarios se realiza mediante gravedad a través de 3 tanques de almacenamiento elevados, los cuales cuentan con capacidades de 100 m³, 400 m³ y 400 m³, respectivamente. El tanque de 100 m³ abastece a la zona de distribución No. 1 y los tanques de 400 m³ abastecen a las zonas de distribución Nos. 2 y 3, respectivamente.

En adición, se cuenta con un tanque de 4.000 m³ en el predio de la empresa. Sin embargo, no se encuentra en operación puesto que no ha sido entregado a la empresa por parte del municipio.

Adicionalmente, este tanque sólo se encuentra conectado con un pozo y una de las dos cisternas (la superficial). El prestador indicó que dentro del POIR se incluyen inversiones para realizar las conexiones restantes e iniciar su operación. Sin embargo, no entregó soportes de lo anterior.

Finalmente, en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021 se evidenció que en ningún tanque se cuenta con instrumentos de macromedición instalados en las líneas de salida.

Imagen 7. Tanques de almacenamiento.



Tanque zona de distribución No. 1



Tanque zona de distribución No. 2



Tanque zona de distribución No. 3



Tanque 4.000 m³

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.2 Red de distribución

La red de distribución del municipio de San Marcos se encuentra dividida en ocho sectores hidráulicos agrupados en 3 zonas de distribución de la siguiente manera:

- Zona de distribución No. 1: Sectores hidráulicos 1 y 2.
- Zona de distribución No. 2: Sectores hidráulicos 3 y 4.
- Zona de distribución No. 3: Sectores hidráulicos 5-6 y 7-8.

El prestador en visita informó que los sectores hidráulicos 5 y 6 en realidad operan como uno solo, al igual que los sectores 7 y 8. Ahora bien, en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021 se evidenció que a la entrada de cada uno de los sectores hidráulicos se cuenta con equipos de macromedición. No obstante, únicamente se encuentran operando los de los sectores 1, 2, 3 y 5-6, mientras que los macromedidores de los sectores 4 y 7-8 se encuentran fuera de operación.

La última actualización del catastro de redes de acueducto se realizó en el año 2016. Sobre lo anterior, el prestador informó que el PDA en el año 2018 ejecutó un proyecto de expansión de redes. Sin embargo, el PDA presuntamente nunca entregó los planos de las nuevas redes al operador anterior (Aguas de la Mojana S.A. E.S.P.) para la actualización del catastro.

De acuerdo con la información que posee Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., la red de distribución está compuesta así:

Tabla 12. Redes de acueducto.

Diámetro (pulgadas)	Material	Longitud (m)
8	PVC	2.625,40
6	PVC	13.986,37
6	AC	1.179,02
4	PVC	3.077,16
4	AC	126,00
3	PVC	39.979,80
3	AC	6.310,92
2	PVC	13.362,77
Total		80.647,44

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

4.4.3.1.2.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no se ha realizado el reporte de la información relacionada con el registro de los sectores hidráulicos ni las redes de distribución.

4.4.3.1.2.2 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación del sistema. Adicionalmente, se cuenta con formatos donde se registran los caudales entregados a los sectores hidráulicos.

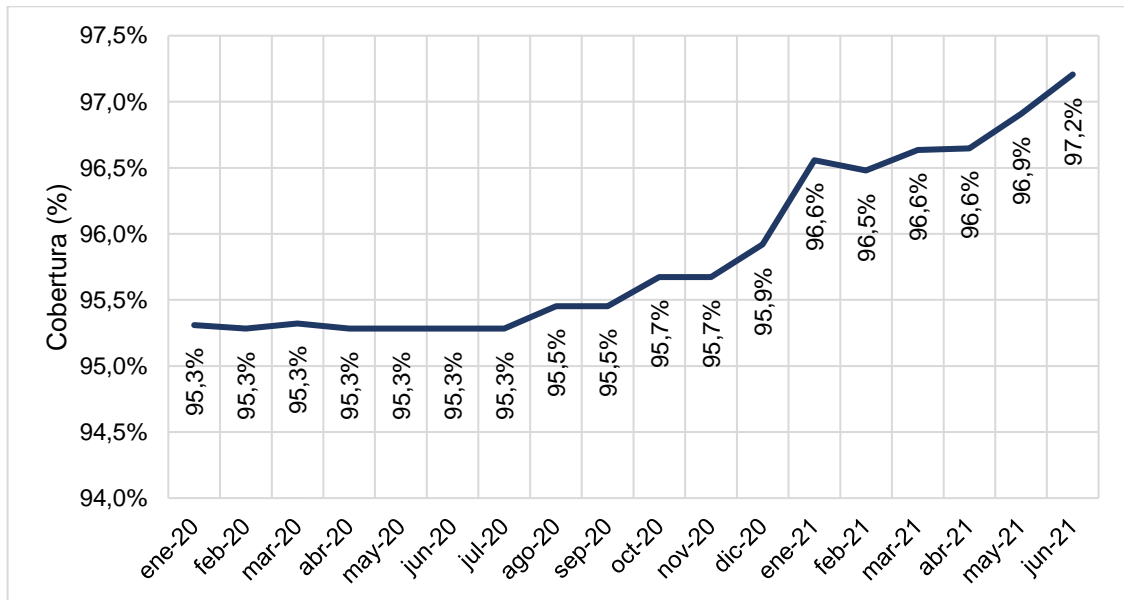
Finalmente, la empresa cuenta con un cronograma de mantenimientos programados. De acuerdo con lo evidenciado en visita del 10 de agosto de 2021, se cumplió con dicho cronograma para el periodo evaluado.

4.4.3.1.3 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

4.4.3.1.3.1 Cobertura de acueducto

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de acueducto durante el año 2020 y el primer semestre de 2021 en el municipio de San Marcos presentó el siguiente comportamiento:

Gráfico 4. Cobertura del servicio de acueducto en el municipio de San Marcos.



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

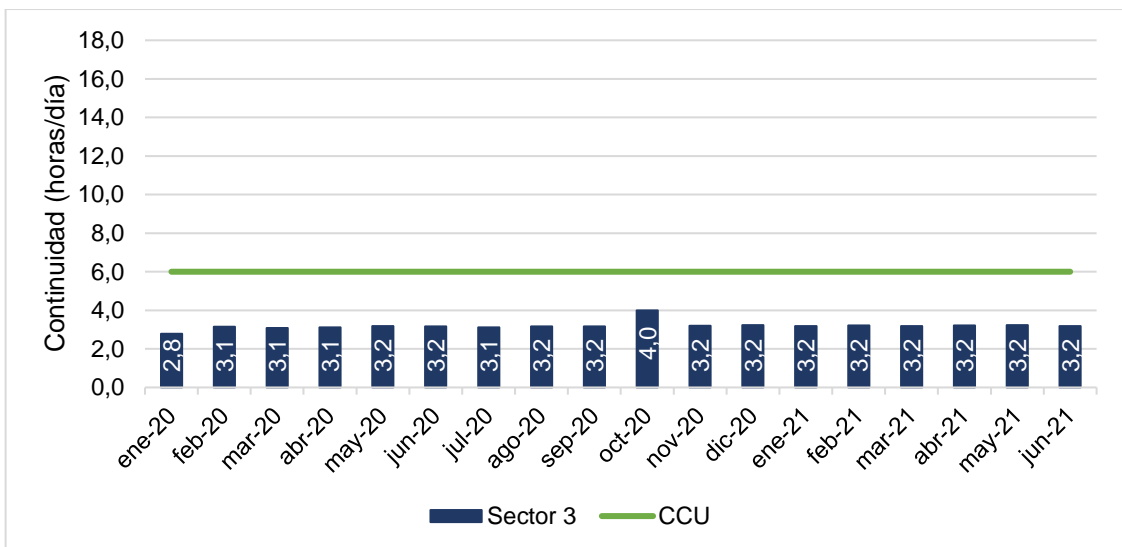
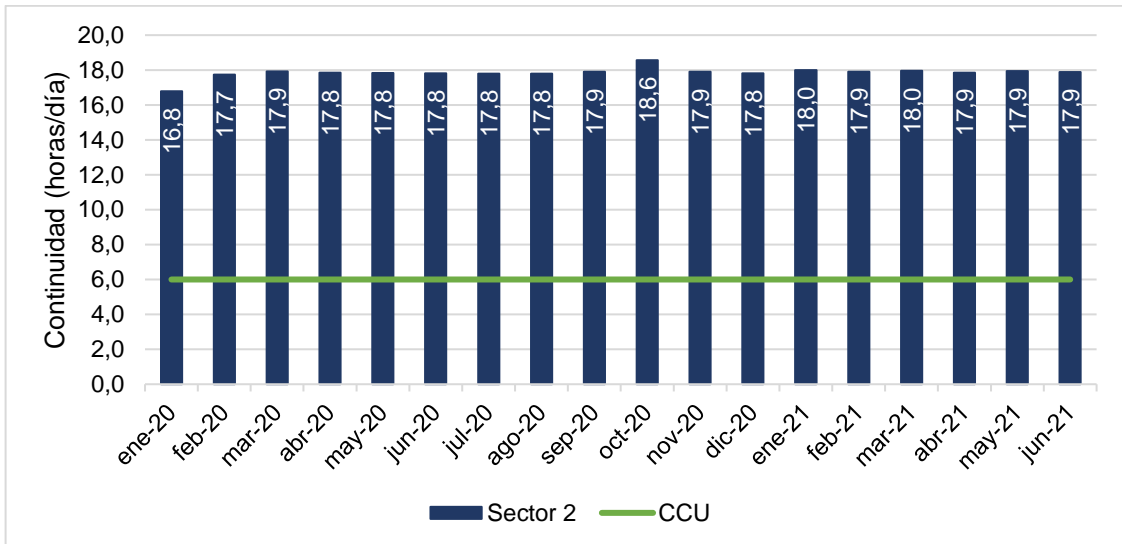
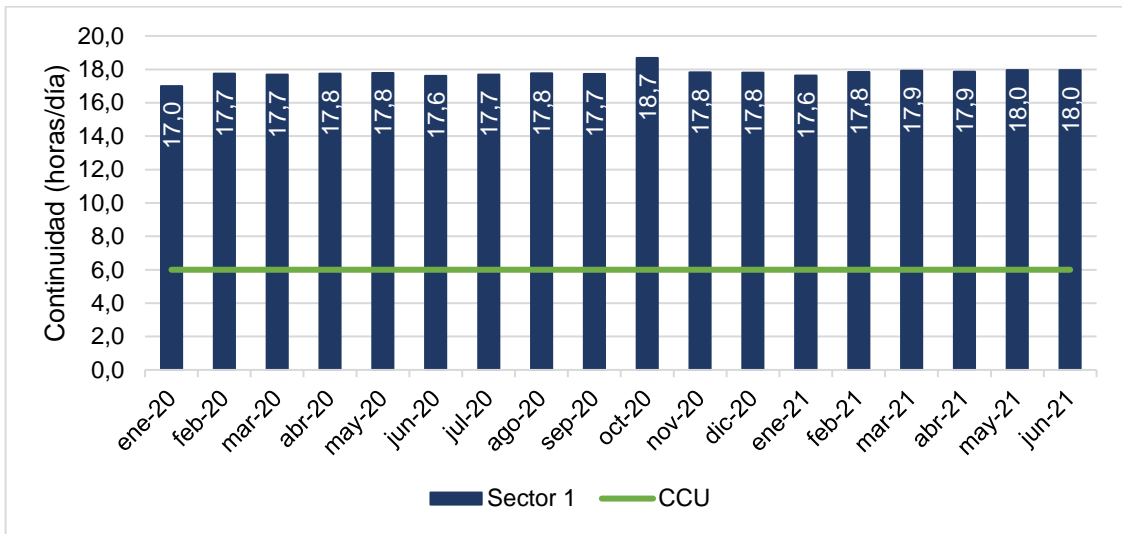
En general, se observa como se ha venido incrementando la cobertura del servicio de acueducto en el municipio. La cobertura actual es del 97,21%.

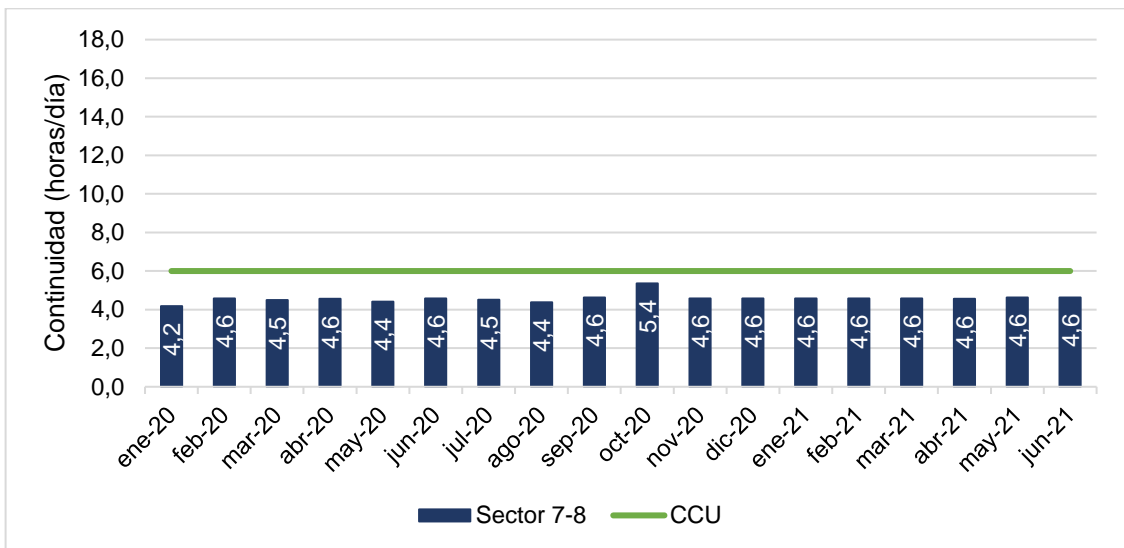
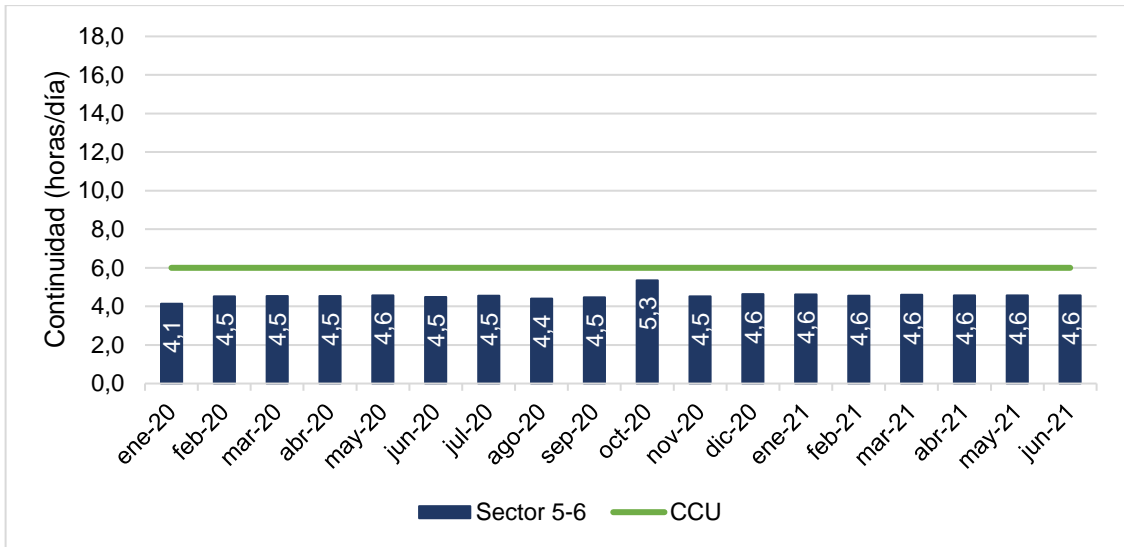
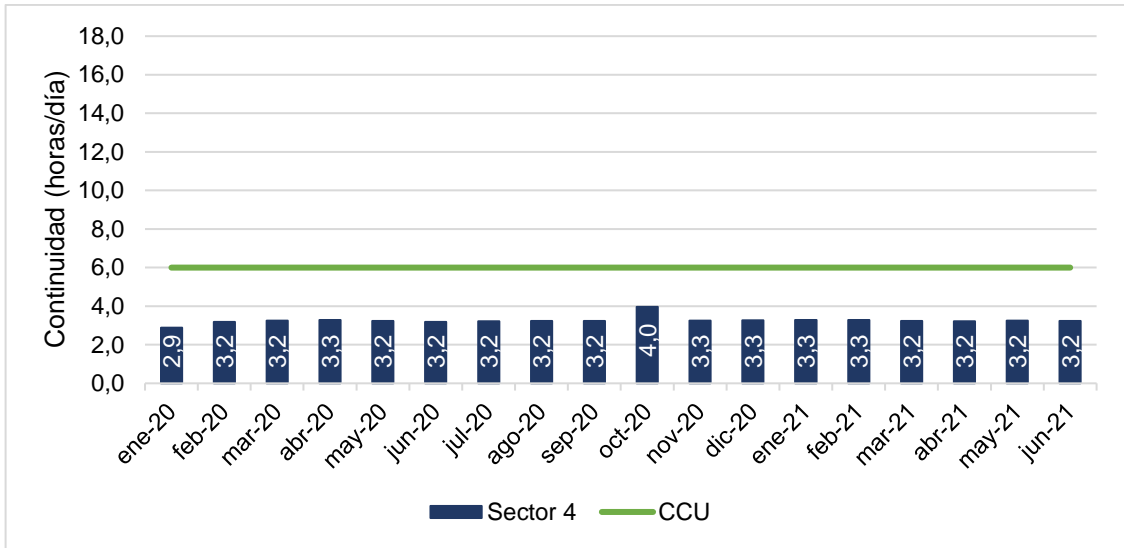
4.4.3.1.3.2 Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., la continuidad del servicio de acueducto en el municipio de San Marcos durante el año 2020 y el primer semestre del año 2021 fue la siguiente:



Gráfico 5. Continuidad del servicio de acueducto en el municipio de San Marcos.





Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

Al respecto, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. se especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga la empresa:

“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán 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, así:

METAS PARA EL ESTANDAR DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7
Estándar de Servicio	Servicio público domiciliario de Acueducto	Meta y Gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)	LINEA BASE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Continuidad	Segundo segmento >= 98,36%	El 70% de la diferencia debe lograrse en 5 años y el 100% de la diferencia en el año 7, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR.	3	6	6	6	6	18,6	18,6	24

(...)"

De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados del indicador de continuidad con lo establecido en el CCU, se encontró que el prestador presuntamente no cumplió con lo estipulado en el anexo técnico de su Contrato de Condiciones Uniformes durante el año 2020 y el primer semestre de 2021 en los sectores 3, 4, 5, 6, 7 y 8. Adicionalmente, los resultados del indicador en dichos sectores muestran un servicio insuficiente según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

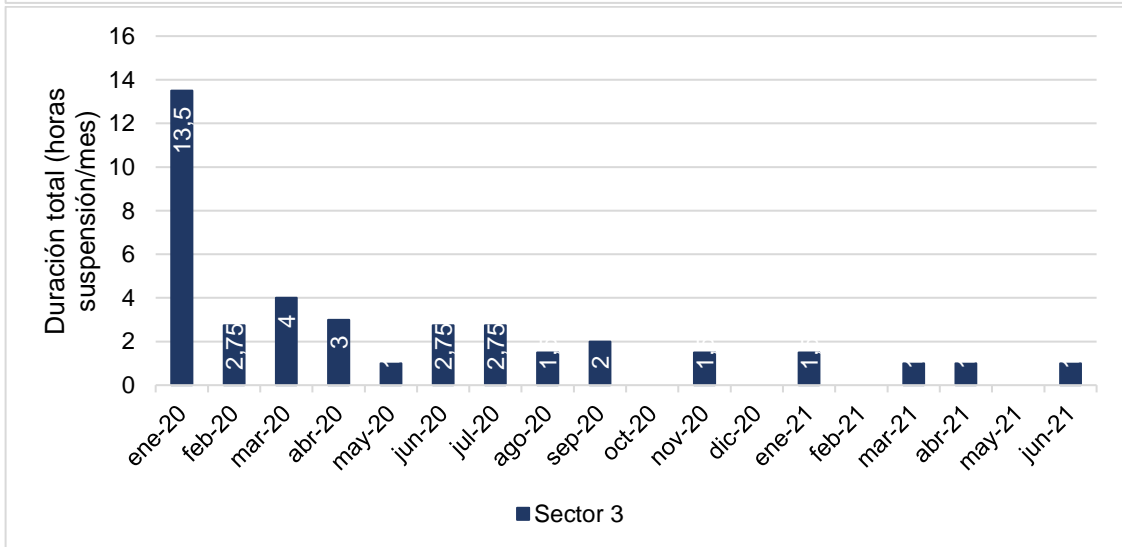
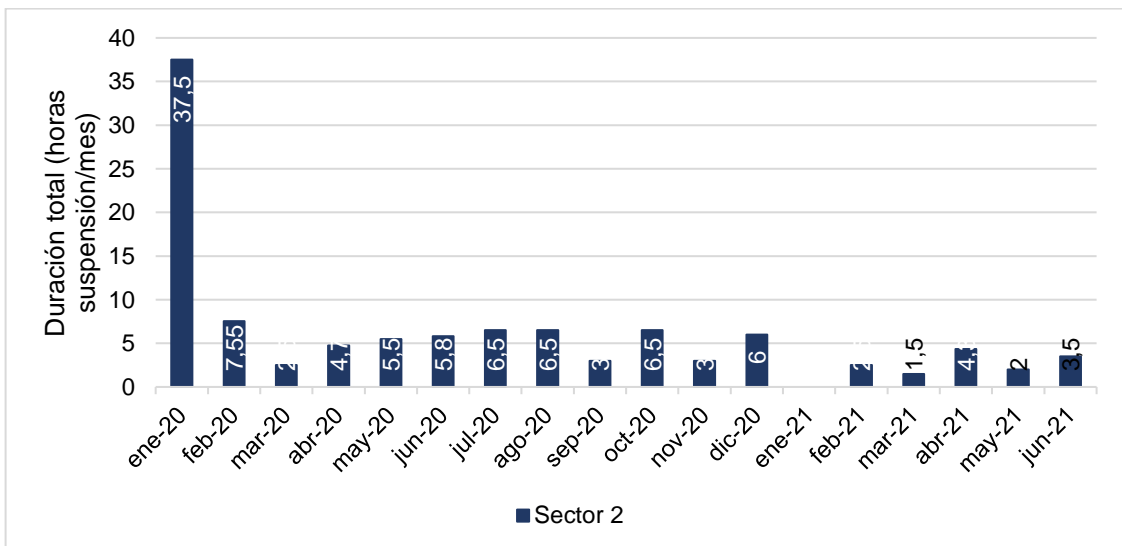
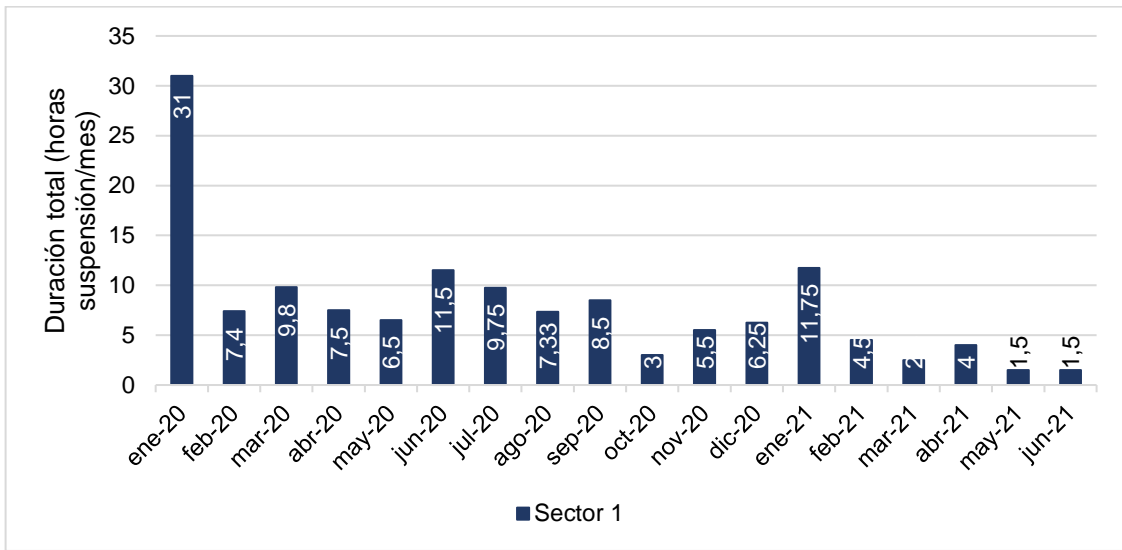
Por otra parte, en los sectores 1 y 2 sí se cumplió con lo estipulado en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes durante el año 2020 y el primer semestre de 2021. Sin embargo, el servicio clasificó como no satisfactorio, con la excepción del mes de octubre de 2020 en el que el servicio clasificó como suficiente. Esto según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

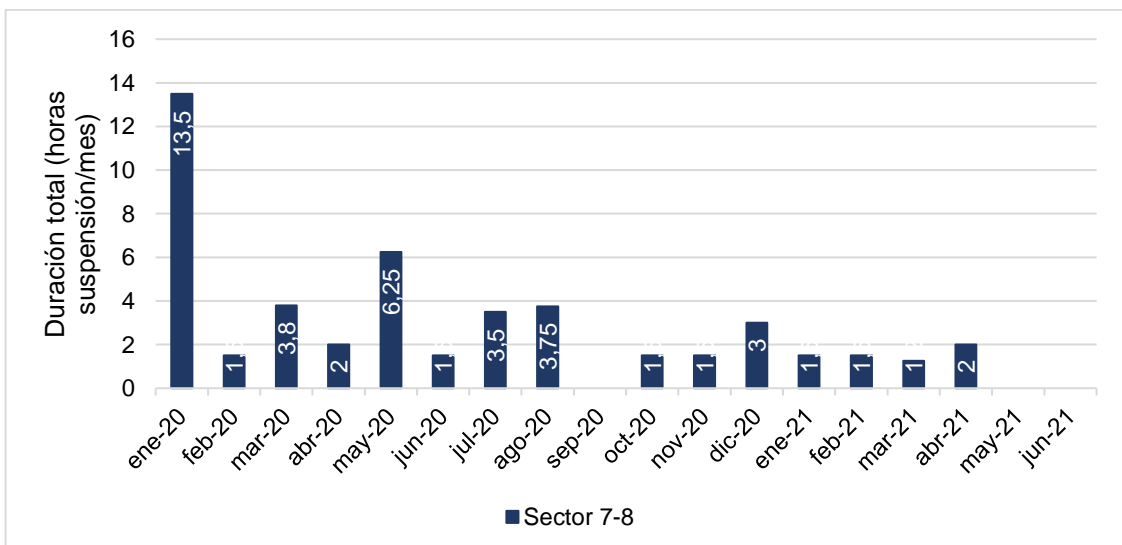
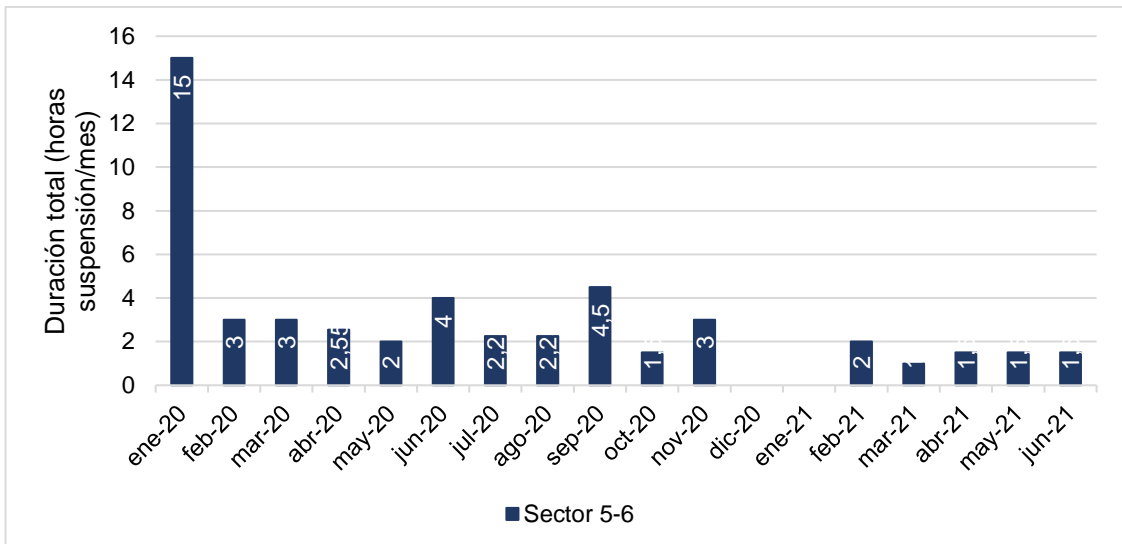
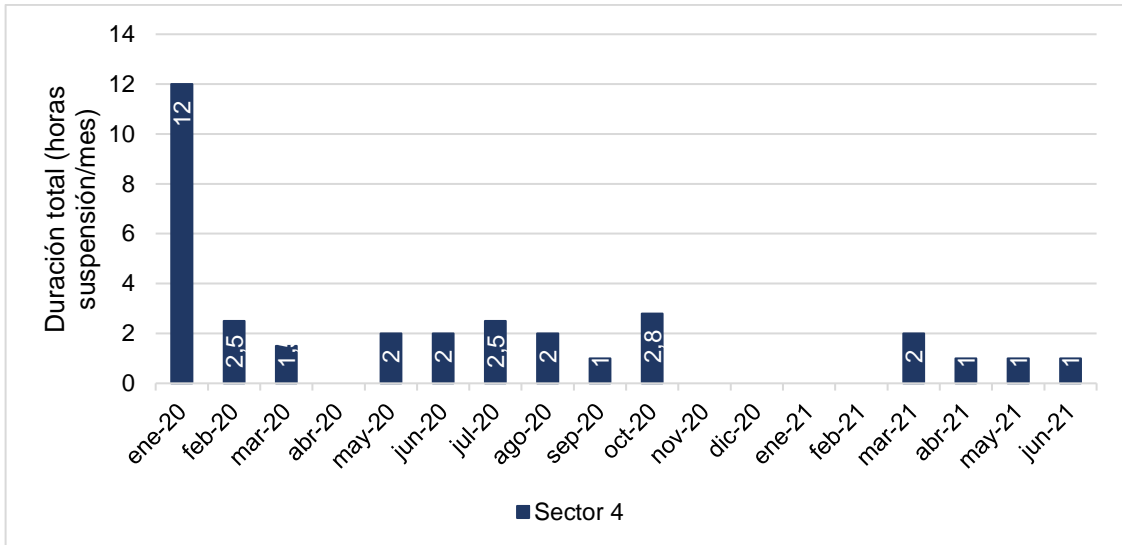
4.4.3.1.3.2.1 Suspensiones del servicio de acueducto

A continuación, se puede visualizar la duración total mensual de las suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de San Marcos durante el año 2020 y el primer semestre del año 2021:



Gráfico 6. Suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de San Marcos.





Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

De acuerdo con lo anterior, se observa que las mayores suspensiones se presentaron en el sector 2 durante el mes de enero de 2020, con un total de 37,5 horas de suspensión. De acuerdo con la empresa, esto se debió al hurto de un transformador en el Pozo Tres Chorros, lo que llevó a una disminución del caudal captado durante dicho mes.

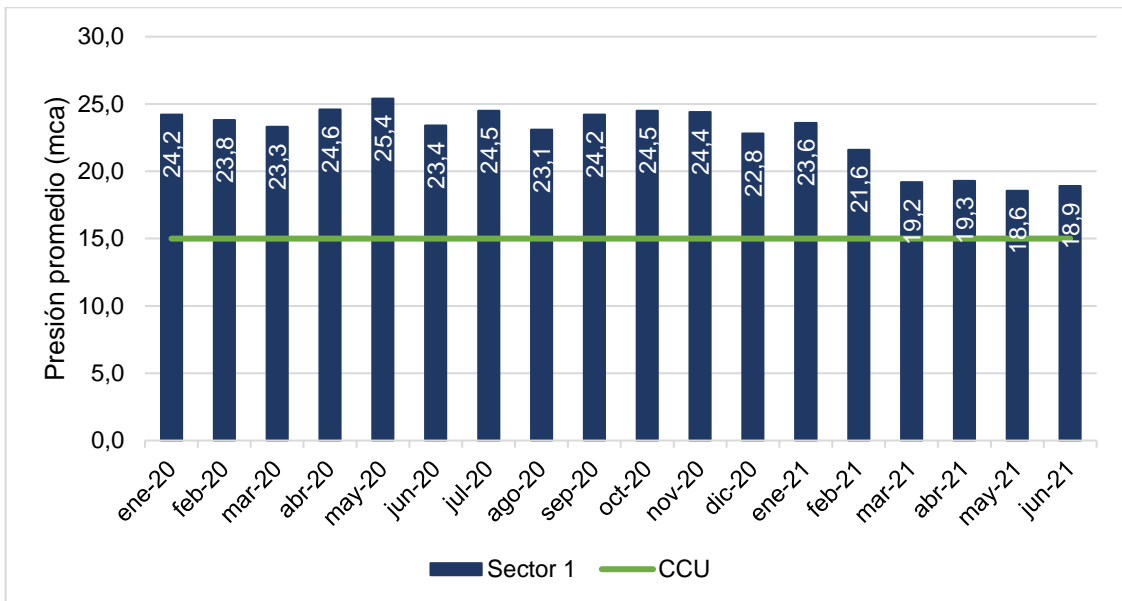
4.4.3.1.3.2 Información reportada al SUI

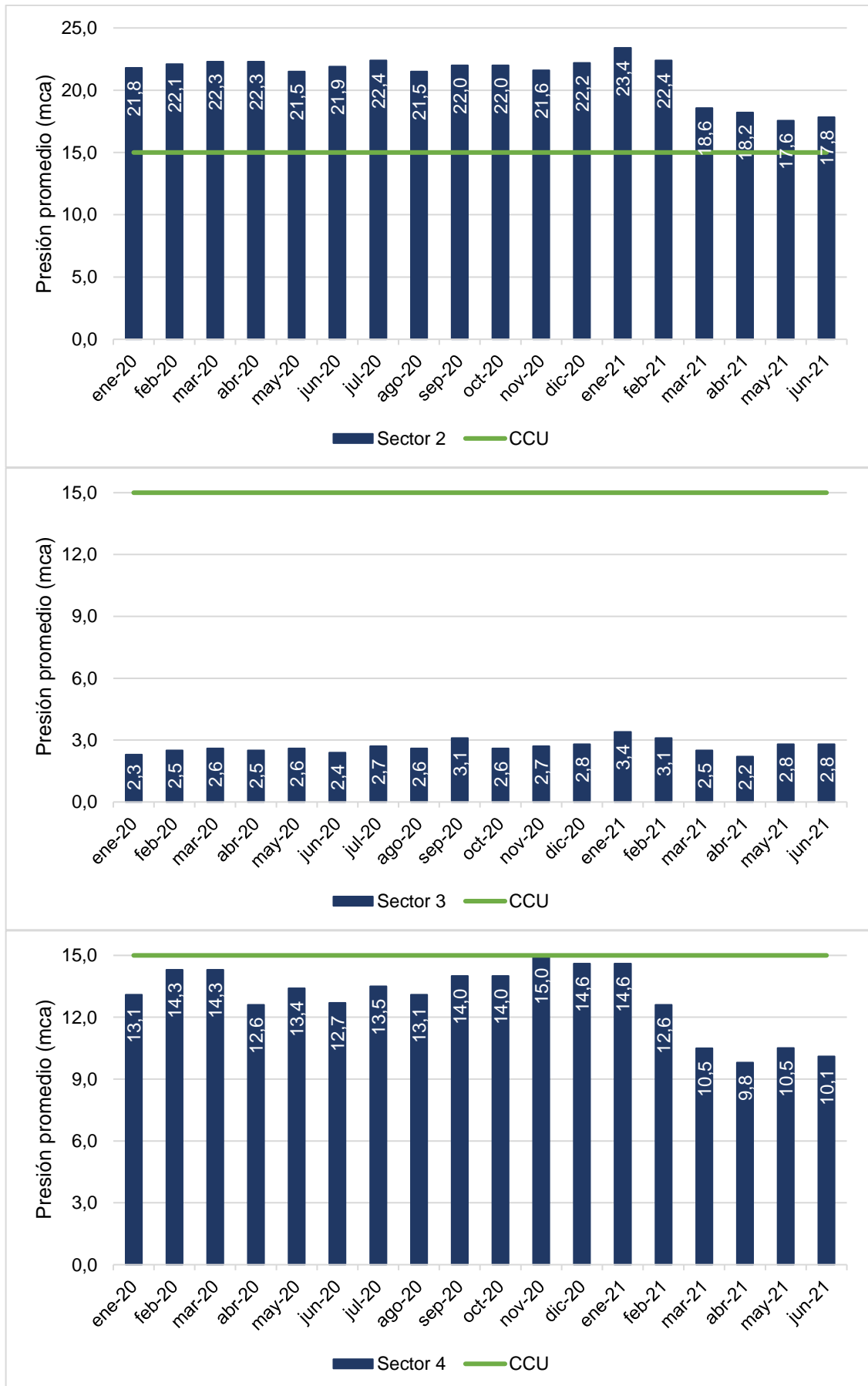
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de los resultados de continuidad ni suspensiones para las vigencias 2020 ni el primer semestre de 2021.

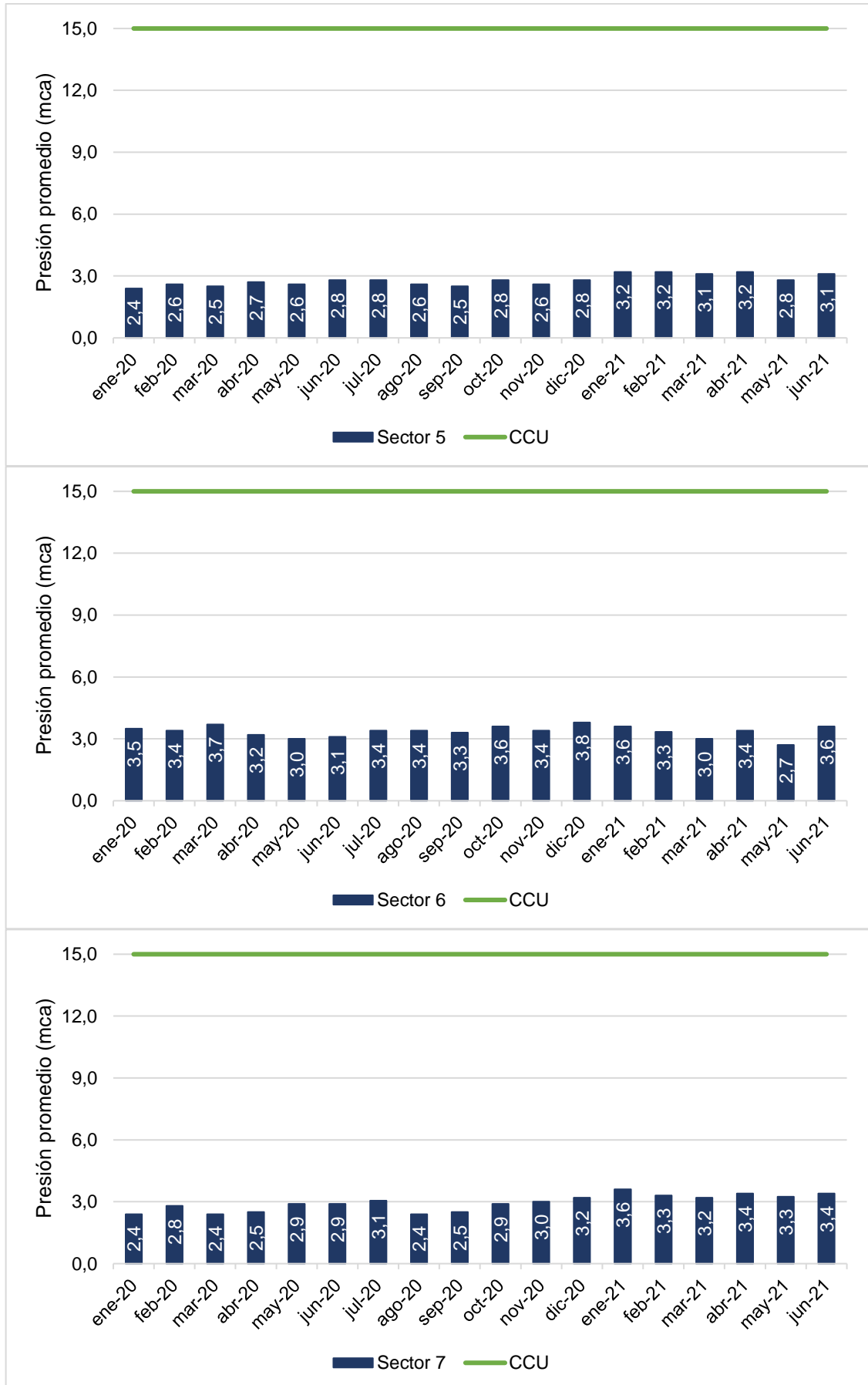
4.4.3.1.3.3 Presiones en la red de distribución

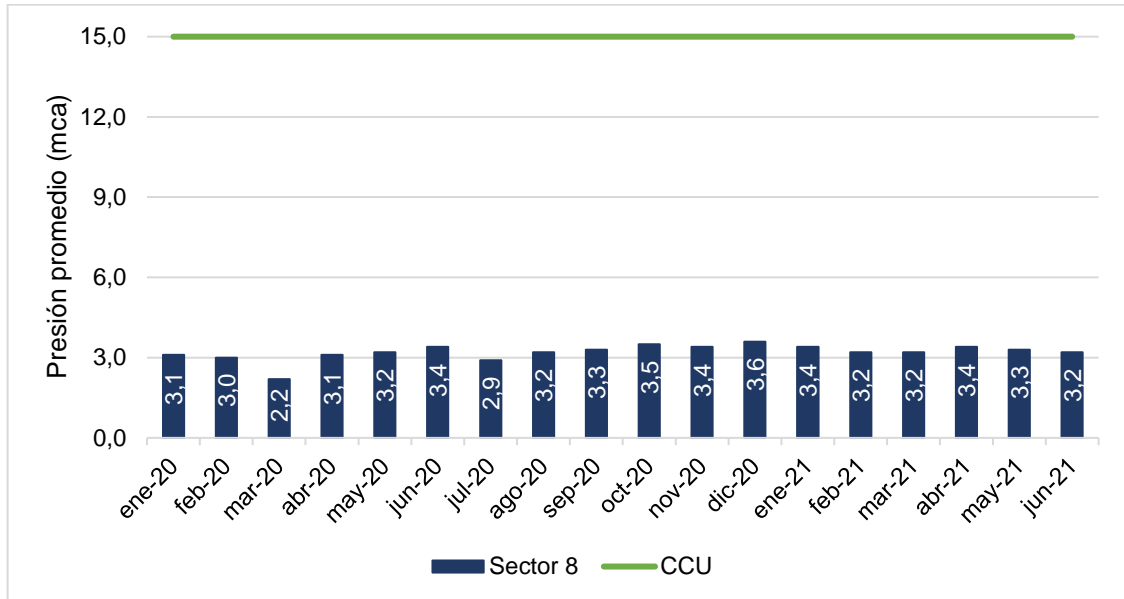
De acuerdo con la información suministrada por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., la presión promedio en la red de distribución en el municipio de San Onofre durante el año 2020 y el primer semestre del año 2021 fue la siguiente:

Gráfico 7. Presión promedio en la red de distribución en el municipio de San Marcos.









Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

Al respecto, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. se especifica lo siguiente en relación con la presión mínima con la cual se compromete la empresa:

“La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.”

De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados de presión con lo establecido en el CCU, se encontró que el prestador presuntamente no cumplió con lo estipulado en el anexo técnico de su Contrato de Condiciones Uniformes durante el año 2020 y el primer semestre de 2021 en los sectores 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

Por otra parte, en los sectores 1 y 2 sí se cumplió con lo estipulado en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes durante el año 2020 y el primer semestre de 2021.

4.4.3.1.3.3.1 Información reportada al SUI

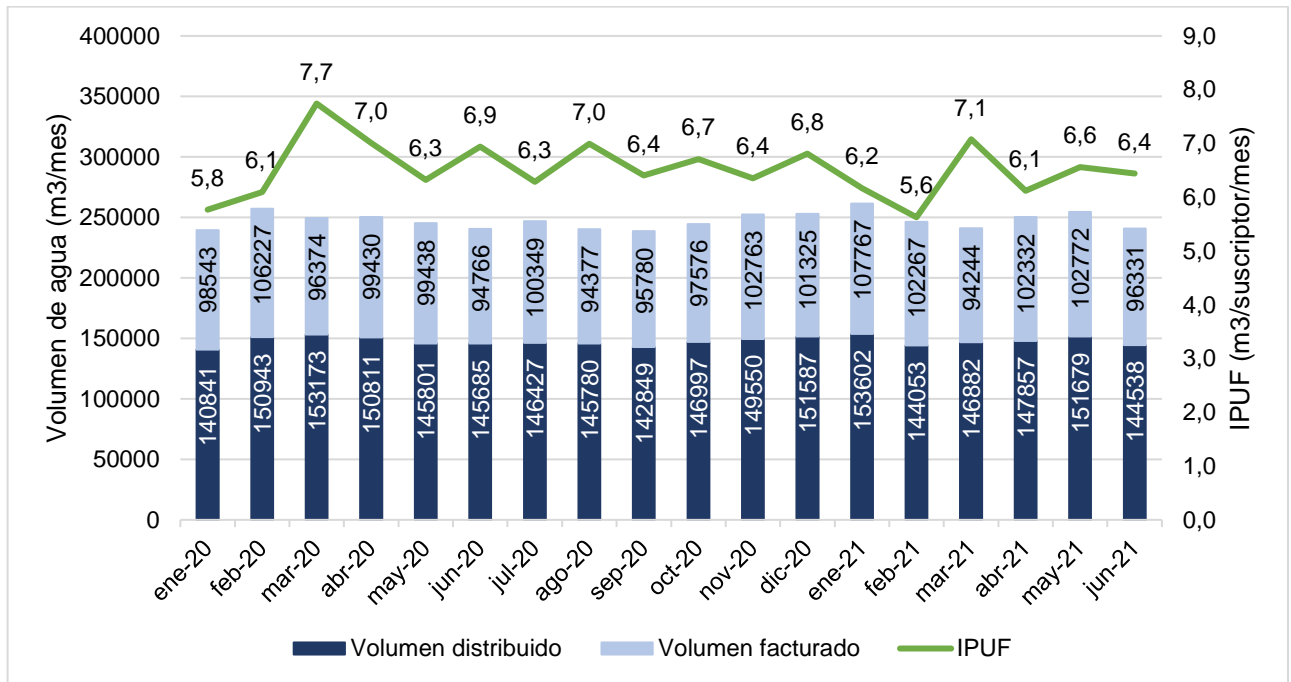
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de los resultados de presiones para las vigencias 2020 ni el primer semestre de 2021.

4.4.3.1.3.4 Pérdidas de agua en la red de distribución

4.4.3.1.3.4.1 Índice de pérdidas por usuario facturado

La metodología tarifaria que debe ser aplicada por la empresa para el APS del municipio de San Marcos es contractual. Así las cosas, en el contrato de operación se definió que el seguimiento a las pérdidas de agua debe realizarse a través del indicador IPUF. Por consiguiente, a continuación, se relacionan los resultados del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado – IPUF, cuyo valor estándar es de 6 m³/suscriptor/mes de acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014.

Gráfico 8. Índice de pérdidas por usuario facturado en el municipio de San Marcos.



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

Según lo anterior, las pérdidas de agua en la red de distribución del municipio han superado los 6 m³/suscriptor-mes en todos los meses con la excepción de los meses de enero de 2020 y febrero de 2021.

4.4.3.1.3.4.2 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte del caudal producido en el formulario “Operación sistemas de potabilización” para la vigencia 2020. Por ende, no es posible realizar el cálculo de este indicador de acuerdo con la información de SUI.

4.4.3.1.3.4.3 Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA

El prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA diseñado para el periodo 2020 – 2025, el cual también funciona como programa de reducción de pérdidas. Este se encuentra aprobado por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge - CORPOMOJANA mediante Resolución No. 423 del 17 de junio de 2021, con una vigencia de 5 años.

Este programa se compone de la siguiente manera:

- Programa de reducción de pérdidas.
- Programa de reúso de agua.
- Programa de protección de zonas de manejo especial.
- Programa de tecnologías de bajo consumo.
- Programa de educación ambiental.

La empresa remitió soportes de la ejecución de dichas actividades.

4.4.3.1.3.4.4 Estimación 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 calculó el IANC promedio de las vigencias bajo análisis según la información suministrada por el prestador.

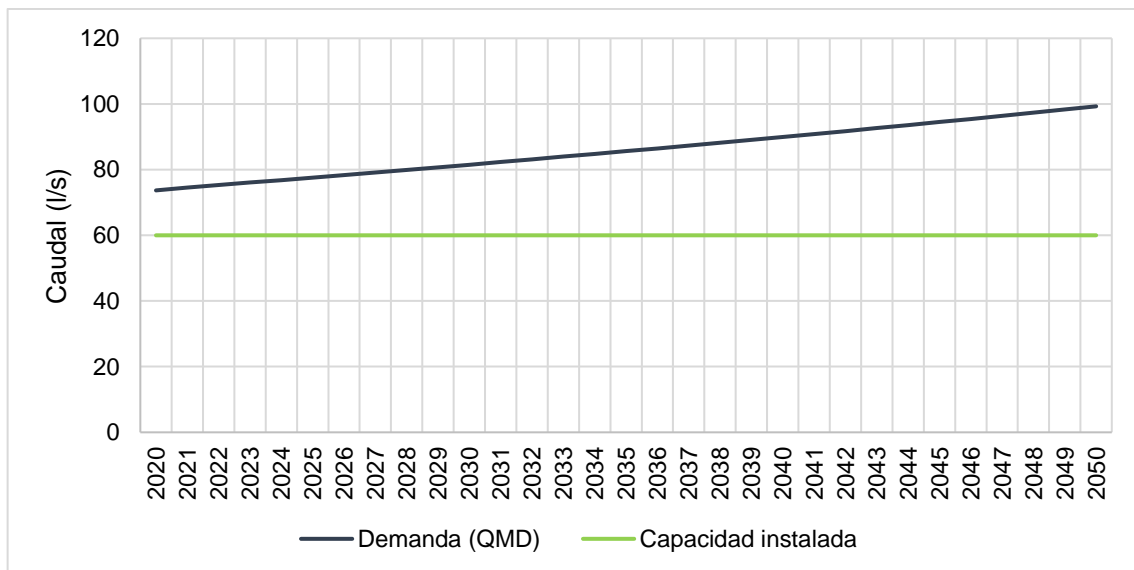
Los datos de entrada son:

Tabla 13. 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 _{neto} residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab·día]	[%]	[adimen.]
2020	San Marcos	26.781	0,99	Medio Alto	Cálido	135	31,85%	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfico 9. Estimación oferta vs demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, el caudal actualmente captado en los pozos no sería suficiente para abastecer al municipio de San Marcos. La producción de agua para el año 2020 tendría que ser de 74 l/s para abastecer al municipio mientras que el caudal suministrado es de aproximadamente 60 l/s. Por ende, existiría una mayor demanda de agua en comparación con la oferta.

Los resultados anteriores coinciden con los resultados del indicador de continuidad.

4.4.3.1.3.5 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

La última acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo de calidad del agua fue suscrita el día 11 de marzo de 2021. De acuerdo con dicha acta, a la fecha se tienen 17 puntos de muestreo concertados con la Secretaría de Salud Departamental de Sucre. De conformidad con lo anterior, la empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados que establece el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, así como con la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo, según lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución citada.

A continuación, se presenta el listado de dichos puntos:

Tabla 14. Listado de puntos de muestreo de calidad del agua.

Punto	Lugar	Dirección	Descripción
001-1101	Salida tanque Zona 1	Calle 22 No. 23 – 00	Subterránea
002-1201	Frente al antiguo Club San Marcos	Calle 18	Subterránea
003-2101	Salida tanque Zona 2	Calle 22ª No. 12 – 15	Subterránea
004-2102	Colegio Campo Nuevo	Calle 28 No. 12B-24	Subterránea
005-2103	Las Casitas	Carrera 23ª con calle 8	Subterránea
006-2104	Mariano Álvarez	Calle 18 No. 17 – 31	Subterránea
007-2105	Ancianato San Marcos	Calle 22C No. 20 – 10	Subterránea
008-3101	Salida tanque Zona 3	Calle 25 Carrera 30	Subterránea
009-3102	Sector La Bananera	Calle 26 No. 22 – 26	Subterránea
010-3103	Hogar Mi Primera Infancia	Calle 26 Carrera 33a	Subterránea
011-3104	Plaza San Rafael II	Calle 26 Carrera 38	Subterránea
012-3201	Karin Jatib	Calle 18 No. 27 - 11	Subterránea
013-3202	Detrás del BBVA	Carrera 24 con calle 14	Subterránea
014-3203	Mao Causil	Calle 15 con carrera 36	Subterránea
016	Esquina Plaza Veracruz	Calle 18b con carrera 15	Subterránea
017-1101	Frente Mata Guadua	Vía Belén	Subterránea
018	Fernán Fortich	Calle 26 con carrera 25B	Subterránea

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Dichos puntos de muestreo se encuentran debidamente materializados y recibidos a conformidad, según lo evidenciado en las respectivas actas suscritas el día 11 de marzo de 2021.

Imagen 8. Punto de muestreo de calidad del agua.



Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.3.5.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador para la vigencia 2020, se encontró que éste reportó el acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo de calidad del agua suscrita el 13 de marzo de 2020. Es de precisar que el reporte de esta información es anual vencido.

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

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

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20215290615092 del 09 de abril de 2021 para la vigencia 2020, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 15. Resultados IRCA Vigilancia durante la vigencia 2020 en el municipio de San Marcos.

Mes	IRCA mensual (%)	Nivel de riesgo
Enero	22,5	Medio
Febrero	12,5	Bajo
Marzo	-	
Abril	0,0	Sin riesgo
Mayo	18,8	Medio
Junio	-	
Julio	-	
Agosto	-	
Septiembre	-	
Octubre	-	
Noviembre	-	

Mes	IRCA mensual (%)	Nivel de riesgo
Diciembre	-	
Meses	4	
Muestras	24	

Fuente: Consulta enlace SUI – SIVICAP

Los resultados para los meses de enero, febrero y mayo de 2020 se deben a la presencia de coliformes totales en 8 muestras tomadas por la Secretaría de Salud durante dichos meses. Ahora bien, para los meses de marzo y junio a diciembre de 2020 no se tienen resultados de muestras de vigilancia reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP.

4.4.3.1.3.5.3 Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio Ambielab Ltda, el cual se encuentra autorizado según la Resolución 2625 de 2019. Una vez analizados los resultados de dichas muestras, no se encontraron incumplimientos de los valores permisibles en ninguno de los parámetros analizados.

Ahora bien, en el municipio de San Marcos se contó con un total de 7.481 suscriptores a junio de 2021, lo que equivale a un número de 26.781 habitantes al utilizar el índice de ocupación de 3,58 personas por vivienda calculado por el DANE a partir del censo realizado en el año 2018. Por ende, se debe cumplir con las frecuencias de análisis establecidas en la Resolución 2115 de 2007 para un rango de población entre 20.001 y 100.00 habitantes. Sin embargo, de acuerdo con los resultados de las muestras de control de calidad del agua, la empresa presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas de análisis de los siguientes parámetros:

Tabla 16. Presuntos incumplimientos en la frecuencia de análisis de las muestras de control de calidad del agua.

Parámetro	Frecuencia mínima Resolución 2115 de 2007	Frecuencia Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.																	
		Ene 2020	Feb 2020	Mar 2020	Abr 2020	May 2020	Jun 2020	Jul 2020	Ago 2020	Sep 2020	Oct 2020	Nov 2020	Dic 2020	Ene 2021	Feb 2021	Mar 2021	Abr 2021	May 2021	Jun 2021
Turbiedad	1 muestra diaria	27	29	30	31	31	25	34	27	27	28	28	27	28	27	30	32	24	24
Color aparente		27	29	30	31	31	25	34	27	27	28	28	27	28	27	30	32	24	24
pH		27	29	30	31	31	25	34	27	27	28	28	27	28	27	30	32	24	24
Cloro residual		27	29	30	31	31	25	34	27	27	28	28	27	28	27	30	32	24	24
Coliformes totales	8 muestras semanales	27	29	30	31	31	25	34	27	27	27	27	26	28	27	30	32	24	24
E. Coli		27	29	30	31	31	25	34	27	27	27	27	26	28	27	30	32	24	24
COT	2 muestras anuales	0												-					
Fluoruros		0												-					

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

4.4.3.1.3.5.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de información de las muestras de control de calidad del agua para las vigencias 2020 ni el primer semestre de 2021.

4.4.3.1.3.5.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador no cuenta con mapa de riesgos adoptado por la autoridad sanitaria.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

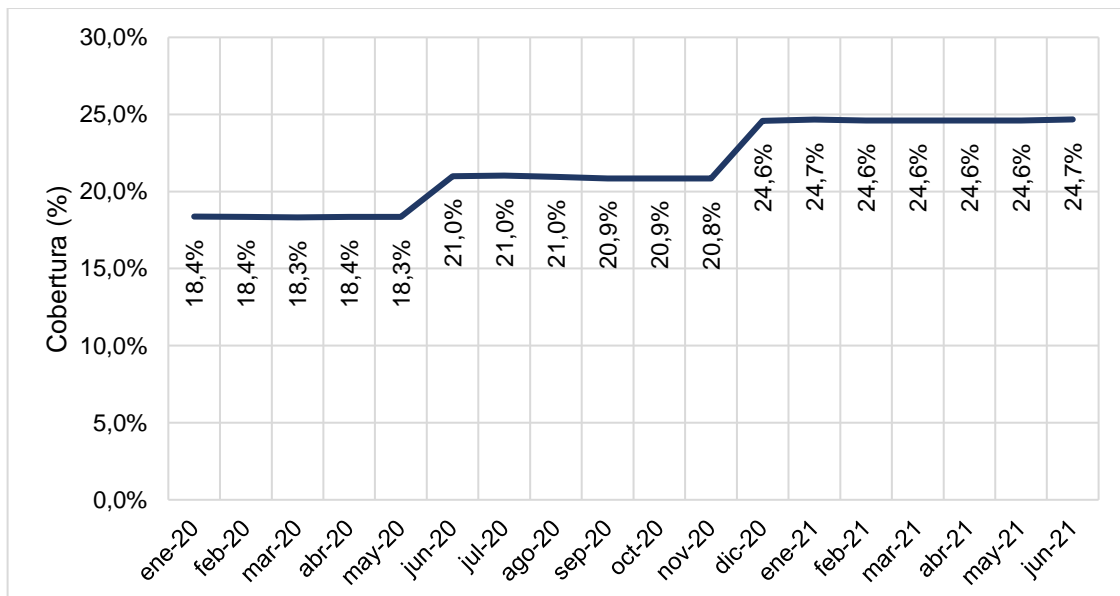
Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

4.4.3.2 Servicio público domiciliario de alcantarillado

4.4.3.2.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de alcantarillado durante el año 2020 y el primer semestre de 2021 en el municipio de San Marcos presentó el siguiente comportamiento:

Gráfico 10. Cobertura del servicio de alcantarillado en el municipio de San Marcos.



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

La cobertura actual del servicio de alcantarillado en el municipio es del 24,68%. Sobre lo anterior, la empresa informó que actualmente se adelantan proyectos de expansión de redes de alcantarillado, los cuales se prevén que sean terminados en diciembre de 2021. Una vez se entreguen dichas obras a la empresa, se informó que la cobertura de alcantarillado incrementaría al 90% aproximadamente. Sin embargo, la empresa no suministró soportes de lo anterior.

4.4.3.2.2 Estructura del sistema de alcantarillado

4.4.3.2.2.1 Red de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario y funciona por gravedad. Sin embargo, en la realidad funciona como un alcantarillado combinado debido a la carencia de un sistema de alcantarillado pluvial en el municipio.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la última actualización del catastro de redes de alcantarillado se realizó en el año 2016. Asimismo, informó que una vez finalice la ejecución de los proyectos de expansión de redes y se le entreguen los planos a la empresa, procederán con la actualización del catastro.

De acuerdo con la información que posee Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., las redes de alcantarillado se conforman así:

Tabla 17. Redes de alcantarillado.

Diámetro (pulgadas)	Longitud (metros)
8	13.725,2
10	1.939,5
12	2.937,5
14	645,5
16	526,5
20	523,3
22	89,0
27	697,0

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – visita agosto de 2021

Finalmente, la empresa cuenta con un cronograma de mantenimientos programados. De acuerdo con lo evidenciado en visita del 10 de agosto de 2021, se cumplió con dicho cronograma para el periodo evaluado.

4.4.3.2.2.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de información relacionado con las redes de alcantarillado del municipio.

4.4.3.2.2.1.2 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación del sistema. Adicionalmente, la empresa cuenta con una bitácora de operación y un cronograma de mantenimientos programados. De acuerdo con lo evidenciado en visita del 10 de agosto de 2021, se cumplió con dicho cronograma para el periodo evaluado.

4.4.3.2.2.2 Estación de bombeo de aguas residuales

Se cuenta con dos estaciones de bombeo. La primera cuenta con dos bombas de 30 HP con capacidad de 220 l/s cada uno. Dicha estación cuenta con dos franjas de bombeo en la mañana y noche y entrega las aguas residuales de todo el municipio directamente al sistema de tratamiento de aguas residuales. Esta estación cuenta con una línea de energía de suplencia conectada al generador de gas en las oficinas de la empresa.

La segunda estación de bombeo cuenta con dos bombas de 30 HP con capacidad de 155 l/s cada uno. Dicha estación cuenta con dos franjas de bombeo en la mañana y noche y entrega el agua a la EBAR No. 1.

Imagen 9. Estaciones de bombeo de aguas residuales.



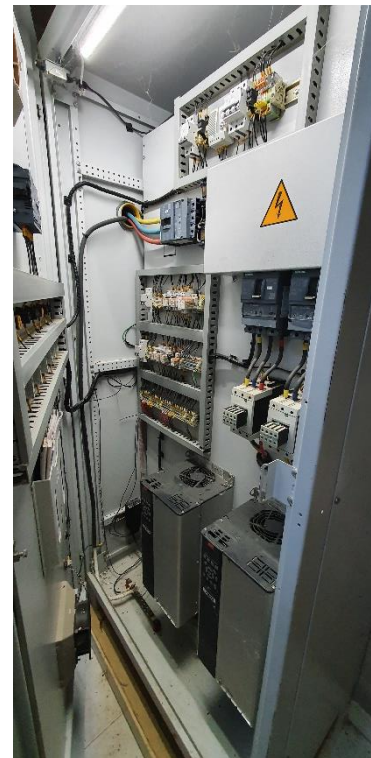
EBAR No. 1



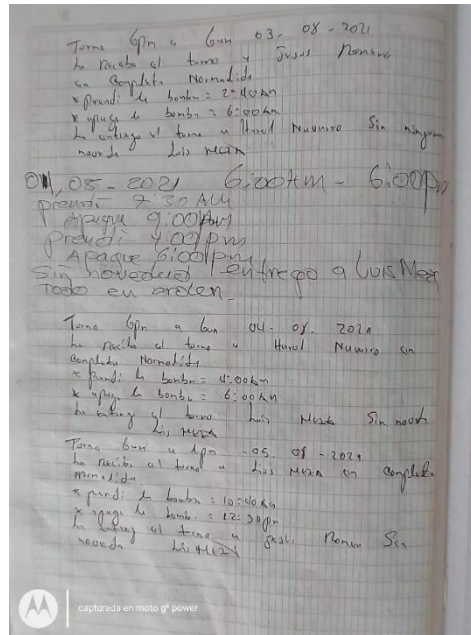
Tablero de control EBAR No. 1



EBAR No. 2



Tablero de control EBAR No. 2



Bitácora EBAR

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.2.3 Sistema de tratamiento de aguas residuales – STAR

Las aguas residuales son transportadas por medio de un colector de 24 pulgadas en concreto reforzado y una longitud de 492 metros, y arriban hasta un sistema de pretratamiento consistente en un desarenador para la remoción de sólidos gruesos y medianos. Posteriormente, las aguas pasan a un sistema de tratamiento compuesto por un tren con una laguna facultativa y una laguna de maduración dispuestas en serie.

El sistema de tratamiento se encuentra en un predio privado, ante lo cual el prestador manifestó que no posee información relacionada con la servidumbre de acceso a dichas lagunas. Asimismo, manifestó que su obligación únicamente es la operación de la infraestructura, y que quien debe poseer la información de la servidumbre es la Empresa de Servicios de San Marcos (ESAM), quien es la entidad contratante. No obstante, en la visita realizada el día 09 de agosto de 2021 se evidenció que no existe problema con los dueños de dicho predio para el acceso al sistema de tratamiento.

Imagen 10. Sistema de tratamiento de aguas residuales.



Tubería de entrada al sistema



Laguna de oxidación

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.2.2.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de información relacionado con el sistema de tratamiento de aguas residuales.

4.4.3.2.2.4 Vertimientos

El emisario final tiene una longitud de 1.315 metros. La tubería es en PEAD y tiene un diámetro de 27 pulgadas. Las aguas residuales tratadas son vertidas al río San Jorge. El caudal vertido es de aproximadamente 18 l/s.

Según informó la empresa, este emisario se entregó para su operación en 2019. Previo a dicha fecha, no se contaba con puntos de vertimiento. Por ende, para la operación del sistema de tratamiento de aguas residuales se esperaba a que el volumen de agua en las lagunas disminuyera por medio de la evaporación del agua.

Debido a la baja tasa de evacuación por evaporación, la operación de los sistemas de bombeo era mínima puesto que se corría el riesgo de inundar las lagunas y sus áreas circundantes. Por ende, se evidenciaban rebosamientos en la red de alcantarillado.

4.4.3.2.2.4.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de información relacionado con el registro de los puntos de vertimiento.

4.4.3.2.3 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos de alcantarillado

Se cuenta con permiso de vertimientos otorgado por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge - CORPOMOJANA mediante Resolución No. 019 del 15 de febrero de 2013. El caudal permitido es de 25,7 l/s sobre el río San Jorge. El permiso tiene una vigencia de 10 años.

Dicho permiso se otorgó inicialmente a Aguas de la Mojana S.A. E.S.P. Sin embargo, mediante Resolución No. 028 del 15 de enero de 2021, CORPOMOJANA autorizó el traspaso del permiso a Triple A del Norte.

Adicionalmente, el municipio cuenta con PSMV aprobado mediante Resolución No. 465 del 22 de octubre de 2019.

4.4.3.2.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de información relacionado con el plan de saneamiento y manejo de vertimientos ni el permiso de vertimientos.

4.4.4 ASPECTOS COMERCIALES

4.4.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Teniendo en cuenta que la empresa a diciembre de 2013 atendía menos de 5.000 suscriptores tanto en acueducto como en alcantarillado en el área urbana del municipio San Marcos, departamento de Sucre, se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, razón por la cual, le corresponde aplicar el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Según la información entregada, cuenta con CCU vigente, la fecha de expedición del documento fue el 28 de enero de 2021, sin embargo, de acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, la fecha de expedición (2019/01/01) y actualización (2019/03/10) no corresponde a lo remitido por el prestador, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 11. Información CCU



General

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS CSV PDF HTML

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento SUCRE

Empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento SUCRE

Empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P.

Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
SUCRE	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P.	1	28562	2021-05-13	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2019-01-01	2019-03-10	NO	ND	ND	

Fuente: SUI – Consulta realizada en septiembre de 2021.

Por lo anterior, es necesario recordarle al prestador de su deber de certificar la información pendiente al SUI, so pena de adelantar las acciones de control a que diere lugar por mala calidad de esta. Así mismo, aclarar cuál es el documento que se encuentra aplicando y certificarlo en SUI.

Ahora bien, al verificar el documento aportado por la empresa y comparándolo con el modelo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, se observa que éste corresponde a la información referida en la Resolución.

En cuanto a la publicación y deber de información del contrato de condiciones uniformes a los usuarios, la empresa no adjuntó soporte alguno.

Imagen 12. Contrato de condiciones uniformes



**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y
ASEO DEL NORTE SAS ESP- TRIPLE A DEL
NORTE SAS ESP**

CONTRATO CONDICIONES UNIFORME

**SERVICIO DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

SAN MARCOS - SUCRE

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

4.4.4.2 Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores de la siguiente manera:

Tabla 18. Suscriptores Acueducto año 2020

ACUEDUCTO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	4502	4502	4503	4506	4507	4516	4520	4520	4526	4537	4537	4549
Estrato 2	1984	1985	1985	1988	1987	1986	1986	1984	1986	1983	1983	1989
Estrato 3	664	660	659	657	657	657	657	657	657	655	654	653
Total Residencial	7150	7147	7147	7151	7151	7159	7163	7161	7169	7175	7174	7191
Comercial	147	146	146	146	145	148	147	146	146	148	148	148
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	37	37	37	37	37	37	37	37	37	38	38	38
Total No Residencial	185	184	184	184	183	186	185	184	184	187	187	187
TOTAL USUARIOS	7335	7331	7331	7335	7334	7345	7348	7345	7353	7362	7361	7378

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 19. Suscriptores Alcantarillado año 2020

ALCANTARILLADO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	745	744	740	742	741	821	822	821	815	815	814	889
Estrato 2	399	401	403	406	406	508	508	506	504	504	504	699
Estrato 3	219	217	216	214	214	227	227	226	226	225	225	229

Total Residencial	1363	1362	1359	1362	1361	1556	1557	1553	1545	1544	1543	1817
Comercial	42	42	42	42	42	50	52	51	51	52	52	64
Oficial	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	11
Total No Residencial	51	51	51	51	51	59	61	60	60	61	61	75
TOTAL USUARIOS	1414	1413	1410	1413	1412	1615	1618	1613	1605	1605	1604	1892

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

La empresa cuenta con un total de 7378 suscriptores para el servicio de acueducto en el municipio de San Marcos, con corte al 31 diciembre de 2020, de los cuales el 62% corresponde al estrato uno, seguido del estrato dos y el tres respectivamente, el 97% de los mismos se concentran en el uso residencial.

En cuanto al servicio de alcantarillado, la empresa cuenta con un total de 1892 suscriptores en el municipio de San Marcos, donde el estrato de mayor participación es el uno con un 47%, seguido del dos y el tres respectivamente. El 96% se concentra en el uso residencial.

Tabla 20. Suscriptores Acueducto año 2021

ACUEDUCTO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 1	4578	4580	4579	4581	4592	4612	4631
Estrato 2	1992	1988	1997	1996	2001	2002	2008
Estrato 3	654	653	657	657	659	661	658
Total Residencial	7224	7221	7233	7234	7252	7275	7297
Comercial	148	147	148	148	148	148	149
Industrial	1	1	1	2	2	2	2
Oficial	38	38	38	38	38	38	38
Total Residencial	187	186	187	188	188	188	189
TOTAL USUARIOS	7411	7407	7420	7422	7440	7463	7486

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 21. Suscriptores Alcantarillado año 2021

ALCANTARILLADO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 1	891	890	889	890	889	893	1001
Estrato 2	699	697	697	696	696	696	784
Estrato 3	231	231	233	233	233	235	235
Total Residencial	1821	1818	1819	1819	1818	1824	2020
Comercial	64	63	62	62	62	62	63
Oficial	13	13	13	13	13	13	14
Total No Residencial	77	76	75	75	75	75	77
TOTAL USUARIOS	1898	1894	1894	1894	1893	1899	2097

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Para la vigencia 2021, la empresa cuenta con un total de 7486 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 julio, de los cuales el 62% corresponde al estrato uno, seguido del estrato dos y el tres respectivamente, el 97% se concentran en el uso residencial.

Para el servicio de alcantarillado, la empresa cuenta con un total de 2097 suscriptores en el municipio, donde el estrato de mayor participación es el uno con un 48%, seguido del dos y el tres respectivamente. El 96% se concentra en el uso residencial.

Se procedió a revisar la información cargada al SUI, donde se evidenció lo siguiente:

Tabla 22. Suscriptores Acueducto año 2020

ACUEDUCTO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	4504	4504	4505	4508	4509	4518	4522	4522	4528	4540	4540	4552
Estrato 2	1985	1987	1986	1989	1988	1987	1987	1985	1987	1984	1984	1990
Estrato 3	664	660	659	657	657	657	657	657	657	655	654	653
Total Residencial	7153	7151	7150	7154	7154	7162	7166	7164	7172	7179	7178	7195
Comercial	147	146	146	146	145	145	148	147	147	148	148	148
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	37	37	37	37	37	37	37	37	37	38	38	38
Total No Residencial	185	184	184	184	183	183	186	185	185	187	187	187
TOTAL USUARIOS	7338	7335	7334	7338	7337	7345	7352	7349	7357	7366	7365	7382

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Tabla 23. Suscriptores Alcantarillado año 2020

ALCANTARILLADO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	745	744	740	742	741	821	822	821	815	815	814	889
Estrato 2	400	402	404	407	407	509	509	507	505	505	505	700
Estrato 3	219	217	216	214	214	227	227	226	226	225	225	229
Total Residencial	1364	1363	1360	1363	1362	1557	1558	1554	1546	1545	1544	1818
Comercial	42	42	42	42	42	50	52	51	51	52	52	64
Oficial	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	11
Total No Residencial	51	51	51	51	51	59	61	60	60	61	61	75
TOTAL USUARIOS	1415	1414	1411	1414	1413	1616	1619	1614	1606	1606	1605	1893

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Tabla 24. Suscriptores Acueducto año 2021

ACUEDUCTO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 1	4581	4583	4583	4585	4596	4616	4635
Estrato 2	1994	1993	2002	2001	2006	2007	2013
Estrato 3	654	654	657	657	659	661	658
Total Residencial	7229	7230	7242	7243	7261	7284	7306
Comercial	148	148	148	147	147	148	149
Industrial	1	1	1	2	2	2	2
Oficial	38	38	38	38	38	38	38
Total Residencial	187	187	187	187	187	188	189
TOTAL USUARIOS	7416	7417	7429	7430	7448	7472	7495

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Tabla 25. Suscriptores Alcantarillado año 2021

ALCANTARILLADO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 1	891	ND	890	ND	ND	893	1001

ALCANTARILLADO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 2	701	ND	699	ND	ND	698	786
Estrato 3	231	ND	233	ND	ND	235	235
Total Residencial	1823	ND	1822	ND	ND	1826	2022
Comercial	64	ND	62	ND	ND	62	63
Oficial	13	ND	13	ND	ND	13	14
Total No Residencial	77	ND	75	ND	ND	75	77
TOTAL USUARIOS	1900	ND	1897	ND	ND	1901	2099

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Una vez revisados los datos cargados el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que existen diferencias menores en datos a lo presentado por el prestador. Así mismo, se observa que no ha cargado información de suscriptores para los meses de febrero, abril y mayo de 2021 en el servicio de alcantarillado. Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique la información de calidad, so pena de adelantar las acciones de control por la mala calidad de esta.

4.4.4.3 Micromedición

4.4.4.3.1 Indicador de micromedición nominal y efectiva

A continuación, se presenta información del indicador de micromedición calculado por la SSPD a partir de la información suministrada por el prestador y conforme lo indicado en la Resolución CRA 906 de 2019:

Tabla 26. Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2020	7378	2635	35%
2021	7486	2694	36%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 27. Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
2020	7378	1772	24%
2021	7486	1819	24%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Según los datos aportados por la empresa, se observa que el sistema que abastece el municipio de San Marcos no cuenta con una cobertura total de micromedidores instalados, por lo que para las vigencias 2020 y 2021 ha contado con un indicador por debajo de 95% en relación con la micromedición nominal y la micromedición efectiva, encontrando de esta manera, que incumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

4.4.4.3.2 Reportes estadísticos mensuales por uso y estrato de medidores dañados, cambios, solicitudes nuevas y causales de no lectura

Ahora bien, en cuanto a la solicitud sobre reportes estadísticos mensuales por uso y estrato de medidores dañados, cambios, solicitudes nuevas, la empresa remitió un archivo de donde se pudo extraer la siguiente información:

- Promedio de medidores dañados mensualmente en la vigencia 2020: 144
- Promedio de medidores cambiados mensualmente en la vigencia 2020: 0

- Promedio de solicitudes nuevas vigencia 2020: 0
- Promedio de medidores dañados mensualmente en la vigencia 2021: 142
- Promedio de medidores cambiados mensualmente en la vigencia 2021: 3
- Promedio de solicitudes nuevas vigencia 2021: 3

Según lo reportado por la empresa en el archivo remitido, se cuenta con un promedio de 144 medidores dañados al año, esto según lo indicado en la vigencia 2020, y con corte al 31 de julio del año 2021, se observa un promedio de 142 medidores dañados mensualmente. No se observaron solicitudes de usuarios a la empresa para instalar un medidor en la vigencia 2020, ni tampoco cambios del aparato de medida. Para la vigencia 2021, se observó un promedio de 3 solicitudes nuevas y cambios de medidor.

El archivo indicado en este capítulo se adjunta en los anexos del documento.

De otra parte, en los archivos donde se solicitó información sobre causales de no lectura, la empresa adjuntó un cuadro con 43 causales, sin embargo, de los medidores informados como no leídos, no indicó a qué causal pertenecen estos, por lo tanto, no se conocen las razones por las cuales algunos medidores no son leídos.

4.4.4.3.3 Laboratorio de medidores

Según la información remitida por la empresa mediante correo electrónico, no cuentan con laboratorio de medidores para la revisión y calibración de los aparatos de medida, así como tampoco tienen contratados los servicios de uno. Igualmente, remite una certificación firmada por el gerente donde indica lo mencionado, sin embargo, el documento se refiere explícitamente al municipio de San Onofre, por lo que no es claro si dicha información aplica también para el municipio de San Marcos:

Imagen 13. Certificación laboratorio medidores



Sobre este aspecto, se solicitó indicar cómo se realizaban las revisiones de los micromedidores y su debido proceso, lo cual quedó en acta del 09 de agosto de 2021, de la siguiente manera:

- *Procedimiento para realizar cambios y reposiciones de medidores.*
- *Remitir dos expedientes donde se observe el procedimiento.” Folio 2*

Sin embargo, al revisar toda la información aportada por el prestador, no se encontró el procedimiento como se solicitó y en los expedientes remitidos, no se evidenció en ninguno procedimiento para la revisión y/o calibración de micromedidores.

4.4.4.4 Facturación y Recaudo

La empresa presentó información respecto de la facturación y el recaudo de la siguiente manera:

Tabla 28. Facturación y recaudo acueducto año 2020

AÑO 2020	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	57514	\$50.828.925	\$33.431.938	66%	\$131.203.678	\$79.329.281	60%
	Estrato 2	26925	\$43.936.323	\$25.449.764	58%			
	Estrato 3	10183	\$25.728.690	\$15.907.694	62%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2081	\$8.152.612	\$4.106.622	50%			
	Oficial	1077	\$2.505.298	\$423.736	17%			
Feb	Estrato 1	62899	\$57.331.170	\$27.694.172	48%	\$141.848.470	\$70.215.716	50%
	Estrato 2	28725	\$47.007.768	\$22.866.061	49%			
	Estrato 3	10180	\$25.666.377	\$13.174.758	51%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.523	18%			
	Comercial	2162	\$8.379.187	\$3.196.043	38%			
	Oficial	1513	\$3.412.138	\$3.275.159	96%			
Mar	Estrato 1	56866	\$50.034.459	\$20.850.389	42%	\$127.724.382	\$56.708.675	44%
	Estrato 2	25844	\$42.193.304	\$19.711.524	47%			
	Estrato 3	9563	\$24.400.484	\$11.752.384	48%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2022	\$7.984.892	\$2.837.284	36%			
	Oficial	1339	\$3.059.413	\$1.547.567	51%			
Abr	Estrato 1	57603	\$52.006.222	\$23.562.526	45%	\$134.302.205	\$60.588.103	45%
	Estrato 2	27301	\$45.208.571	\$20.406.291	45%			
	Estrato 3	10464	\$26.002.413	\$12.633.697	49%			
	Industrial	16	\$51.830	\$-	0%			
	Comercial	2016	\$7.998.344	\$2.724.469	34%			
	Oficial	1320	\$3.034.825	\$1.261.120	42%			
May	Estrato 1	56294	\$50.426.731	\$22.885.425	45%	\$126.789.145	\$58.634.131	46%
	Estrato 2	25491	\$42.102.932	\$20.095.001	48%			
	Estrato 3	9493	\$24.304.462	\$11.659.245	48%			
	Industrial	16	\$52.330	\$19.975	38%			
	Comercial	1872	\$7.567.069	\$2.826.853	37%			
	Oficial	972	\$2.335.621	\$1.147.632	49%			
Jun	Estrato 1	59278	\$52.928.979	\$21.227.436	40%	\$133.290.937	\$54.612.165	41%
	Estrato 2	27170	\$44.423.576	\$18.973.820	43%			



AÑO 2020	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 3	9788	\$24.809.844	\$10.746.914	43%			
	Industrial	16	\$51.830	\$12.170	23%			
	Comercial	2046	\$8.116.557	\$2.660.769	33%			
	Oficial	1276	\$2.960.151	\$991.056	33%			
Jul	Estrato 1	55997	\$53.504.460	\$17.569.555	33%	\$133.510.277	\$47.649.647	36%
	Estrato 2	25381	\$44.266.427	\$16.760.780	38%			
	Estrato 3	9075	\$24.875.278	\$9.656.471	39%			
	Industrial	16	\$51.830	\$12.170	23%			
	Comercial	1946	\$7.859.614	\$3.256.181	41%			
	Oficial	1252	\$2.952.668	\$394.490	13%			
Ago	Estrato 1	60933	\$59.952.292	\$24.705.000	41%	\$148.925.959	\$73.599.095	49%
	Estrato 2	27337	\$47.848.981	\$22.237.719	46%			
	Estrato 3	9988	\$27.102.376	\$12.810.711	47%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2085	\$8.228.148	\$3.851.454	47%			
	Oficial	1483	\$5.742.332	\$9.984.684	174%			
Sep	Estrato 1	56457	\$54.702.589	\$25.631.541	47%	\$139.729.842	\$71.938.142	51%
	Estrato 2	25683	\$45.086.344	\$22.734.695	50%			
	Estrato 3	9356	\$25.604.322	\$13.617.591	53%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2016	\$8.222.403	\$2.967.245	36%			
	Oficial	1524	\$6.062.354	\$6.977.543	115%			
Oct	Estrato 1	56237	\$54.464.171	\$25.849.373	47%	\$142.189.507	\$74.245.251	52%
	Estrato 2	25503	\$44.803.066	\$22.749.911	51%			
	Estrato 3	9500	\$25.683.490	\$15.823.302	62%			
	Industrial	16	\$51.830	\$-	0%			
	Comercial	2380	\$9.647.503	\$3.856.927	40%			
	Oficial	3231	\$7.539.447	\$5.965.738	79%			
Nov	Estrato 1	60000	\$58.453.825	\$24.775.346	42%	\$147.248.241	\$68.135.638	46%
	Estrato 2	26267	\$45.681.416	\$20.476.113	45%			
	Estrato 3	9335	\$25.157.592	\$11.357.872	45%			
	Industrial	16	\$51.923	\$9.523	18%			
	Comercial	2375	\$9.232.630	\$3.501.935	38%			
	Oficial	4057	\$8.670.855	\$8.014.849	92%			
Dic	Estrato 1	57938	\$57.149.766	\$31.467.979	55%	\$147.803.409	\$78.335.310	53%
	Estrato 2	26893	\$47.270.306	\$23.607.045	50%			
	Estrato 3	9775	\$25.964.391	\$14.232.151	55%			
	Industrial	16	\$51.831	\$9.527	18%			
	Comercial	2759	\$10.399.712	\$3.830.501	37%			
	Oficial	3223	\$6.967.403	\$5.188.107	74%			
TOTAL		1.181.455	\$1.654.566.052	\$793.991.154	48%	\$1.654.566.052	\$793.991.154	48%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 29. Facturación y recaudo alcantarillado año 2020

AÑO 2020	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	10.180	\$3.325.051	\$915.987	28%	\$10.730.979	\$4.339.052	40%
	Estrato 2	5.498	\$3.338.034	\$1.154.561	35%			



AÑO 2020	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 3	3.390	\$2.994.494	\$1.706.529	57%			
	Comercial	682	\$969.368	\$521.211	54%			
	Oficial	94	\$104.032	\$40.764	39%			
Feb	Estrato 1	10.983	\$3.716.283	\$969.299	26%	\$11.375.062	\$3.792.486	33%
	Estrato 2	5.716	\$3.516.978	\$1.090.388	31%			
	Estrato 3	3.359	\$2.962.624	\$1.272.881	43%			
	Comercial	769	\$1.074.555	\$417.467	39%			
	Oficial	111	\$104.622	\$42.451	41%			
Mar	Estrato 1	9.965	\$3.259.110	\$664.282	20%	\$10.423.376	\$3.039.374	29%
	Estrato 2	5.237	\$3.227.188	\$1.019.990	32%			
	Estrato 3	3.221	\$2.828.511	\$939.380	33%			
	Comercial	686	\$1.000.260	\$380.909	38%			
	Oficial	115	\$108.307	\$34.813	32%			
Abr	Estrato 1	10.077	\$3.352.279	\$906.106	27%	\$10.654.034	\$3.641.147	34%
	Estrato 2	5.420	\$3.375.960	\$971.175	29%			
	Estrato 3	3.294	\$2.879.244	\$1.290.983	45%			
	Comercial	649	\$944.568	\$426.651	45%			
	Oficial	105	\$101.983	\$46.232	45%			
May	Estrato 1	9.551	\$3.245.188	\$755.777	23%	\$10.422.690	\$3.152.736	30%
	Estrato 2	5.217	\$3.288.025	\$883.443	27%			
	Estrato 3	3.080	\$2.866.159	\$1.036.458	36%			
	Comercial	568	\$890.307	\$402.130	45%			
	Oficial	128	\$133.011	\$74.928	56%			
Jun	Estrato 1	11.233	\$3.789.732	\$798.752	21%	\$12.432.149	\$3.455.590	28%
	Estrato 2	6.732	\$4.232.304	\$1.237.686	29%			
	Estrato 3	3.376	\$3.115.652	\$936.518	30%			
	Comercial	727	\$1.110.362	\$386.610	35%			
	Oficial	193	\$184.099	\$96.024	52%			
Jul	Estrato 1	10.803	\$3.620.745	\$594.852	16%	\$11.840.679	\$2.981.901	25%
	Estrato 2	6.415	\$4.062.141	\$1.008.845	25%			
	Estrato 3	3.156	\$2.928.727	\$860.501	29%			
	Comercial	771	\$1.049.367	\$517.703	49%			
	Oficial	187	\$179.699	\$0	0%			
Ago	Estrato 1	11.239	\$3.866.921	\$949.870	25%	\$12.791.331	\$4.119.179	32%
	Estrato 2	6.615	\$4.249.355	\$1.194.967	28%			
	Estrato 3	3.373	\$3.350.115	\$1.325.458	40%			
	Comercial	792	\$1.166.906	\$396.324	34%			
	Oficial	157	\$158.034	\$252.560	160%			
Sep	Estrato 1	10.933	\$3.696.862	\$978.598	26%	\$12.270.980	\$4.246.470	35%

AÑO 2020	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 2	6.568	\$4.156.405	\$1.494.810	36%			
	Estrato 3	3.170	\$2.999.562	\$1.266.759	42%			
	Comercial	779	\$1.142.111	\$309.473	27%			
	Oficial	312	\$276.040	\$196.830	71%			
Oct	Estrato 1	10.685	\$3.618.176	\$853.920	24%	\$12.283.727	\$4.196.030	34%
	Estrato 2	6.508	\$4.142.484	\$1.324.003	32%			
	Estrato 3	3.281	\$3.041.800	\$1.465.457	48%			
	Comercial	884	\$1.295.681	\$491.008	38%			
	Oficial	195	\$185.586	\$61.642	33%			
Nov	Estrato 1	11.251	\$3.871.349	\$912.985	24%	\$12.636.157	\$3.740.235	30%
	Estrato 2	6.625	\$4.210.711	\$1.295.718	31%			
	Estrato 3	3.199	\$2.993.334	\$869.803	29%			
	Comercial	929	\$1.361.658	\$509.818	37%			
	Oficial	211	\$199.105	\$151.911	76%			
Dic	Estrato 1	11.665	\$4.011.332	\$1.407.328	35%	\$14.909.494	\$5.832.206	39%
	Estrato 2	9.256	\$5.921.052	\$2.186.201	37%			
	Estrato 3	3.342	\$3.121.273	\$1.412.178	45%			
	Comercial	994	\$1.497.874	\$816.973	55%			
	Oficial	408	\$357.963	\$9.526	3%			
TOTAL		255.059	\$142.770.658	\$46.536.406	33%	\$142.770.658	\$46.536.406	33%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Una vez analizada la información para la vigencia 2020, encontramos que los estratos que evidencian mayor cultura de pago son los de uso residencial, igualmente se observa que el uso oficial en algunos meses sobrepasó el recaudo del 100%, lo que se traduce en recaudo de cartera y no en recaudo corriente, lo anterior para los dos servicios.

Se observa que la empresa cuenta con un indicador de recaudo, para el servicio acueducto del 48% y para alcantarillado del 33%, es decir, un promedio del 40% en los dos servicios, que de acuerdo con la Resolución CRA 906 de 2019, se encuentra ubicada en Riesgo Medio Alto.

Tabla 30. Facturación y recaudo acueducto año 2021

AÑO 2021	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	62551	\$61.565.954	\$28.327.294	46%	\$154.524.622	\$73.719.334	48%
	Estrato 2	28343	\$49.120.590	\$22.162.243	45%			
	Estrato 3	9974	\$26.271.422	\$12.339.875	47%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2395	\$9.297.500	\$3.501.646	38%			
	Oficial	3831	\$8.217.326	\$7.378.749	90%			
Feb	Estrato 1	59206	\$56.908.998	\$28.011.916	49%	\$144.269.350	\$75.124.465	52%
	Estrato 2	26455	\$45.680.980	\$24.254.824	53%			



AÑO 2021	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 3	9492	\$25.207.059	\$12.770.497	51%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2039	\$8.211.798	\$3.168.492	39%			
	Oficial	3836	\$8.208.685	\$6.909.209	84%			
Mar	Estrato 1	54709	\$85.614.355	\$26.579.190	31%	\$202.222.077	\$72.239.299	36%
	Estrato 2	24880	\$64.244.870	\$22.672.536	35%			
	Estrato 3	8518	\$31.188.643	\$13.006.376	42%			
	Industrial	16	\$51.830	\$9.527	18%			
	Comercial	2317	\$12.855.970	\$4.385.450	34%			
	Oficial	3139	\$8.266.409	\$5.586.220	68%			
Abr	Estrato 1	59119	\$56.848.472	\$26.192.086	46%	\$145.822.350	\$69.845.202	48%
	Estrato 2	26892	\$46.476.238	\$21.834.110	47%			
	Estrato 3	10027	\$26.350.904	\$12.894.307	49%			
	Industrial	163	\$450.050	\$79.867	18%			
	Comercial	2232	\$8.857.619	\$3.353.663	38%			
	Oficial	3153	\$6.839.067	\$5.491.169	80%			
May	Estrato 1	59976	\$58.197.406	\$26.160.234	45%	\$146.394.617	\$73.564.628	50%
	Estrato 2	26909	\$46.615.074	\$23.458.618	50%			
	Estrato 3	9426	\$25.147.678	\$12.736.132	51%			
	Industrial	46	\$140.680	\$98.377	70%			
	Comercial	2145	\$8.607.237	\$3.883.135	45%			
	Oficial	3565	\$7.686.542	\$7.228.132	94%			
Jun	Estrato 1	55588	\$53.113.815	\$26.086.620	49%	\$137.847.395	\$68.945.089	50%
	Estrato 2	25310	\$44.176.164	\$20.090.645	45%			
	Estrato 3	9381	\$25.077.100	\$13.154.198	52%			
	Industrial	23	\$79.860	\$37.557	47%			
	Comercial	2036	\$8.299.980	\$3.031.334	37%			
	Oficial	3276	\$7.100.476	\$6.544.735	92%			
TOTAL		601.000	\$931.080.411	\$433.438.017	47%	\$931.080.411	\$433.438.017	47%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 31. Facturación y recaudo alcantarillado año 2021

AÑO 2021	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	12.534	\$4.385.460	\$1.209.077	28%	\$17.738.132	\$7.150.806	40%
	Estrato 2	9.831	\$6.222.845	\$1.985.853	32%			
	Estrato 3	3.441	\$3.223.446	\$1.059.740	33%			
	Comercial	1.099	\$1.582.694	\$518.325	33%			
	Oficial	2.923	\$2.323.687	\$2.377.811	102%			
Feb	Estrato 1	12.154	\$4.186.169	\$1.320.847	32%	\$16.899.219	\$8.011.869	47%



AÑO 2021	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 2	9.184	\$5.808.737	\$2.650.496	46%			
	Estrato 3	3.348	\$3.129.740	\$1.172.153	37%			
	Comercial	922	\$1.371.958	\$597.512	44%			
	Oficial	3.026	\$2.402.615	\$2.270.861	95%			
Mar	Estrato 1	10.906	\$6.832.390	\$1.397.591	20%	\$23.745.568	\$7.833.924	33%
	Estrato 2	8.181	\$8.575.992	\$2.444.198	29%			
	Estrato 3	2.782	\$4.243.686	\$1.508.435	36%			
	Comercial	893	\$1.971.049	\$613.409	31%			
	Oficial	2.495	\$2.122.451	\$1.870.291	88%			
Abr	Estrato 1	12.031	\$4.140.491	\$1.153.714	28%	\$16.608.217	\$7.092.034	43%
	Estrato 2	\$9.347	\$5.916.621	2136579	36%			
	Estrato 3	3.479	\$3.186.210	\$1.248.557	39%			
	Comercial	\$992	\$1.464.414	769913	53%			
	Oficial	2.378	\$1.900.481	\$1.783.271	94%			
May	Estrato 1	\$11.781	\$4.092.056	1267317	31%	\$16.801.731	\$7.664.309	46%
	Estrato 2	9.375	\$5.982.836	\$2.273.949	38%			
	Estrato 3	\$3.210	\$3.041.536	1194293	39%			
	Comercial	967	\$1.430.865	\$790.046	55%			
	Oficial	\$2.832	\$2.254.438	2138704	95%			
Jun	Estrato 1	11.319	\$3.906.683	\$1.297.465	33%	\$16.437.791	\$7.065.244	43%
	Estrato 2	\$8.842	\$5.695.402	2069036	36%			
	Estrato 3	3.289	\$3.347.382	\$1.230.559	37%			
	Comercial	\$978	\$1.515.330	571179	38%			
	Oficial	2.469	\$1.972.994	\$1.897.005	96%			
TOTAL		167.008	\$108.230.658	\$44.818.186	41%	\$108.230.658	\$44.818.186	41%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Con corte a 30 de junio de 2021, se observa que el estrato oficial es el que muestra mejor indicador de recaudo frente a los demás estratos, no obstante, se vuelve a presentar la situación en donde dicho indicador sobrepasa el 100%, que puede hacer referencia a valores recaudados por cartera y no recaudo corriente.

En cuanto a su recaudo general, se observa que la empresa cuenta con un indicador del 47% para el servicio de acueducto y del 41% para alcantarillado, el promedio en los dos servicios es del 44%, lo cual, de acuerdo con la Resolución CRA 906 de 2019, la ubica en Riesgo Medio Alto. Se debe tener en cuenta que el indicador puede verse afectado por la situación indicada en el párrafo anterior, dado que, para los demás estratos, el recaudo por lo general no supera el 70% mensual.

De otra parte, se procedió a revisar la información cargada en el maestro de facturación por parte de la empresa, donde se pudo evidenciar que hay diferencias entre los valores presentados por el prestador y lo consultado por la SSPD en SUI, como se muestra a continuación:



Tabla 32. Facturación y recaudo acueducto año 2020

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$135.234.623	\$79.329.299
Febrero	\$146.964.235	\$10.640.301
Marzo	\$133.922.296	\$436.370
Abril	\$141.948.071	\$39.813.928
Mayo	\$135.964.576	\$37.220.044
Junio	\$140.164.965	\$15.489.464
Julio	\$140.533.686	\$27.126.834
Agosto	\$156.303.639	\$54.256.632
Septiembre	\$148.230.689	\$35.262.380
Octubre	\$152.317.199	\$16.786.123
Noviembre	\$158.601.632	\$23.677.025
Diciembre	\$161.437.592	\$28.132.282
Total general	\$1.751.623.203	\$368.170.682

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Tabla 33. Facturación y recaudo alcantarillado año 2020

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$10.800.636	\$4.339.063
Febrero	\$11.496.565	\$2.989.205
Marzo	\$10.620.782	\$17.370
Abril	\$10.949.698	\$2.298.728
Mayo	\$10.850.562	\$1.845.666
Junio	\$12.685.767	\$664.904
Julio	\$12.124.554	\$1.336.827
Agosto	\$13.113.521	\$3.003.978
Septiembre	\$12.679.445	\$1.736.101
Octubre	\$12.824.280	\$695.876
Noviembre	\$13.342.565	\$993.539
Diciembre	\$15.808.138	\$1.874.472
Total general	\$147.296.513	\$21.795.729

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Tabla 34. Facturación y recaudo acueducto año 2021

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$173.075.615	\$38.528.263
Febrero	\$165.063.983	\$69.377.299
Marzo	225205701	44178192
Abril	\$171.443.480	\$62.176.351
Mayo	\$174.984.071	\$59.828.330
Junio	\$169.230.457	\$28.802.966
Total general	\$1.079.003.307	\$302.891.401

Fuente: Consulta SUI - septiembre de 2021.

Tabla 35. Facturación y recaudo alcantarillado año 2021

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$19.105.506	\$2.506.113
Marzo	\$25.646.802	\$4.990.269
Junio	\$19.305.751	\$1.741.996
Julio	\$21.251.219	\$445.512
Total general	\$85.309.278	\$9.683.890

Fuente: Consulta SUI - septiembre de 2021.

En los datos reportados por prestador para el servicio de alcantarillado, no se observa que haya cargado información para los meses de febrero, abril y mayo.

Por lo anterior, se le recuerda al prestador que si evidenció errores de cargue, debió haber solicitado la reversión de los mismos, acorde a lo establecido en la Resolución 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 y en los plazos allí establecidos.

Cabe resaltar que la información que las empresas cargan al SUI, una vez certificada, se considera oficial para todos los efectos previstos en la Ley.

4.4.4.5 Facturas

Teniendo en cuenta que el modelo de condiciones uniformes del prestador debe estar acorde a lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, los requisitos de la factura que expide son evaluados conforme a lo establecido en el anexo 02 de dicha Resolución:

Tabla 36. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor o usuario	SI
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos se indicará la base promedio de la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SI

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.



Imagen 14. Factura de prestación del servicio

SAN MARCOS SUCRE
TRIPLE A DEL NORTE
NIT. 900.586.384 -2
Factura de Venta No. **558848**
CALLE 22 N° 23 - 00 SAN MARCOS - SUCRE - Cel:311 390 9418

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

MATRICULA	CODIGO
30001901	303060401
FECHA LIMITE DE PAGO	VALOR A PAGAR
2021-07-17	7.380

NOMBRE	PATERNINA NARCIZO	USO	Residencial	INCLD	1
DIRECCIÓN	CL 25 31 110	ESTRATO	1		
BARRIO	SAN MARCOS - 1 DE JUNIO	FECHA DE SUSPENSIÓN		Meses V	0
ZONA	36				

PERIODO DE CONSUMO	FECHA EMISIÓN	VAL. FECHA PAGO	PERIODO DE COBRRO
DESDE: 2021-06-01 HASTA: 2021-06-30 DÍAS: 30		2021-06-16	JUN-2021
		VALOR PAGO: 6.540	

CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES

LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO	PROMEDIO	ESTADO
311	316	5	5	

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONSUMO MTS - VN REFER. VEAPLICADO	VECTRAL	VECTRAL	VECTRAL	VECTRAL
CARGO FLUJO	7.325	2.198	7.325	-5.128	2.198
BÁSICO	5	2.034	610	10.170	-7.119
COMPLEMENTARIO					3.051
RENTUARIO					
TOTAL CONSUMO		17.495	-12.247		5.249
SUBSIDIO/APORTE %	-0.70				0
TASA DE USO					
TOTAL ACUEDUCTO					5.249

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONSUMO MTS - VN REFER. VEAPLICADO	VECTRAL	VECTRAL	VECTRAL	VECTRAL
CARGO FLUJO	3.222	967	3.222	-2.255	967
BÁSICO	5	778	233	3.890	-2.723
COMPLEMENTARIO					1.167
RENTUARIO					
TOTAL VERIFICADO		7.112	-4.978		2.134
SUBSIDIO/APORTE %	-0.70				0
TASA REIBUTIVA					
TOTAL ALCANTARILLADO					2.134

PUNTOS DE PAGO:

- EL SOL DIAGONAL A LA OLIMPICA
- MARIA TAFUR PUERTO LOPEZ
- DIAMONDS PLAZA PORRAS
- EPECTY - SAN JOSE - CALLE LARGA
- SEÑAL ENTREGA - VARIEDADES LA MISERICORDIA
- OFICINA TRIPLE A - SERVICER

TOTAL A PAGAR SERVICIO ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO	7.382
--	--------------

EPISODIO	DESCRIPCIÓN	AÑO MES	VALOR MES
Acueducto	Ajuste a la decena	2021-06	-2.10

TASA CATASTRAL	-2
TOTAL A PAGAR PERIODO	7.380

DISCAR BILGADO REPRESENTANTE LEGAL

TRIPLE A DEL NORTE
NIT. 900.586.384 -2

FACTURA: **558848** MATRICULA: **30001901**

NOMBRE: **PATERNINA NARCIZO**
DIRECCIÓN: **CL 25 31 110**

PERIODO DE COBRRO: **JUN-2021**

VALOR A PAGAR: **0**

FECHA DE VERIFICACIÓN:

PRESENCIA: **2021-07-17**
SIN PRESENCIA: **2021-07-19**

TOTAL A PAGAR PERIODO: **7.380**

41577090058638428020003000190139000000073809620210717

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

De acuerdo con lo evidenciado, la empresa cumple con los requisitos mencionados en la Resolución CRA 873 de 2019 en cuanto a la información mínima que deben contener sus facturas expedidas.

4.4.4.6 Cartera

En cuanto a información de cartera, la empresa no remitió lo solicitado en mesa de trabajo el día 13 de agosto, información que quedó en la respectiva acta.

4.4.4.7 Peticiones, quejas, reclamos y recursos

De acuerdo con la informado por el prestador, la empresa cuenta con un punto de atención comercial en sede de la empresa, donde atiende en horario de 8:00 a.m. y 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. hasta las 6:00 p.m., de lunes a viernes, los sábados de 8:00 a.m. hasta las 12:00 p.m.

Imagen 15. Punto de atención de PQR



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

4.4.4.7.1 Proceso de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

La empresa aportó el procedimiento de atención comercial documentado, del cual se pudo extraer la siguiente información:

“(…)

- a. *Radical la PQR ante la organización de manera verbal o escrita. Cuando el usuario es nuevo se diligencia de manera escrita solicitando ante la auxiliar PQR un formato de PQR y diligenciarlo. Cuando el usuario esta registrado en el sistema se radica uno de manera verbal a la auxiliar PQR toma nota de cada uno de los campos solicitados en el software y entregara al usuario un radicado de ella.*
- b. *Se archiva la PQR en caso tal haya sido escrita, dejar registro de esta en el archivo control de PQR. Nota: en caso que haya sido deberá pasar al punto 3.*
- c. *Se asigna la PQR al funcionario encargado. En caso que deba realizar la inspección del terreno donde se presta el servicio, asignara a un fontanero. (ir al paso 4) Gestionar la solución de la PQR con la persona encargada. En caso que la respuesta deba darla el*

gerente, el director operativo o la coordinación jurídica, enviara copia magnética de la PQR para que el encargado de respuesta de ella (ir al punto 5 de este procedimiento.)

- d. El fontanero deberá reportar su informe: • En caso que se presente algún daño, informara y realizara las solicitudes correspondientes para la subsanación de este. • Si el arreglo fue de manera inmediata • En caso que no se haya encontrado ningún daño o no sea responsabilidad de la organización su subsanación
- e. Se prepara la respuesta a la PQR se imprime y se firma y se entrega de manera inmediata y antes que se cumpla los 15 días al usuario, así mismo quedará firma de recibido de la respuesta por parte del usuario, en caso que el usuario no haya quedado satisfecho deberá volver al paso 1.
- f. Se archiva la PQRS en su folder o AZ correspondiente
- g. Se listan las PQRS con sus respectivas respuestas para el cargo de SUIF.”

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente sobre el trámite de derechos de petición y lo establecido en la Ley 142 de 1994, se procede a revisar el anterior procedimiento en los expedientes aportados por la empresa, donde se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 37. Expedientes revisados

Fecha	Solicitud	Respuesta ESP	Fecha respuesta ESP
28/04/2020	PQR ACUEDUCTO- Fuga de agua potable	La empresa realiza la visita y corrige el daño. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del denunciante.	28/07/2020
09/12/2020	PQR ALCANTARILLADO- Rebose y malos olores	La empresa realiza la visita, encontrando que el rebose proviene del sanitario de la vivienda. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del usuario.	03/03/2021
14/09/2020	PQR ACUEDUCTO- Usuario manifiesta que no le llega agua	Se realiza la visita por parte de la empresa e indica que la red principal se encuentra lejos de la vivienda. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del usuario.	28/09/2020
23/12/2020	PQR ACUEDUCTO- Fuga de agua	La empresa corrige la fuga en el sector, no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	24/12/2020
28/01/2021	PQR ACUEDUCTO- Usuario indica no tener agua	La empresa indica que se verificó que el inmueble tenía la red partida, se corrigió, tampoco hay actas y firma del usuario o denunciante.	02/02/2021
23/03/2021	PQR ACUEDUCTO- fuga de agua	La empresa corrige la fuga en el sector, no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	24/03/2021
29/07/2021	PQR ACUEDUCTO- Medidor enterrado	La empresa indica corrigió el estado del medidor sin embargo no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	29/07/2021
09/06/2021	PQR ALCANTARILLADO- Posible taponamiento interno	La empresa indica que se solucionó la problemática, sin embargo no se observa acta de visita ni firma del usuario.	17/09/2021

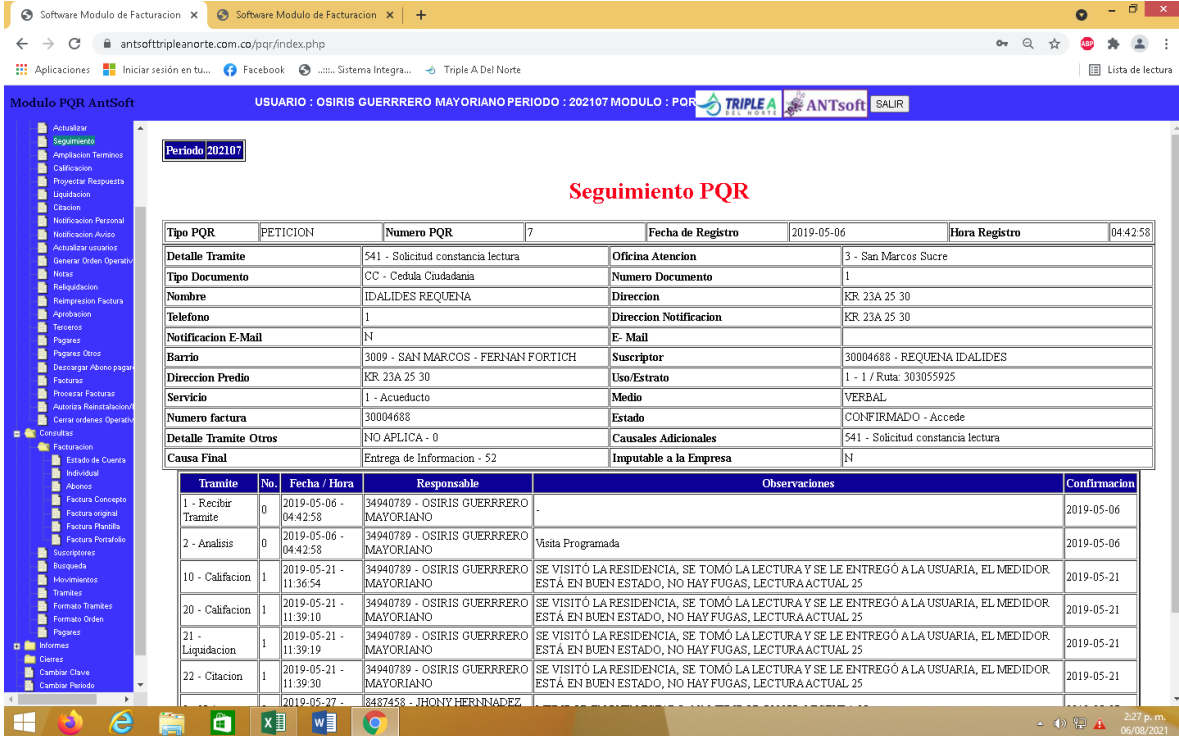
Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Como se evidencia en el cuadro anterior, la empresa en ninguno de los expedientes remitidos es clara frente al proceso de atención de las PQR, no existen actas firmadas de conformidad por los usuarios, adicionalmente, en algunos casos, la respuesta se dio de manera extemporánea.

4.4.4.7.2 Formatos de atención al usuario

La empresa no remitió información sobre los formatos de atención a los usuarios utilizados en su sede comercial, sin embargo, de lo remitido en cuanto a PQR, se observaron pantallazos de su sistema de atención comercial:

Imagen 16. Pantallazo seguimiento PQR



The screenshot shows a web application interface for 'Seguimiento PQR'. At the top, it displays the user 'OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO' and the period '202107'. The main content area is titled 'Seguimiento PQR' and contains a detailed form for a specific PQR ticket. Below the form is a table showing the history of the ticket, including the date, time, responsible person, and observations.

Tipo PQR	PETICION	Numero PQR	7	Fecha de Registro	2019-05-06	Hora Registro	04:42:58
Detalle Tramite		541 - Solicitud constancia lectura		Oficina Atencion	3 - San Marcos Sucre		
Tipo Documento	CC - Cédula Ciudadana			Numero Documento	1		
Nombre	IDALIDES REQUENA			Direccion	KR 23A 25 30		
Telefono	1			Direccion Notificacion	KR 23A 25 30		
Notificacion E-Mail	N			E- Mail			
Barrio	3009 - SAN MARCOS - FERNAN FORTICH			Suscriptor	30004688 - REQUENA IDALIDES		
Direccion Predio	KR 23A 25 30			Uso/Estrato	1 - 1 / Ruta: 303055925		
Servicio	1 - Acueducto			Medio	VERBAL		
Numero factura	30004688			Estado	CONFIRMADO - Accede		
Detalle Tramite Otros	NO APLICA - 0			Causales Adicionales	541 - Solicitud constancia lectura		
Causa Final	Entrega de Información - 52			Imputable a la Empresa	N		

Tramite	No.	Fecha / Hora	Responsable	Observaciones	Confirmacion
1 - Recibir Tramite	0	2019-05-06 - 04:42:58	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	.	2019-05-06
2 - Analisis	0	2019-05-06 - 04:42:58	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	Vista Programada	2019-05-06
10 - Calificacion	1	2019-05-21 - 11:36:54	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	SE VISITÓ LA RESIDENCIA, SE TOMÓ LA LECTURA Y SE LE ENTREGÓ A LA USUARIA, EL MEDIDOR ESTÁ EN BUEN ESTADO, NO HAY FUGAS, LECTURA ACTUAL 25	2019-05-21
20 - Calificacion	1	2019-05-21 - 11:39:10	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	SE VISITÓ LA RESIDENCIA, SE TOMÓ LA LECTURA Y SE LE ENTREGÓ A LA USUARIA, EL MEDIDOR ESTÁ EN BUEN ESTADO, NO HAY FUGAS, LECTURA ACTUAL 25	2019-05-21
21 - Liquidacion	1	2019-05-21 - 11:39:19	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	SE VISITÓ LA RESIDENCIA, SE TOMÓ LA LECTURA Y SE LE ENTREGÓ A LA USUARIA, EL MEDIDOR ESTÁ EN BUEN ESTADO, NO HAY FUGAS, LECTURA ACTUAL 25	2019-05-21
22 - Citacion	1	2019-05-21 - 11:39:30	34940789 - OSIRIS GUERRRERO MAYORIANO	SE VISITÓ LA RESIDENCIA, SE TOMÓ LA LECTURA Y SE LE ENTREGÓ A LA USUARIA, EL MEDIDOR ESTÁ EN BUEN ESTADO, NO HAY FUGAS, LECTURA ACTUAL 25	2019-05-21
		2019-05-27 - 04:57:48	JHONY HERNANDEZ		

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

De la información entregada y en la revisión de los expedientes aportados, solo se evidenció el uso del formato que se muestra en la imagen anterior.

4.4.4.7.3 Estadísticas de PQR

La empresa entregó la siguiente información respecto de las PQR radicadas para la vigencia 2020 y con corte a junio 30 de 2021, de la siguiente manera:

Tabla 38. PQR acueducto año 2020

CAUSAL	Total
Clase se uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
Cobro múltiple y/o acumulado	2
Cobros inoportunos	3
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	1
Cobros por servicios no prestados	59
Estrato incorrecto	3
Fallas en la conexión del servicio	1

CAUSAL	Total
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	21
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	71
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	19
Terminación del contrato	1
Total general	182

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 39. PQR alcantarillado año 2020

CAUSAL	Total
Cobros por servicios no prestados	21
Fallas en la conexión del servicio	2
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1
Total general	23

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 40. PQR acueducto corte al 30 de junio de 2021

CAUSAL	Total
Clase se uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
Cobro múltiple y/o acumulado	6
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	1
Cobros por servicios no prestados	15
Estrato incorrecto	2
Fallas en la conexión del servicio	1
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	46
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	14
Total general	87

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

Tabla 41. PQR alcantarillado corte al 30 de junio de 2021

CAUSAL	Total
Cobros por servicios no prestados	8
Fallas en la conexión del servicio	2
Total general	10

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto.

La mayoría de las causales presentadas en la oficina de PQR de la empresa, corresponde a inconformidad con la medición del consumo o producción facturado y cobros por servicios no prestados en los dos servicios.

Se procedió a revisar la información cargada al SUI, donde se evidenció lo siguiente:

Tabla 42. PQR año 2020

CAUSAL	Total general
Cobro múltiple y/o acumulado	1
Cobros inoportunos	2
Cobros por servicios no prestados	19
Estrato incorrecto	3

CAUSAL	Total general
Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	25
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	80
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	16
Total general	146

Fuente: Consulta SUI - septiembre de 2021.

Tabla 43. PQR corte a 31 de julio de 2021

CAUSAL	Total general
Clase se uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	2
Cobros por servicios no prestados	5
Estrato incorrecto	2
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	48
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	11
Total general	68

Fuente: Consulta SUI - septiembre de 2021.

Una vez revisados los datos cargados el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que la información no es acorde a lo presentado por el prestador, por lo anterior, es necesario recordarle que es su deber certificar la información, so pena de adelantar las acciones de control por mala calidad de esta.

4.4.4.7.4 Acciones empresariales para disminución de las PQR

En cuanto a las acciones empresariales para reducir las PQR, la empresa no informó o adjuntó documento alguno que tuviera esta información.

4.4.5 ASPECTOS TARIFARIOS

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a las tarifas aplicadas por la empresa Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., identificada en el Registro Único de Prestadores – RUPS con el ID: 26562, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Marcos, en el departamento de Sucre.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, realizó la verificación de aplicación del Régimen Tarifario mediante una comparación entre las tarifas aprobadas por la Entidad Tarifaria Local y las que el prestador aplica a los usuarios, tomando como referencia las tarifas informadas por la empresa y las facturas en formato PDF remitidas por el prestador mediante los correos electrónicos oficiales, así como la información reportada en el SUI.

De acuerdo con la información disponible en esta Superintendencia, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican en las citadas áreas de prestación fueron calculadas por la empresa con base en el parágrafo 1 del artículo 87 de la ley 142 de 1994, que indica lo siguiente:

PARÁGRAFO 1. Cuando se celebren contratos mediante invitación pública para que empresas privadas hagan la financiación, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de que trata esta Ley, la tarifa podrá ser un elemento que se incluya como base para otorgar dichos contratos. Las fórmulas tarifarias, su composición por segmentos, su modificación e indexación que ofrezca el oferente deberán atenerse en un todo a los criterios establecidos en los artículos 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 y 96, de esta Ley. Tanto éstas como aquellas deberán

*ser parte integral del contrato y la Comisión podrá modificarlas cuando se encuentren abusos de posición dominante, violación al principio de neutralidad, abuso con los usuarios del sistema. Intervendrá asimismo, cuando se presenten las prohibiciones estipuladas en el **ARTÍCULO 98** de esta Ley. Con todo las tarifas y las fórmulas tarifarias podrán ser revisadas por la comisión reguladora respectiva cada cinco (5) años y cuando esta Ley así lo disponga.*

De acuerdo con lo anterior, el presente documento contiene un análisis de la aplicación tarifaria en el área de prestación del municipio de San Marcos, desde el mes de enero de 2019 hasta el mes de julio de 2021. Dicha revisión considera la variación mensual de tarifas aplicadas, la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por los concejos municipales y distrital y una comparación de dichas tarifas con los valores de las facturas remitidas por el prestador, así como las reportadas en el SUI.

Mediante oficio SSPD No. SSPD 20214243108001 del 04 de agosto de 2021, esta Superintendencia realizó requerimiento de información relacionada con la estructura tarifaria aplicada por la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado, a la cual la empresa da respuesta mediante correo electrónico.

4.4.5.1 Variación Mensual de Tarifas Aplicadas

A continuación, se presenta la variación encontrada a partir de las tarifas aplicadas por la empresa Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Marcos, durante el periodo comprendido entre enero de 2019 hasta el mes de junio de 2021. Debido a que la empresa presentó la información de manera general, y no la discriminó como fue solicitada en el archivo Excel “Anexo Requerimiento información El 2021”, se tomó como base para el presente análisis, la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, ya que dicha información se considera oficial para todos los efectos¹.

4.4.5.1.1 Servicio de acueducto

Los cálculos realizados por esta Superintendencia de las variaciones de las tarifas aplicadas informadas por la empresa se remiten en el archivo en formato Excel denominado “TA AAA NORTE 2019 - 2021”, en dicho documento se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de acueducto aplicadas durante el período entre enero de 2019 y julio de 2021.

4.4.5.1.2 Variaciones servicio de acueducto San Marcos.

- a. En el período 2019-6, se presenta una variación de 2,65% para el cargo fijo y del 5,19% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- b. En el período 2019-7, se presenta una variación de 2,58% para el cargo fijo y del 4,94% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- c. En el período 2019-8, se presenta una variación de 2,51% para el cargo fijo y del 4,70% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- d. En el período 2019-9, se presenta una variación de 2,45% para el cargo fijo y del 4,49% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- e. En el período 2019-10, se presenta una variación de 2,39% para el cargo fijo y del 4,30% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- f. En el período 2019-11, se presenta una variación de 1,30% para el cargo fijo y del 2,47% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.

¹ Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003 - Circular SSPD 001 de 2006

- g. En el período 2020-1, se presenta una variación de 3,01% para el cargo fijo y del 3,26% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- h. En el período 2020-2, se presenta una variación de -56,01% para el cargo fijo y del -61,75% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- i. En el período 2020-3, se presenta una variación de 127,34% para el cargo fijo y del 161,44% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.

Tabla 44. Variación mensual tarifas acueducto. San Marcos. Enero 2019 – Julio 2021

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	4	5.872,67	1.381,71	1.381,71	1.381,71	-	-	-	-
2019	2	4	5.872,67	1.381,71	1.381,71	1.381,71	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	4	5.872,67	1.381,71	1.381,71	1.381,71	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	4	5.872,67	1.381,71	1.381,71	1.381,71	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	4	6.200,00	1.541,00	1.541,00	1.541,00	5,57%	11,53%	11,53%	11,53%
2019	6	4	6.364,00	1.621,00	1.621,00	1.621,00	2,65%	5,19%	5,19%	5,19%
2019	7	4	6.528,00	1.701,00	1.701,00	1.701,00	2,58%	4,94%	4,94%	4,94%
2019	8	4	6.692,00	1.781,00	1.781,00	1.781,00	2,51%	4,70%	4,70%	4,70%
2019	9	4	6.856,00	1.861,00	1.861,00	1.861,00	2,45%	4,49%	4,49%	4,49%
2019	10	4	7.020,00	1.941,00	1.941,00	1.941,00	2,39%	4,30%	4,30%	4,30%
2019	11	4	7.111,00	1.989,00	1.989,00	1.989,00	1,30%	2,47%	2,47%	2,47%
2019	12	4	7.111,00	1.989,00	1.989,00	1.989,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	3,01%	2,26%	2,26%	2,26%
2020	2	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	-56,01%	-61,75%	-61,75%	-61,75%
2020	3	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	127,34%	161,44%	161,44%	161,44%
2020	4	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	1	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	7	4	7.325,00	2.034,00	2.034,00	2.034,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.– Cálculos SSPD

4.4.5.2 Servicio de alcantarillado

Los cálculos realizados por esta Superintendencia de las variaciones de las tarifas aplicadas informadas por la empresa se remiten en el archivo en formato Excel "TA AAA NORTE 2019 - 2021", en dicho

documento se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de alcantarillado aplicadas durante el período entre enero de 2019 y julio de 2021:

4.4.5.2.1 Variaciones Servicio de Alcantarillado San Marcos

- En el período 2019-5, se presenta una variación de 10,56% para el cargo fijo y del 11,81% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-6, se presenta una variación de 4,79% para el cargo fijo y del 5,36% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-7, se presenta una variación de 4,57% para el cargo fijo y del 5,08% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-8, se presenta una variación de 4,37% para el cargo fijo y del 4,84% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-9, se presenta una variación de 4,19% para el cargo fijo y del 4,48% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-10, se presenta una variación de 4,02% para el cargo fijo y del 4,42% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2019-11, se presenta una variación de 2,56% para el cargo fijo y del 2,82% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2020-1, se presenta una variación de -2,92% para el cargo fijo y del -2,99% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.

Tabla 45. Variación mensual tarifas alcantarillado. San Marcos. Enero 2019 – Julio 2021.

ALCANTARILLADO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	4	2.361,63	550,92	550,92	550,92	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
2019	2	4	2.361,63	550,92	550,92	550,92	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	4	2.361,63	550,92	550,92	550,92	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	4	2.361,63	550,92	550,92	550,92	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	4	2.611,00	616,00	616,00	616,00	10,56%	11,81%	11,81%	11,81%
2019	6	4	2.736,00	649,00	649,00	649,00	4,79%	5,36%	5,36%	5,36%
2019	7	4	2.861,00	682,00	682,00	682,00	4,57%	5,08%	5,08%	5,08%
2019	8	4	2.986,00	715,00	715,00	715,00	4,37%	4,84%	4,84%	4,84%
2019	9	4	3.111,00	747,00	747,00	747,00	4,19%	4,48%	4,48%	4,48%
2019	10	4	3.236,00	780,00	780,00	780,00	4,02%	4,42%	4,42%	4,42%
2019	11	4	3.319,00	802,00	802,00	802,00	2,56%	2,82%	2,82%	2,82%
2019	12	4	3.319,00	802,00	802,00	802,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	-2,92%	-2,99%	-2,99%	-2,99%
2020	2	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	3	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	4	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

ALCANTARILLADO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2020	10	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	1	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	7	4	3.222,00	778,00	778,00	778,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

4.4.5.3 Comparación con Facturas Servicios de Acueducto y Alcantarillado.

En el siguiente análisis a partir de una revisión aleatoria de las copias de facturas enviadas por la empresa y las reportadas en SUI, se presenta información relacionada con las tarifas aplicadas registradas en las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado suministradas por la empresa.

Cotejadas las Tarifas Aplicadas entregadas por la empresa Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., con los valores en las facturas también suministradas por la empresa, revisadas aleatoriamente, así como las facturas reportadas en SUI, se encontraron diferencias entre las tarifas aplicadas para cargo fijo y cargo por consumo de acueducto con respecto a las tarifas cobradas en las facturas 282430 y 282537 para el mes de febrero de 2020, las cuales son mayores. Así mismo, se presentaron diferencias en cargos fijos y cargos por consumo de acueducto y alcantarillado cobrados en la factura 19992 del mes de abril de 2019:

Tabla 46. Tarifas aplicadas en facturas. San Marcos.

FACTURAS SAN MARCOS			TARIFAS APLICADAS				TARIFAS FACTURAS				DIFERENCIAS			
N. FACTURA	PERIODO	EST	ACU		ALC		ACU		ALC		ACU		ALC	
			CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB		
246096	dic-19	1	7.111	1.989	3.319	802	7.111	1.989	3.319	802	0	0	0	0
282430	feb-20	2	3.222	778	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	-4.103	-1.256	0	0
560314	jun-21	3	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
246514	dic-19	10	7.111	1.989	3.319	802	7.111	1.989	3.319	802	0	0	0	0
282537	feb-20	11	3.222	778	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	-4.103	-1.256	0	0
561970	jun-21	12	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
Variación con facturas Reportadas en SUI														
472098	ene-21	1	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
578606	jul-21	2	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
314304	abr-20	3	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
393959	ago-20	10	7.325	2.034	3.222	778	7.325	2.034	3.222	778	0	0	0	0
19992	abr-19	11	5.873	1.382	2.362	551	6.037	1.462	2.487	584	-164	-80	-125	-33
248013	dic-19	12	7.111	1.989	3.319	802	7.111	1.989	3.319	802	0	0	0	0

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.– Cálculos SSPD

4.4.5.4 Subsidios y Contribuciones Municipio de San Marcos.

Se debe tener en cuenta lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

“...ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%). (...)

PARÁGRAFO 1o. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones...”.

En el archivo en formato Excel denominado “TA AAA NORTE 2019 - 2021” se dispone el histórico por estrato de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, aplicadas durante el período enero de 2019 y junio de 2021 para el municipio de San Marcos, así como porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados mes a mes.

Para el municipio de San Marcos, en el departamento de Sucre, durante el período de estudio estuvieron vigentes los porcentajes de subsidios y contribuciones dispuestos en Acuerdo No. 015 del 2011, para el año 2019, el Acuerdo No. 009 de 2019 para el año 2020 y Acuerdo 013 de 2020 vigente para el 2021, como se observa a continuación:

Tabla 47. Porcentajes de subsidios y contribuciones. San Marcos

SAN MARCOS	Acuerdo No. 015 del 2017 2018 - 2019				Acuerdos No. 009 del 2019 - 013 de 2020 2020 - 2021			
	ACU		ALC		ACU		ALC	
	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB
1	-65%	-65%	-65%	-65%	-70%	-70%	-70%	-70%
2	-35%	-35%	-35%	-35%	-40%	-40%	-40%	-40%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
IND	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
OFI	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.

Verificados los porcentajes de subsidios y contribuciones para los estratos indicados, y contrastados con las tarifas aplicadas por la empresa en los servicios de acueducto y alcantarillado, se evidencia concordancia en la aplicación de estos.

5 Cargos pendientes de información al Sistema Único de Información - SUI

De acuerdo con la consulta adelantada en el Sistema Único de Información- SUI se tienen a la fecha de este informe la siguiente relación de cargos de información pendiente:

Tabla 48. Cargos pendientes al SUI

AÑO	ESTADO	TOPICO							
		Administrativo	Administrativo y Financiero	Cargue SIG	Comercial y de Gestión	NSC	Tarifario	Técnico operativo	Total, general
2019	Pendiente	1			42		25	47	115
2020		10	1		33		38	76	158
2021		2		2	44	1	61	62	172

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

6 Hallazgos:

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos administrativos	Competencias laborales	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No se cuenta con el personal operativo certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Concesiones de aguas subterráneas	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	El pozo San Rafael cuenta con concesión vigente, pero sigue a nombre del operador anterior
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Macromedición	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No se cuenta con macromedición a la salida de las cisternas de cloración ni a la salida de los tanques de almacenamiento, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Continuidad del servicio de acueducto	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	La continuidad clasificó como no satisfactoria en los sectores 1 y 2 y como insuficiente en los demás sectores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, en los sectores 3 a 8 se incumplió con la meta establecida en el CCU
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Presión en la red de distribución	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	En los sectores 3 a 8 no se cumplió con la presión mínima establecida en el CCU
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Pérdidas de agua	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	Las pérdidas de agua en la red de distribución superan los 6 m3/suscriptor/mes
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Calidad del agua	SIVICAP	Presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de San Marcos durante los meses de enero, febrero y mayo de 2020.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Calidad del agua	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	Presuntamente no se cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual, coliformes totales, E. Coli, COT y fluoruros. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Catastros de redes de acueducto y alcantarillado	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	Los catastros no se encuentran actualizados a la fecha, incumpliendo así lo establecido en

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			los artículos 102 de la Resolución 1096 de 2000 y 42 de la Resolución 330 de 2017.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Reporte al SUI	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	La empresa no ha reportado información técnica operativa relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Marcos.
Aspectos Comerciales	Contrato de Condiciones Uniformes	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	El contrato de condiciones uniformes remitido por el prestador, no se encuentra actualizado en SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
Aspectos Comerciales	Suscriptores	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	Existen diferencias en los datos cargados por el prestador en SUI y los entregados en mesa de trabajo. No reportó datos meses de febrero, abril y mayo de 2021 en el servicio de alcantarillado, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
Aspectos Comerciales	Micromedición	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No cumple con el mínimo en cobertura de micromedición, establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
Aspectos Comerciales	Micromedición	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No cuenta con laboratorio de medidores, ni contrato para la revisión de los aparatos de medida.
Aspectos Comerciales	Facturación y Recaudo	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	Los datos aportados por el prestador, no son acordes con los cargados en SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
Aspectos Comerciales	Estadísticas de PQR	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	La información aportada por la empresa no es acorde a lo cargado en SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
Aspectos Tarifarios	Tarifas Aplicadas	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	Las tarifas remitidas por la empresa no son coincidentes para todos los períodos con las reportadas en el aplicativo SUI (Formato de tarifas aplicadas).
Aspectos Tarifarios	Tarifas en Facturas	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - SUI	Algunas tarifas incluidas en las facturas analizadas son mayores a las reportadas al aplicativo SUI.
Sistema Único de Información SUI	Reporte de Información	Reporte SUI – Formatos y formularios	Pendientes de reporte al SUI 445 formatos y formularios.

7 Acciones correctivas definidas:

8 Conclusiones

8.1 Aspectos Administrativos

- No se cuenta con el personal operativo certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.
- El prestador presuntamente está incumpliendo las condiciones de preparación y reporte del Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados, según lo establecido en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y CRA 919 de 2020.

8.2 Aspectos Financieros

- La empresa presuntamente está incumpliendo el principio de revelación definido en la NIIF para Pymes, debido a la carencia de información relevante sobre los Activos, Pasivos, y Gastos de la empresa.
- El Estado de Flujos de Efectivo enviado por la empresa en respuesta al requerimiento de información realizado por esta entidad, no concuerda con el certificado por el prestador al SUI, por lo que existe incertidumbre sobre la realidad de las cifras de los Estados Financieros de la empresa, con lo que presuntamente incumple las características cualitativas de confiabilidad y representación fiel, contenidas en la NIIF para Pymes.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- La empresa cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes otorgadas por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de la Mojana y el San Jorge para 5 de los 6 pozos profundos, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994. El sexto pozo también cuenta con concesión de aguas subterráneas vigente otorgada por CORPOMOJANA, pero dicha concesión sigue a nombre del operador anterior.
- Respecto a la medición de caudales, la empresa cuenta con macromedición en todos los pozos profundos, en todas las entradas de las cisternas de cloración y a la entrada de todos los sectores hidráulicos. Sin embargo, no se cuenta con macromedición a la salida de las cisternas de cloración ni a la salida de los tanques de almacenamiento, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000. Tampoco se cuenta con macromedidores en operación a la entrada de los sectores hidráulicos 4 y 7-8.
- Debido a que el tratamiento consiste únicamente en la cloración del agua, no es necesaria la realización del ensayo de jarras ni se producen lodos durante el tratamiento.
- Los equipos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en la planta de tratamiento no han cumplido con el tiempo necesario para que se les realice la primera calibración.
- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2020 y primer semestre de 2021 clasificó como no satisfactoria en los sectores 1 y 2 y como insuficiente en los demás sectores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. De otra parte, únicamente en los sectores 1 y 2 se cumplió con la continuidad establecida en el CCU.
- La empresa prestadora cumplió con la presión mínima definida en el Contrato de Condiciones Uniformes en los sectores 1 y 2, mientras que en los demás sectores presuntamente no se cumplió con lo establecido en el CCU.
- Las pérdidas de agua en la red de distribución superan los 6 m³/suscriptor/mes, evidenciándose una baja eficiencia en el uso del recurso hídrico por parte de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.
- La empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados así como con la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo, según lo establecido en el artículo 3 y el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, respectivamente.
- De acuerdo con la información reportada en SIVICAP por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de San Marcos durante los meses de enero, febrero y mayo de 2020. Lo anterior debido a la presencia de coliformes totales en las muestras tomadas. En los demás meses, con excepción del mes de abril de 2020, no se realizó la toma de muestras por parte de la autoridad sanitaria.
- La empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro

residual, coliformes totales, E. Coli, COT y fluoruros. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

- No se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos ni microbiológicos en las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.
- Los catastros de redes de acueducto y alcantarillado no se encuentran actualizados a la fecha, presuntamente incumpliendo lo establecido en los artículos 102 de la Resolución 1096 de 2000 y 42 de la Resolución 330 de 2017.
- Se cuenta con PSMV aprobado por CORPOMOJANA y adicionalmente se cuenta con permiso de vertimientos vigente a nombre del prestador.
- En general, la empresa cumplió con la programación de mantenimiento para la infraestructura de acueducto y alcantarillado.
- En general, la empresa no ha reportado información técnica operativa al Sistema Único de Información – SUI, relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Marcos.

8.4 Aspectos comerciales

- Existen diferencias en los datos cargados por el prestador en SUI para suscriptores y los entregados en mesa de trabajo. No reportó datos meses de febrero, abril y mayo de 2021 en el servicio de alcantarillado, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
- No cumple con el mínimo en cobertura de micromedición, establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- No cuenta con laboratorio de medidores, ni contrato para la revisión de los aparatos de medida. Tampoco aportó el procedimiento para cambio, revisión y/o calibración de medidores.
- El recaudo sobrepasa en algunos estratos el 100%, presuntamente no corresponde a recaudo corriente.
- Los datos aportados por el prestador en cuanto valores de facturación y recaudo no son acordes con los cargados en el SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
- No remitió información de la cartera como se solicitó en mesa de trabajo realizada el 13 de agosto de 2021.
- En los expedientes revisados se observaron las actas firmadas por los usuarios.
- La información aportada por la empresa en lo relacionado con PQR no es acorde a lo cargado en SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
- No remitió información sobre las acciones empresariales que ha contemplado la empresa para disminuir las PQR.

8.5 Aspectos tarifarios

- Existen diferencias en los datos cargados por el prestador en el SUI, en el formato de tarifas aplicadas acueducto y los entregados en mesa de trabajo para los meses de mayo a noviembre 2019 y enero a marzo 2020.
- Existen diferencias en los datos cargados por el prestador en el SUI, en el formato de tarifas aplicadas alcantarillado y los entregados en mesa de trabajo para los meses de mayo a noviembre 2019 y enero 2020.

- Dentro del análisis aleatorio de facturas, se observan diferencias entre las tarifas aplicadas reportadas en el SUI y las tarifas de referencia dispuestas en las facturas para los períodos de abril 2019 y febrero 2020.

9 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar: N/A

10 Responsables de la realización

10.1 Responsable general

Director

Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Coordinador

Johanna Milena Cortés Quiroga

Asesor

Laura Serrato Ruiz- Asesora- DTGAA

Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora – DTGAA

10.2 Equipo de evaluación.

Carlos Mario González Fajardo

Nicolas Eduardo Páez Rincón

Adriana Milena Barreto Sierra

Martha Lucia López Sánchez

11 Anexos: N/A