

**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 Onofre**

**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 Onofre: 23 de noviembre de 2018

## 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 Onofre - 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:**

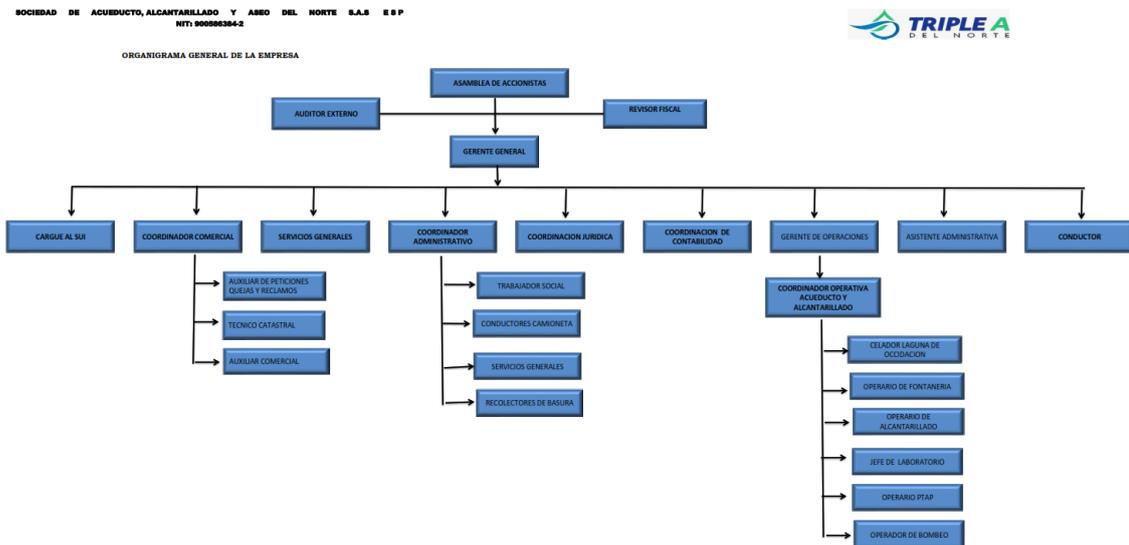
###### **4.4.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

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, alcantarillado y aseo, con base en el contrato de operación suscrito con el Municipio de San Onofre el 22 de noviembre de 2018.

###### **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, ninguno de los operarios en el municipio de San Onofre se encuentra certificado en competencias laborales a la fecha. 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.

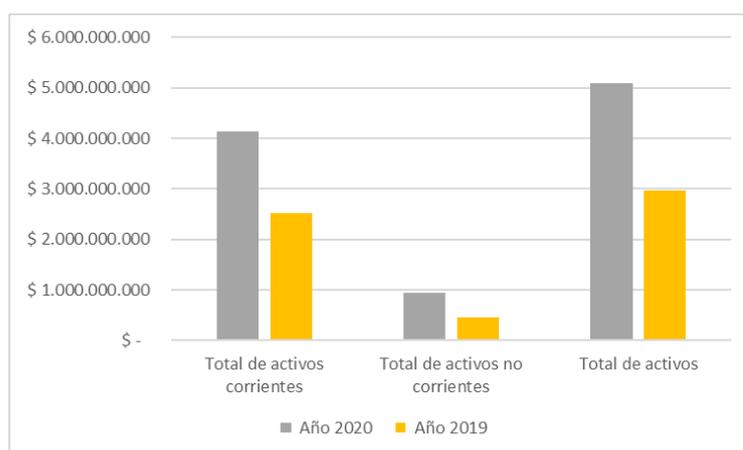
En 2020 respecto al concepto de efectivo y equivalentes al efectivo, el prestador reconoció un valor de \$754 millones que representó el 14,82% de los activos, evidenciando un aumento de 205,57% frente al año anterior. Se resalta que, frente a este concepto, las notas tampoco incluyen información del 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%
<b>Total de activos corrientes</b>	<b>\$4.130.937.000</b>	<b>81,26%</b>	<b>\$2.518.180.000</b>	<b>84,78%</b>	<b>64,04%</b>
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%
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>\$952.531.000</b>	<b>18,74%</b>	<b>\$452.075.000</b>	<b>15,22%</b>	<b>110,70%</b>
<b>Total de activos</b>	<b>\$5.083.468.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$2.970.255.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>71,15%</b>

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.

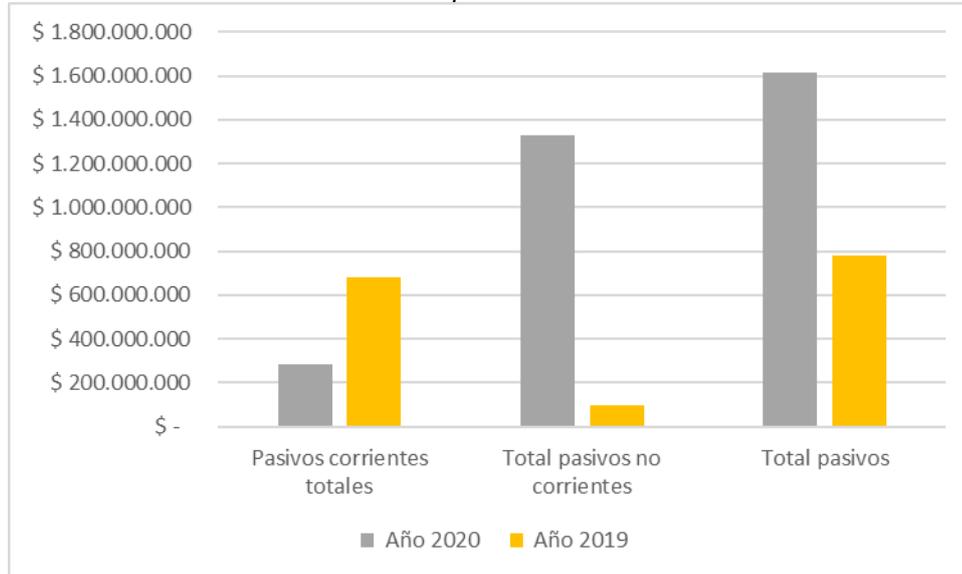
El Pasivo no Corriente está compuesto por el valor reconocido en el concepto Otros pasivos financieros por \$1.330 millones, que representó el 82,39% de los pasivos, pese a esto, las notas no brindan información sobre el acreedor de dicho monto, ni el origen del incremento de 1.287,71% frente al año 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.

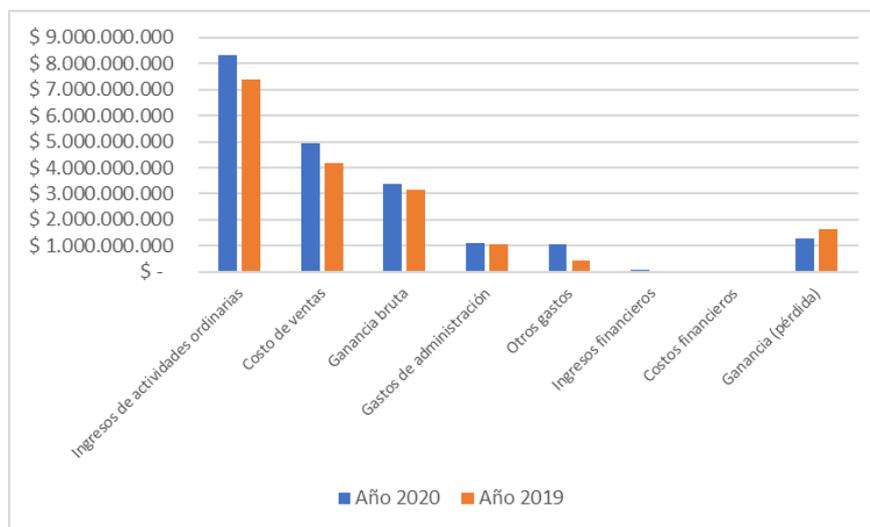
El Resultado Neto del ejercicio tuvo una reducción de 21,65%, llegando a \$1.274 millones, basado en el incremento proporcionalmente mayor del Costo de ventas sobre los Ingresos, y por el incremento de 133% en los Otros gastos, lo que le restó eficiencia a la operación en comparación a los resultados del año anterior. Se reitera que el prestador no incluyó en sus notas datos sobre el origen de los 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 TÉCNICOS OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados 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

Municipio	Sistema interconectado
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 Onofre se abastece de una fuente subterránea correspondiente al acuífero del Golfo de Morrosquillo, cuya agua es captada a través de siete (7) pozos profundos.

Ninguno de los pozos cuenta a la fecha con concesión de aguas subterráneas vigente otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Sucre – Carsucre. Con el fin de poder solicitar las concesiones de aguas subterráneas, y dado que todos los pozos se ubican en predios privados, la empresa tiene la intención de legalizar su relación con los dueños de los predios. Sobre lo anterior, la empresa tiene la intención de solicitar un poder de acceso a los dueños de dichos predios. Asimismo, el prestador informó que se presentan dificultades en las comunicaciones con la Alcaldía Municipal, motivo por el cual contempla solicitar dichos poderes y no el trámite de las servidumbres.

Ahora bien, es de precisar que, a pesar de que no se cuenta con servidumbre para el acceso a los pozos, el prestador no tiene problemas para ingresar a los predios donde se encuentran ubicados, tal y como se detalla más adelante.

De otra parte, el prestador actualmente trabaja en la recopilación de la documentación restante para la solicitud de las concesiones de agua subterránea. Como prueba, el prestador entregó copia de la orden de compra del 22 de julio de 2021 mediante la cual se autoriza para pago la realización de pruebas de bombeo en los pozos por parte de CARSUCRE. Dicha prueba es uno de los requisitos para la solicitud de las concesiones de aguas subterráneas.

###### 4.4.3.1.1.1.1 Información reportada al SUI

Debido a que no se cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para ninguno de los pozos desde la entrada en operación de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., a la fecha no se cuenta con información para reportar en el SUI relacionada con dichas concesiones.

###### 4.4.3.1.1.2 Captación

Los siete (7) pozos profundos cuentan con las siguientes características:

**Tabla 9. 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
2	1997	Sí	Sí - Operativo	5,49	10	No	Sí	No
3	1997	Sí	Sí – Operativo	5,59	10	No	Sí	No
4	1997	Sí	Sí – Operativo	2,81	10	No	Sí	No
5	1997	Sí	Sí – Operativo	8,34	15	No	Sí	No
6	1997	Sí	Sí – Operativo	5,69	10	No	Sí	No
7	1997	Sí	Sí – Operativo	4,86	10	No	Sí	No

Pozo	Año construcción	Está en operación	Equipo de macro medición	Caudal captado (l/s)	Motor (HP)	Respaldo eléctrico	Cerramiento	Fugas
8	1997	Sí	Sí - Operativo	4,89	10	No	Sí	No

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

Como se indicó previamente, todos los pozos se encuentran en predios privados y ninguno cuenta en la actualidad con servidumbre. Sin embargo, el prestador informó que se tiene un acuerdo verbal con los dueños de los predios. Es de precisar que en la visita realizada el día 11 de agosto de 2021, se evidenció que no existe problema por parte de los dueños de los predios para el acceso del personal de la empresa a los pozos.

Todos los pozos cuentan con equipos de macromedición de tipo volumétrico, a partir de los cuales se obtiene el registro del caudal captado. En la tabla anterior se puede observar el caudal promedio captado en cada pozo durante las vigencias bajo análisis.

**Imagen 2. Pozos profundos.**



Pozo 2



Pozo 3



Pozo 4



Pozo 5



Pozo 6



Pozo 7



Pozo 8

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 4.4.3.1.1.2.1 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación del sistema de acueducto, incluyendo el sistema de captación. Adicionalmente, se lleva una bitácora diaria donde se anota información relacionada con las novedades de la operación y lectura de macromedidores.

Finalmente, se cuenta con una programación de mantenimientos, la cual se cumplió para el periodo analizado conforme lo verificado en la visita realizada al prestador el día 12 de agosto de 2021.

#### 4.4.3.1.1.2.2 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.

#### 4.4.3.1.1.3 Aducción

El agua extraída de los pozos profundos es conducida a través de siete (7) líneas de aducción independientes, las cuales llegan a una estación de bombeo. El diámetro de las tuberías de salida de los pozos Nos. 2, 3, 4, 6, 7 y 8 es de 3 pulgadas; mientras que el diámetro de la tubería de salida del pozo No. 5 es de 6 pulgadas. El material de las tuberías es PVC.

A continuación, se presenta la descripción de las líneas de aducción:

**Tabla 10.** Líneas de aducción.

Pozo	Longitud (km)	Diámetro (pulgadas)	Material
2	0,55	3	PVC
3	1,16	3	PVC
4	1,63	3	PVC
5	2,24	6	PVC
6	1,68	3	PVC
7	1,24	3	PVC
8	0,81	3	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 Estación de bombeo de agua cruda

Las líneas de aducción entregan el agua a un tanque de aproximadamente 200 m<sup>3</sup> de capacidad. De las siete líneas, las provenientes de los pozos 4, 6, 7 y 8 cuentan con un macromedidor instalado y en operación a la llegada al tanque. De otra parte, las provenientes de los pozos 2, 3 y 5 no cuentan con macromedidor instalado.

La estación cuenta con 2 bombas de 50 HP y una bomba de 60 HP. Dichas bombas cuentan con capacidades de 31 l/s y 38 l/s, respectivamente. Se opera una bomba a la vez y las dos restantes se mantienen como respaldo. Cada vez que se enciende el sistema de bombeo se alternan las bombas.

*Imagen 3. Estación de rebombeo.*



Tanque 200 m<sup>3</sup>



Tanque 200 m<sup>3</sup>



Macromedición a la entrada del tanque de 200 m<sup>3</sup>



Estación de rebombeo

Fuente: Registro fotográfico SSPD

El agua bombeada es conducida a través de una línea de impulsión hasta un tanque de almacenamiento ubicado en la cota más alta del municipio. La tubería cuenta con una longitud de 5.212 metros, con un diámetro de diez pulgadas y está fabricada en PVC.

#### 4.4.3.1.1.5 Tratamiento del agua

El tratamiento del agua captada se realiza mediante cloración en el tanque de almacenamiento, en el cual se realiza la aplicación de desinfectante. El tanque de almacenamiento es semienterrado y cuenta con una capacidad de 1.100 m<sup>3</sup>. Según informó la empresa, su llenado tarda aproximadamente 8 horas. Una vez lleno, se inicia la distribución a los sectores hidráulicos.

En la parte superior del tanque se cuenta con una alberca pequeña en la que se disuelve cloro granular en agua, y dicha disolución se añade al tanque una vez éste se llena. Según informó la empresa, se disuelven 5 kg de cloro granular, los cuales son vertidos al tanque en dos puntos diferentes.

Respecto a la medición de los caudales, en la visita realizada el día 11 de agosto de 2021 se evidenció que no se cuenta con instrumentos de macromedición instalados en las líneas de entrada ni salida.

*Imagen 4. Tanque de cloración.*



Tanque 1.100 m<sup>3</sup>



Alberca para la disolución de cloro granular

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### **4.4.3.1.1.5.1 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 del tanque de cloración.

#### **4.4.3.1.1.5.2 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 5. Equipos para medición de calidad del agua.*



Clorímetro



pHmetro

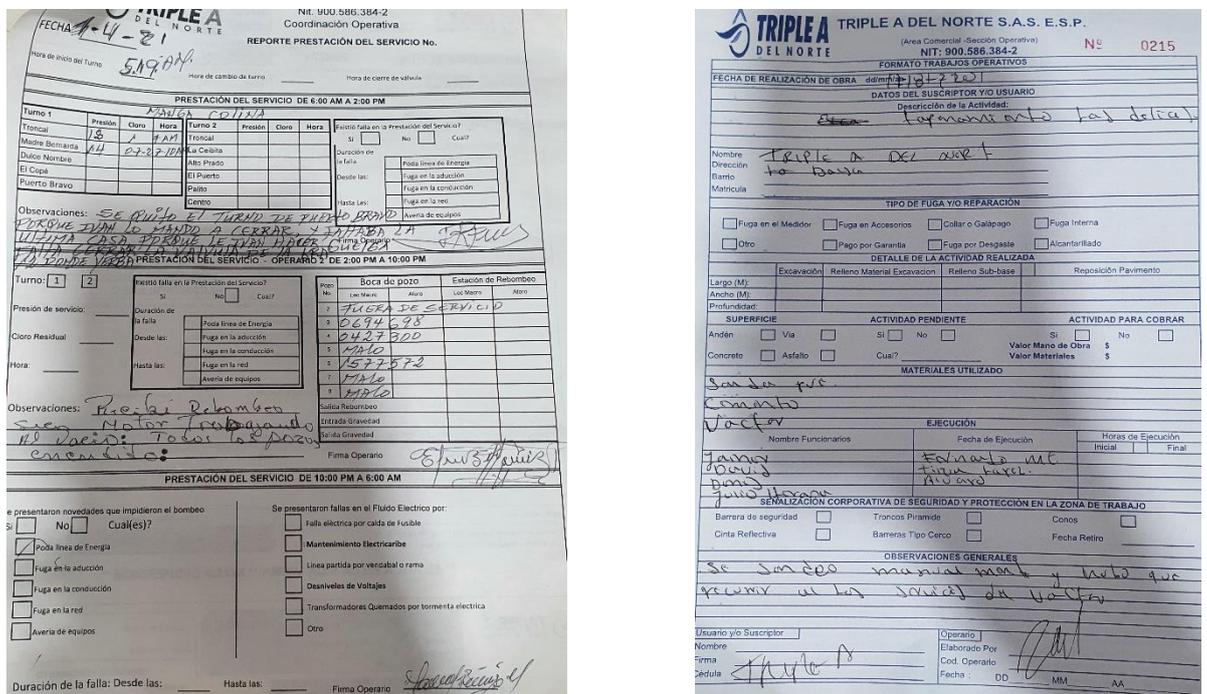
Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 4.4.3.1.1.5.3 Formatos y manuales de operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación del sistema de acueducto. Adicionalmente, se lleva una bitácora diaria donde se anota información relacionada con las novedades de la operación, lectura de macromedidores y mediciones de presión y cloro.

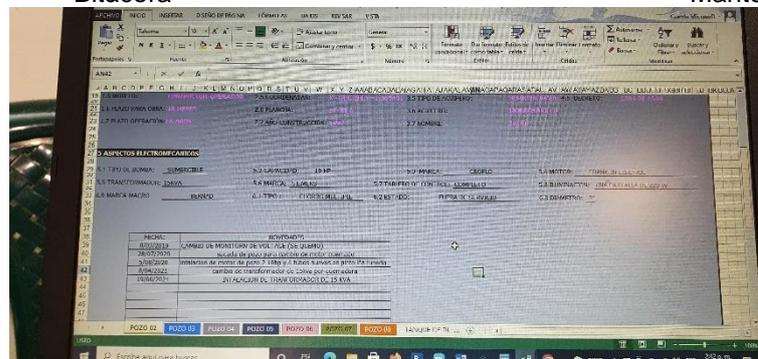
Finalmente, una vez revisada la bitácora, se evidenció que el lavado del tanque se realiza con una frecuencia aproximadamente semestral. Adicionalmente, se cuenta con una programación de mantenimientos, la cual se cumplió para el periodo analizado conforme lo verificado en la visita realizada al prestador el día 12 de agosto de 2021.

**Imagen 6. Formatos de operación.**



**Bitácora**

**Mantenimientos**



**Hoja de vida de pozos**

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 4.4.3.1.1.5.4 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.

#### 4.4.3.1.1.6 Red de distribución

La línea de conducción tiene una longitud de 1.752 metros, cuenta con un diámetro nominal de 14 pulgadas y está fabricada en asbesto cemento.

Ahora bien, la red de distribución del municipio de San Onofre se encuentra dividida en tres sectores hidráulicos. En la visita realizada el día 11 de agosto de 2021 se evidenció que no se cuenta con equipos de macromedición instalados a la entrada de ninguno de los sectores hidráulicos.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la última actualización del catastro de redes de acueducto se realizó durante el mes de marzo de 2019. Según dicho catastro, la red de distribución está compuesta así:

*Tabla 11. Redes de acueducto.*

Diámetro (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
12	182	AC
10	161	AC
8	419	PVC
8	205	AC
6	3.108	PVC
6	1.557	AC
4	1.727	PVC
3	27.855	PVC
2,5	1.036	AC
2	89	PVC
1,5	195	PVC
1	62	PVC

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

#### 4.4.3.1.1.6.1 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.

#### 4.4.3.1.1.6.2 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto. Adicionalmente, se cuenta con un formato donde se diligencian las actividades de mantenimiento en redes.

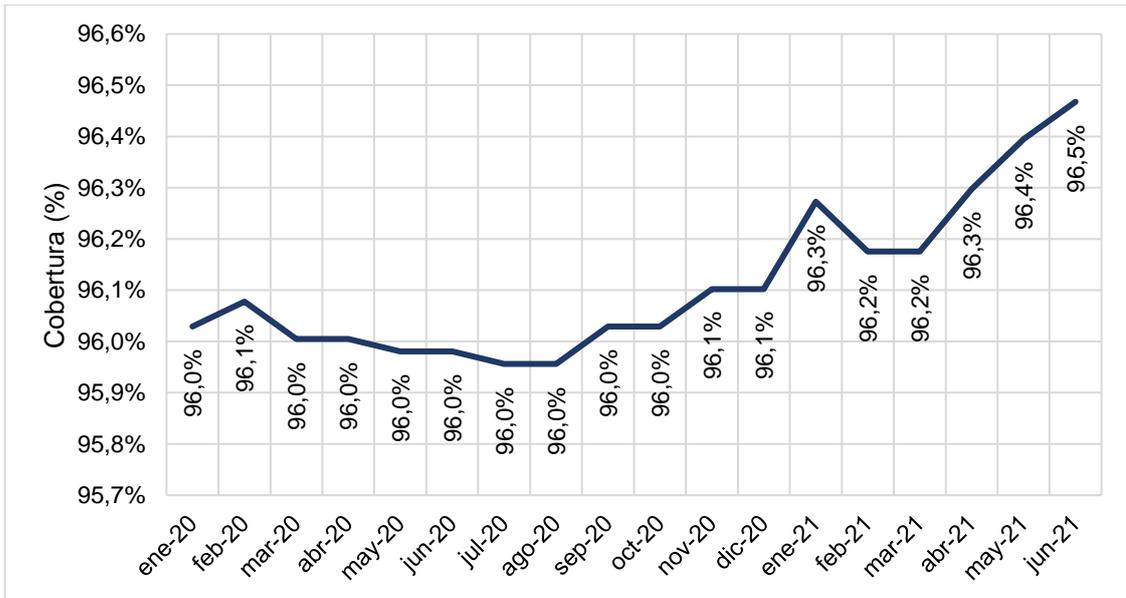
Respecto a la ejecución de los mantenimientos, en la visita del 11 de agosto de 2021 se evidenció que se cuenta con un cronograma de mantenimiento, al cual se le dio cumplimiento durante el periodo evaluado.

#### 4.4.3.1.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

##### 4.4.3.1.2.1 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 Onofre presentó el siguiente comportamiento:

**Gráfica 1.** Cobertura del servicio de acueducto en el municipio de San Onofre.



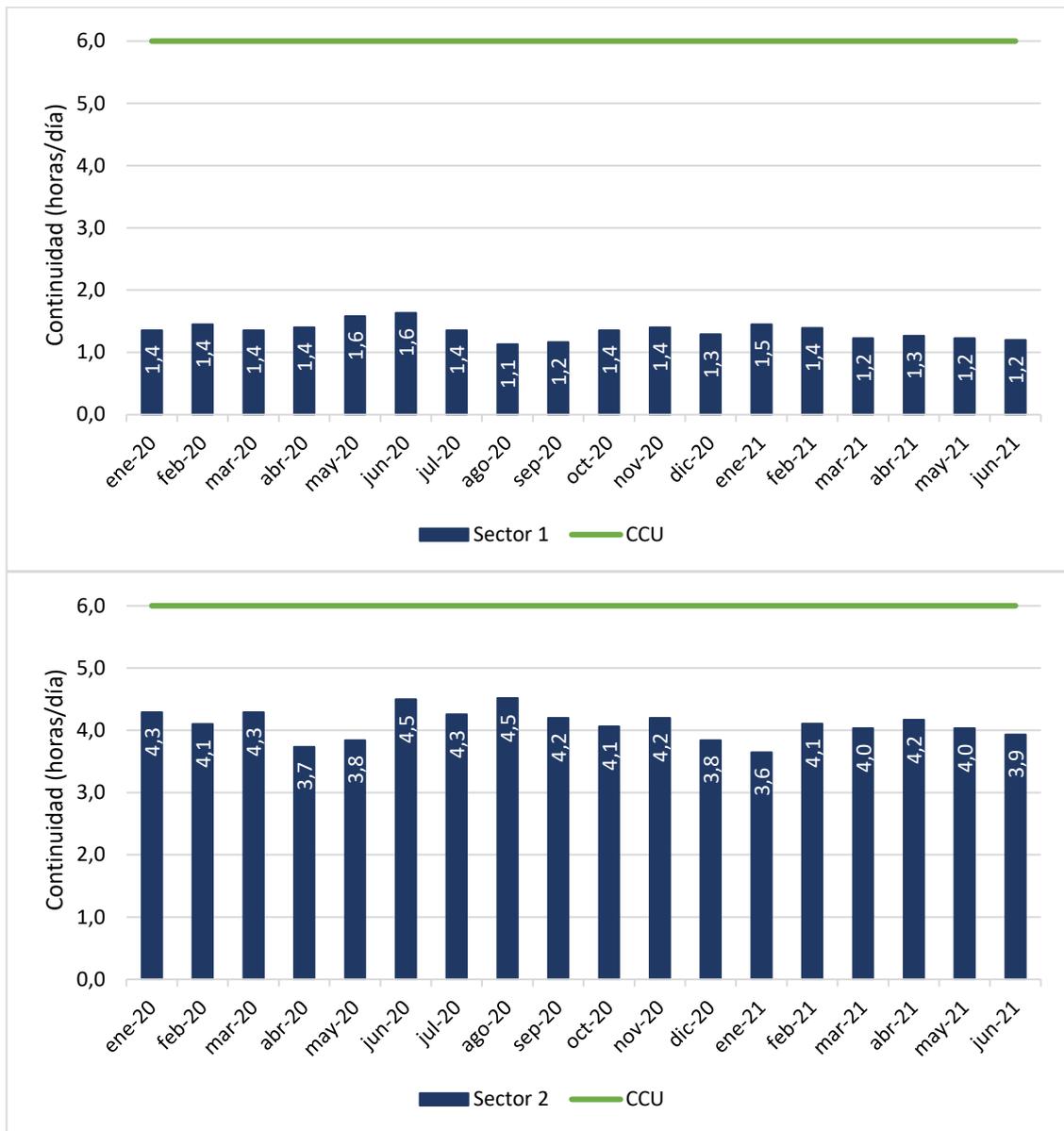
Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Cálculos SSPD

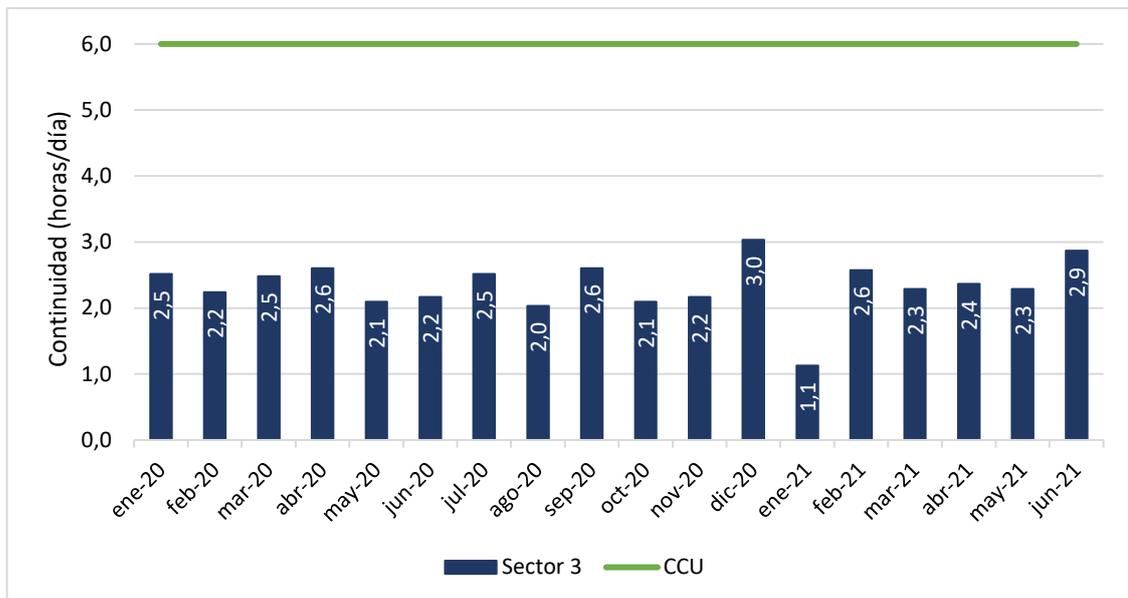
En general, se observa como ha venido incrementando la cobertura del servicio de acueducto en el municipio. La cobertura actual es del 96,47%.

##### 4.4.3.1.2.2 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 Onofre durante el año 2020 y el primer semestre del año 2021 fue la siguiente:

**Gráfica 2. Continuidad del servicio de acueducto en el municipio de San Onofre.**





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:

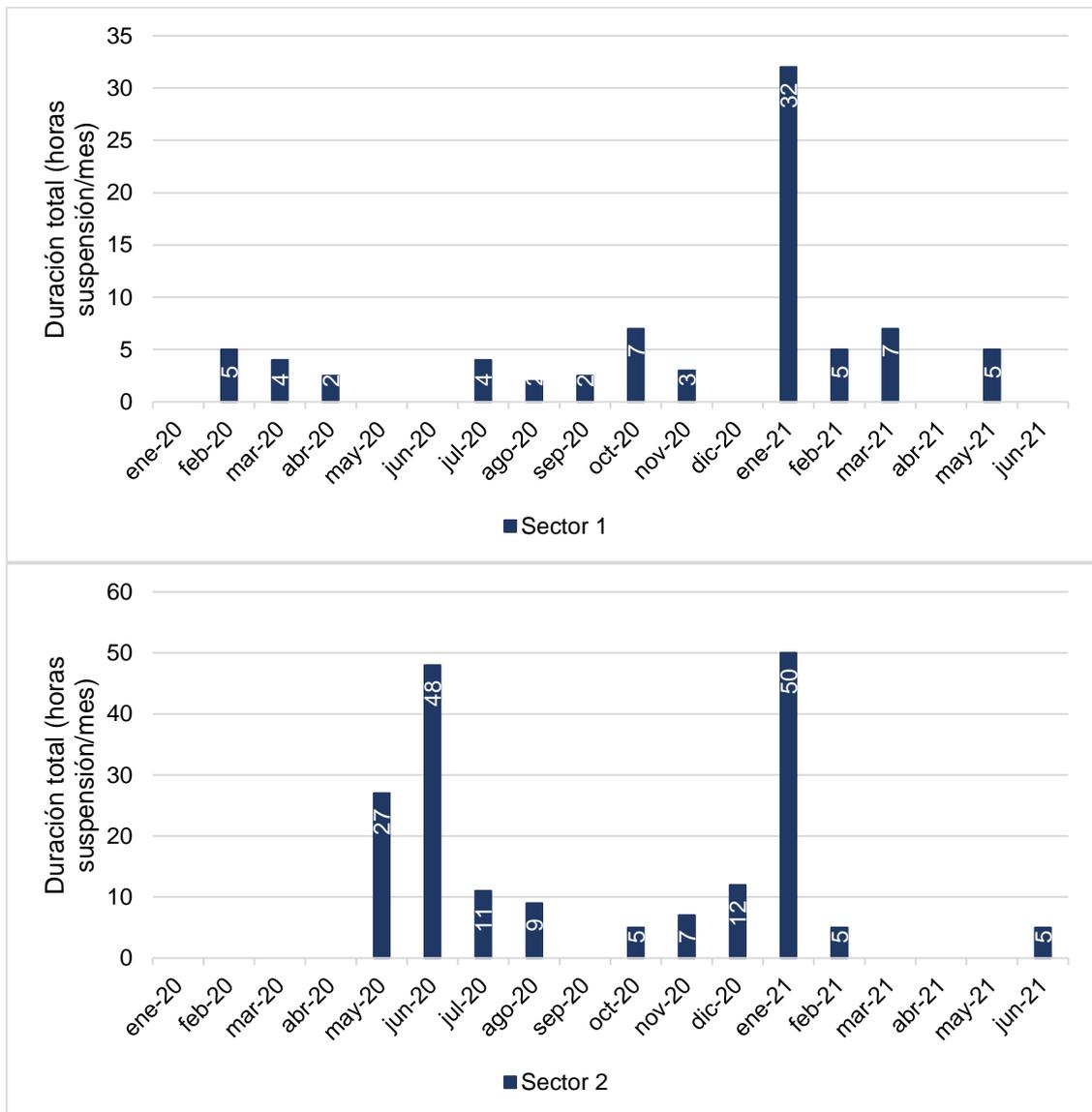
*“La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 6 horas día por sector.”*

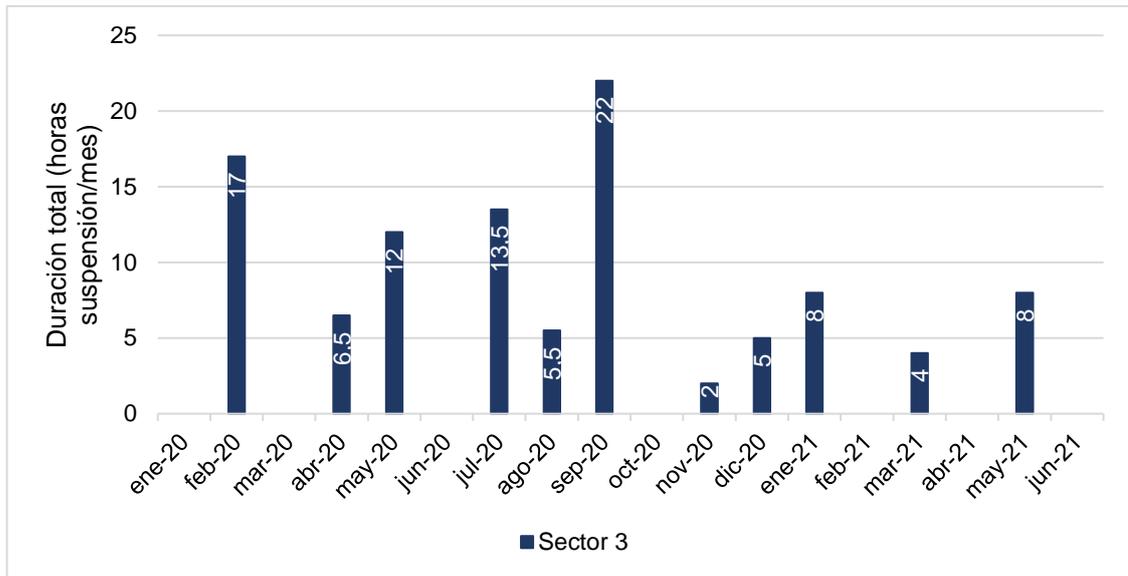
De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados del indicador de continuidad con lo establecido en el CCU, se encontró que el prestador presuntamente no cumplió con lo estipulado en el anexo técnico de su Contrato de Condiciones Uniformes para el año 2020 y el primer semestre de 2021 en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

#### 4.4.3.1.2.2.1 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 Onofre durante el año 2020 y el primer semestre del año 2021:

**Gráfica 3.** Suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de San Onofre.





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

De acuerdo con lo anterior, que las mayores suspensiones se presentaron en el sector 2 durante el mes de enero de 2021, con un total de 50 horas de suspensión. De acuerdo con la empresa, esto se debió a que la empresa ejecutó labores para montar una bomba de 50 HP.

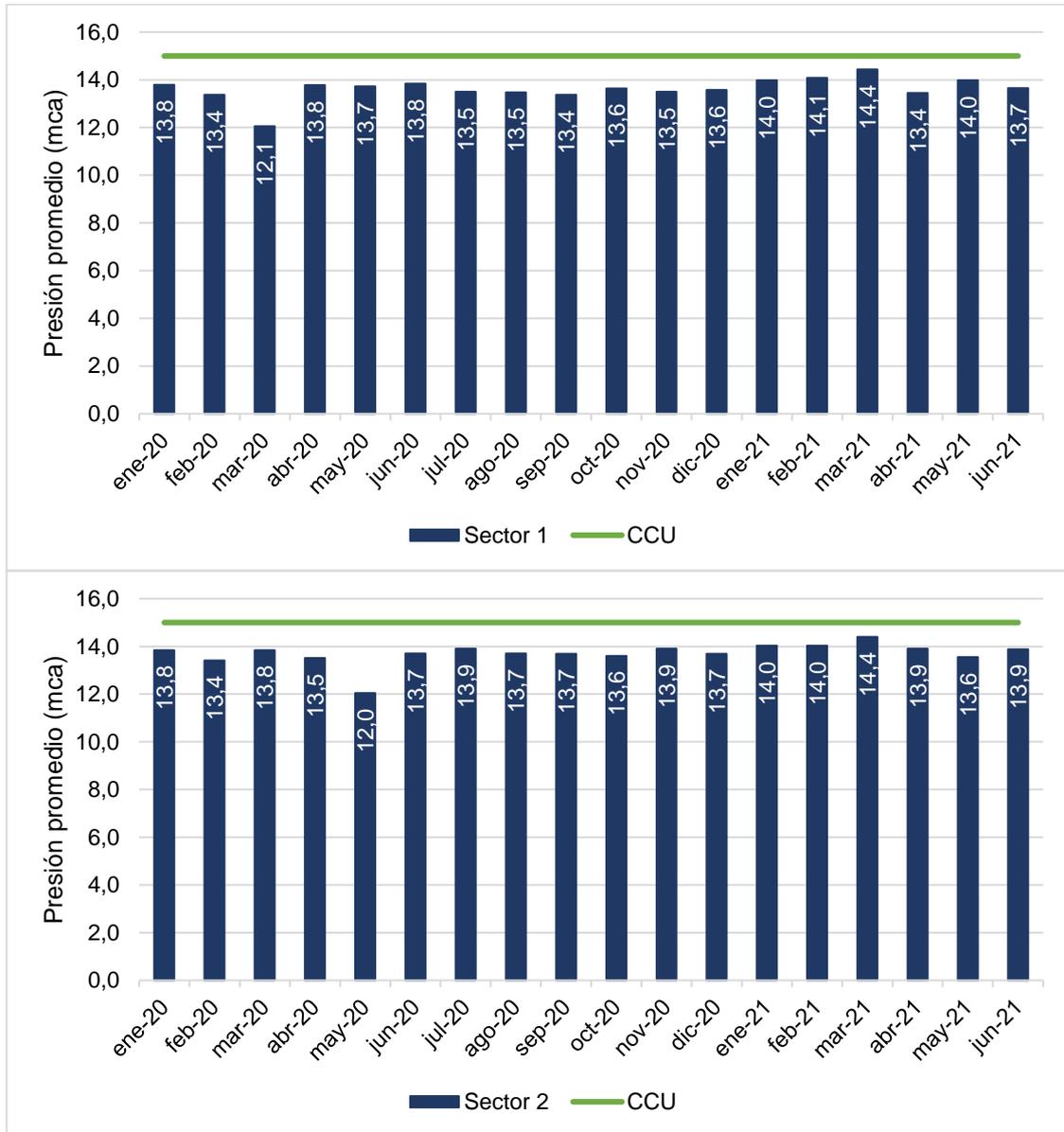
#### 4.4.3.1.2.2 Información reportada al SUI

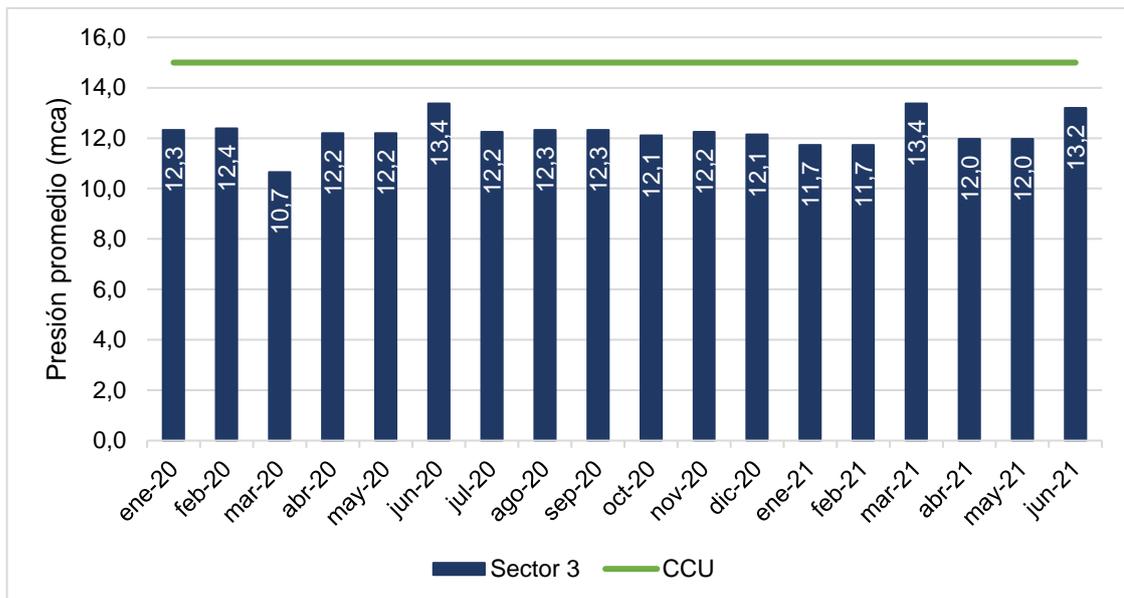
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de los resultados de continuidad ni suspensiones para las vigencias 2020 ni el primer semestre de 2021.

#### 4.4.3.1.2.3 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:

**Gráfica 4.** Presión promedio en la red de distribución en el municipio de San Onofre.





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 PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 15 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.”*

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 ninguno de los tres sectores hidráulicos.

#### 4.4.3.1.2.3.1 Información reportada al SUI

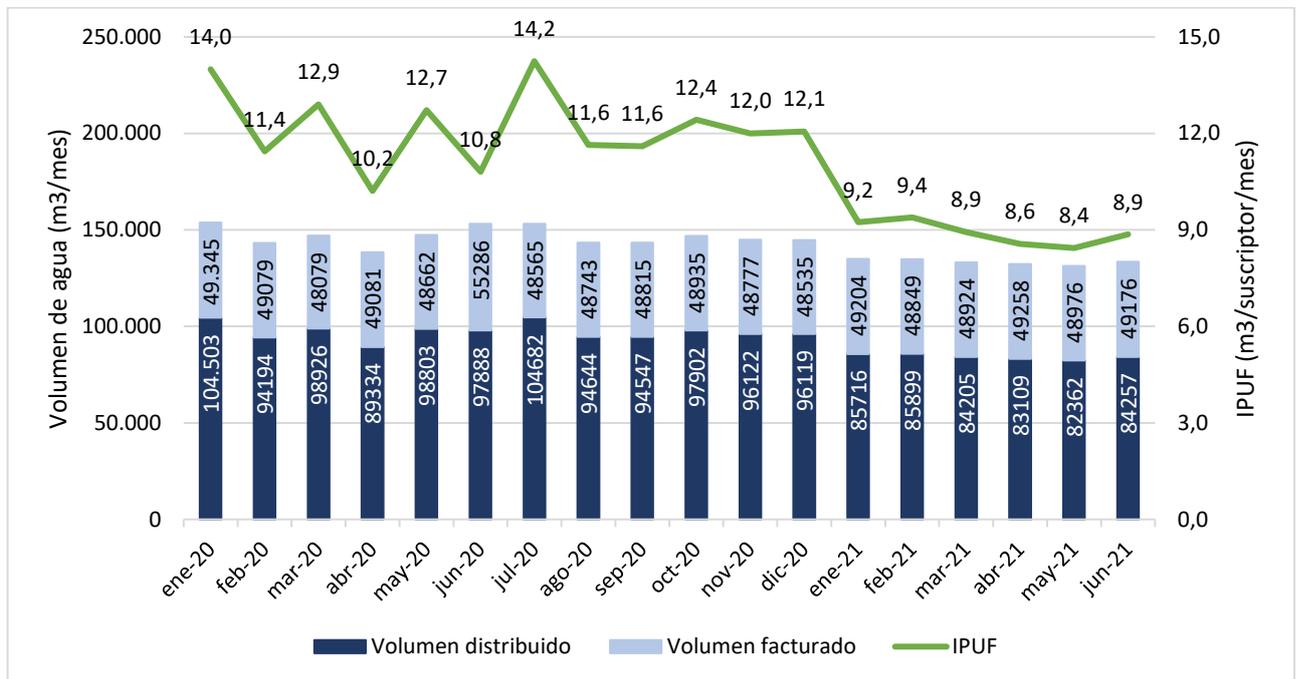
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que no ha realizado el reporte de los resultados de presiones para las vigencias 2020 ni el primer semestre de 2021.

#### 4.4.3.1.2.4 Pérdidas de agua en la red de distribución

##### 4.4.3.1.2.4.1 Índice de pérdidas por usuario facturado

La metodología tarifaria que debe ser aplicada por la empresa para el APS del municipio de San Onofre 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 para el año 2020 y el primer semestre del año 2021, cuyo valor estándar es de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes de acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014.

**Gráfica 5. Índice de pérdidas por usuario facturado en el municipio de San Onofre.**



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. Sin embargo, se observa una tendencia a la disminución de las pérdidas de agua en el transcurso del año 2021.

#### 4.4.3.1.2.4.2 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.

#### 4.4.3.1.2.4.3 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 2022 – 2026, el cual también funciona como programa de reducción de pérdidas. Este se radicó ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE para su aprobación el día 02 de septiembre de 2021.

Este programa se compone de la siguiente manera:

- Programa de reducción de pérdidas.
- Programa de campañas educativas.
- Programa de reúso de agua y uso de agua lluvia.
- Programa de protección de zonas de manejo especial.
- Programa de tecnologías de bajo consumo.

La empresa remitió soportes de la ejecución de dichas actividades.

#### 4.4.3.1.2.4.4 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.

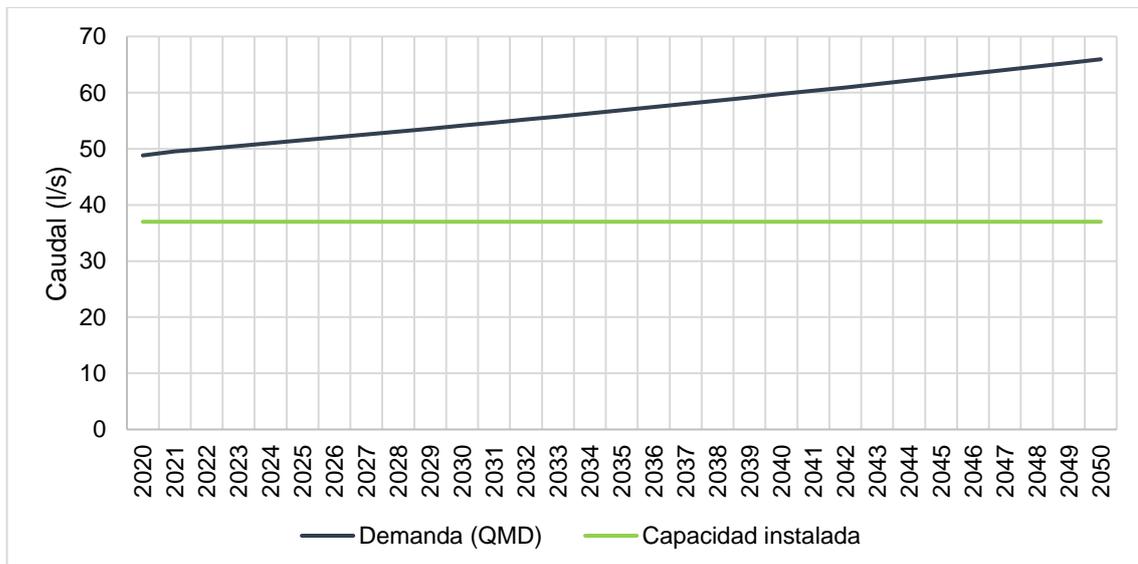
Los datos de entrada son:

**Tabla 12. 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	$d_{neta}$ residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab·día]	[%]	[adimen.]
2020	San Onofre	15.166	0,99	Medio Alto	Cálido	135	41,75%	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

**Gráfica 6. Estimación oferta vs demanda.**



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de bombeo de los pozos no sería suficiente para abastecer al municipio de San Onofre. La producción de agua para el año 2020 tendría que ser de 49 l/s para abastecer al municipio mientras que el caudal de operación de los pozos es de aproximadamente 37 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.

#### 4.4.3.1.2.5 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

##### 4.4.3.1.2.5.1 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 24 de marzo de 2021. De acuerdo con dicha acta, a la fecha se tienen 10 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 13.** Listado de puntos de muestreo de calidad del agua.

Punto	Lugar	Dirección	Descripción
0986	Vivienda de Anibal Siolo	Calle 26 con Carrera 11. La Colina	Carretera troncal vía hacia Cartagena, margen derecha
0882	Parque Principal	Carrera 20 con calle 19, centro	Frente al kiosco del Parque Principal
0987	Vivienda de Petra Teherán Meléndez	Calle 27 con carrera 20. La Ceibita	Salida hacia Camine, margen derecha
0883	Vivienda de Ana Leonor Contreras	Carrera 18 No. 14 – 80	Cerca al hogar infantil San Onofre
0884	Vivienda de Isaac Pardo Hernández	Carrera 20 No. 10 – 50	Salida al mar margen izquierda
0885	Vivienda de Eladina Álvarez Meléndez	Calle 33 No. 25 – 02	Al frente del campo donde se construye la Plaza de Toros
0988	Vivienda de Antonio Mendoza	Barrio Puerto Bravo, sin nomenclatura	Al finalizar la entrada principal del barrio Puerto Bravo, margen derecha
0989	Casa de la señora Sabina Tobar Miranda	Calle 14 No. 25 – 92 barrio Palo Alto	-
0990	Casa de la señora Nancy Meléndez Contreras	Calle 19 No. 16 – 30, barrio El Copé	-
0991	Barrio San José	Calle 25 No. 31 – 31	Al lado del colegio Unión Campesina

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 24 de marzo de 2021.

**Imagen 7.** Puntos de muestreo de calidad del agua.



Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### 4.4.3.1.2.5.1.1 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 11 de marzo de 2020. Es de precisar que el reporte de esta información es anual vencido.

#### 4.4.3.1.2.5.2 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 14.** Resultados IRCA Vigilancia durante la vigencia 2020 en el municipio de San Onofre.

Mes	IRCA mensual (%)	Nivel de riesgo
Enero	0,0	Sin riesgo
Febrero	35,0	Medio
Marzo	37,5	Alto
Abril	0	Sin riesgo
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Meses	4	
Muestras	13	

Fuente: Consulta enlace SUI – SIVICAP

Los resultados para los meses de febrero y marzo de 2020 se deben a la presencia de coliformes totales en 6 muestras y a la presencia de E. Coli en 1 muestra tomada por la Secretaría de Salud durante dichos meses. Ahora bien, para los meses de mayo a diciembre de 2020 no se tienen resultados de muestras de vigilancia reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP.

#### 4.4.3.1.2.5.3 Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Según informó el prestador, se realizan dos tipos de control a la calidad del agua en el municipio de San Onofre. Por una parte, el prestador informó que toma una muestra aproximadamente cada dos días, la cual es analizada por la misma empresa. Sobre lo anterior, se debe resaltar que la empresa no cuenta con un laboratorio autorizado según la Resolución 2625 de 2019. Por otra parte, cada mes se toman una o dos muestras que 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, se encontraron incumplimientos de los valores permisibles en los siguientes parámetros:

**Tabla 15.** Presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles de los parámetros de las muestras de control de calidad del agua.

Parámetro	Fecha	Hora	Código de la muestra	Resultado	Valor máximo permisible
Alcalinidad	27/01/2020	8:00 am	EP-191530-02	284 mg/l	200 mg/l
	18/03/2020	9:00 am	EP-190320-01	276 mg/l	
	14/04/2020	1:00 pm	EP-140420-01	290,4 mg/l	
	19/05/2020	9:20 am	EP-190520-02	310,4 mg/l	
	26/06/2020	7:40 am	EP-270620-01	305 mg/l	
	30/07/2020	6:30 am	EP-300720-01	280 mg/l	
	26/08/2020	7:50 am	EP-240920-01	300 mg/l	
	24/09/2020	8:30 am	EP-240920-01	342 mg/l	
	28/10/2020	7:50 am	EP-281020-01	250 mg/l	
	25/03/2021	7:20 am	EP-250321-01	305 mg/l	
pH	28/10/2020	7:50 am	EP-281020-01	6,48	6,5 – 9,0

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

Ahora bien, en el municipio de San Onofre se contó con un total de 3.960 suscriptores a junio de 2021, lo que equivale a un número de 15.166 habitantes al utilizar el índice de ocupación de 3,83 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 10.001 y 20.000 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 020	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
Aluminio	1 muestra mensual	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Dureza total		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Hierro total		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Cloruros		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Coliformes totales	4 muestras quincenales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E. Coli		1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
COT	2 muestras anuales	0												-					
Fluoruros		0												-					

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

#### 4.4.3.1.2.5.3.1 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.

#### 4.4.3.1.2.5.4 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.

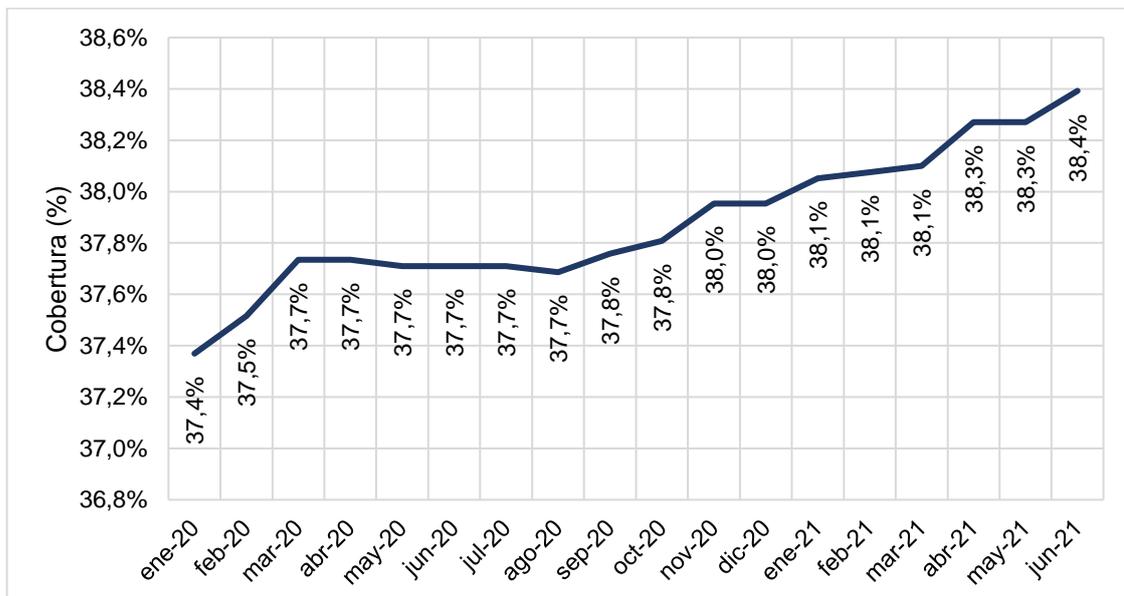
Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo y que sean de interés en cuanto a la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

**Gráfica 7. Cobertura del servicio de alcantarillado en el municipio de San Onofre.**



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

En general, se observa cómo se ha venido incrementando la cobertura del servicio de alcantarillado en el municipio. La cobertura actual es del 38,39%.

#### **4.4.3.2.2 Estructura del sistema de alcantarillado**

##### **4.4.3.2.2.1 Red de alcantarillado**

El sistema de alcantarillado se encuentra dividido en 3 subsistemas, 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 durante el mes de marzo de 2019. Según dicho catastro, las redes de alcantarillado se distribuyen así:

*Tabla 17. Redes de alcantarillado.*

<b>Diámetro nominal (pulgadas)</b>	<b>Longitud total (m)</b>	<b>Material</b>
24	970,66	Concreto
24	978,35	PVC
16	374,41	Concreto
16	1.691,23	PVC
12	2.635,61	Concreto
12	423,25	PVC
8	12.458,48	Concreto
8	14.886,9	PVC
6	94,66	Concreto

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

##### **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 y mantenimiento del sistema de alcantarillado. Adicionalmente, se cuenta con un formato donde se diligencian las actividades de mantenimiento en redes.

Respecto a la ejecución de los mantenimientos, en la visita del 11 de agosto de 2021 se evidenció que se cuenta con un cronograma de mantenimiento, al cual se le dio cumplimiento durante el periodo evaluado.

##### **4.4.3.2.2.2 Sistema de tratamiento de aguas residuales – STAR**

Las aguas residuales son transportadas por medio de un colector de 24 pulgadas en PVC 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 de lagunas de estabilización, el cual cuenta con una laguna facultativa y una laguna de maduración dispuestas en serie.

En la visita realizada el día 11 de agosto de 2021, se evidenció la presencia de materia vegetal en los taludes de las lagunas.

*Imagen 8. Sistema de tratamiento de aguas residuales.*



Desarenador



Entrada al tren de lagunas



Laguna de maduración



Presencia de material vegetal

Fuente: Registro fotográfico SSPD

#### **4.4.3.2.2.1 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.

#### **4.4.3.2.2.3 Vertimientos**

Las aguas residuales tratadas son vertidas al arroyo Torobé.

#### **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 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

De acuerdo con lo informado por la empresa, actualmente no se cuenta con PSMV para el municipio de San Onofre, así como tampoco se cuenta con permiso de vertimientos para el efluente del sistema de tratamiento operado por el prestador.

##### 4.4.3.2.3.1 Información reportada al SUI

Debido a que no se cuenta con PSMV ni permiso de vertimientos desde la entrada en operación de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., a la fecha no se cuenta con información para reportar en el SUI relacionada con dichas concesiones.

#### 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 Onofre, 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 9. 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

Calidad del reporte

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													
Mas de 2500 suscriptores													
SUCRE													
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 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.

De otra parte, según lo informado por la empresa, dicho CCU no tiene concepto de legalidad por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, sin embargo, fue solicitado el día 15 de julio de 2021, de acuerdo con los documentos presentados por el prestador.

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 éste corresponde al establecido en la referida 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 10. 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 ONOFRE - 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	2964	2966	2964	2964	2964	2964	2963	2963	2964	2964	2964	2964
Estrato 2	844	843	842	842	842	843	843	843	842	842	847	847
Estrato 3	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	12	12
<b>Total Residencial</b>	<b>3821</b>	<b>3822</b>	<b>3819</b>	<b>3819</b>	<b>3819</b>	<b>3820</b>	<b>3819</b>	<b>3819</b>	<b>3819</b>	<b>3819</b>	<b>3823</b>	<b>3823</b>
Comercial	75	76	58	76	75	74	74	74	76	76	76	76
Industrial	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	38	38	31	38	38	38	38	38	39	39	38	38
Especial	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Total No Residencial</b>	<b>121</b>	<b>122</b>	<b>99</b>	<b>122</b>	<b>121</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>120</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>122</b>	<b>122</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>3942</b>	<b>3944</b>	<b>3918</b>	<b>3941</b>	<b>3940</b>	<b>3940</b>	<b>3939</b>	<b>3939</b>	<b>3942</b>	<b>3942</b>	<b>3945</b>	<b>3945</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 19. Suscriptores Alcantarillado año 2020**

ALCANTARILLADO AÑO 2020												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	718	722	731	731	731	731	731	730	732	733	735	735
Estrato 2	710	711	711	711	711	711	711	712	711	712	717	717
Estrato 3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
<b>Total Residencial</b>	<b>1438</b>	<b>1443</b>	<b>1452</b>	<b>1452</b>	<b>1452</b>	<b>1452</b>	<b>1452</b>	<b>1452</b>	<b>1453</b>	<b>1455</b>	<b>1462</b>	<b>1462</b>
Comercial	68	69	69	69	68	68	68	67	69	69	68	68
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Especial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>Total Residencial</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>1534</b>	<b>1540</b>	<b>1549</b>	<b>1549</b>	<b>1548</b>	<b>1548</b>	<b>1548</b>	<b>1547</b>	<b>1550</b>	<b>1552</b>	<b>1558</b>	<b>1558</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

La empresa cuenta con un total de 3.945 suscriptores para el servicio de acueducto en el municipio de San Onofre, con corte al 31 diciembre de 2020, de los cuales el 75% corresponde al estrato uno, seguido del estrato dos y el comercial 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 1.558 suscriptores en el municipio de San Onofre, donde el estrato de mayor participación es el dos con un 46%, seguido del uno y el comercial respectivamente. El 94% 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	2964	2964	2965	2970	2971	2973	2971
Estrato 2	846	847	847	849	849	850	850
Estrato 3	12	12	12	12	12	12	12
<b>Total Residencial</b>	<b>3822</b>	<b>3823</b>	<b>3824</b>	<b>3831</b>	<b>3832</b>	<b>3835</b>	<b>3833</b>
Comercial	78	78	77	79	79	79	78
Industrial	2	2	3	2	2	2	2
Oficial	39	39	39	38	38	38	38

ACUEDUCTO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Especial	6	6	6	6	6	6	6
<b>Total No Residencial</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>124</b>
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>3947</b>	<b>3948</b>	<b>3949</b>	<b>3956</b>	<b>3957</b>	<b>3960</b>	<b>3957</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 21.** Suscriptores Alcantarillado año 2021

ALCANTARILLADO AÑO 2021							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio
Estrato 1	738	738	740	744	744	748	748
Estrato 2	715	716	715	717	717	718	718
Estrato 3	9	9	9	9	9	9	9
<b>Total Residencial</b>	<b>1462</b>	<b>1463</b>	<b>1464</b>	<b>1470</b>	<b>1470</b>	<b>1475</b>	<b>1475</b>
Comercial	71	71	71	73	73	73	72
Industrial	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	25	25	25	24	24	24	24
Especial	2	2	2	2	2	2	2
<b>Total No Residencial</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1562</b>	<b>1563</b>	<b>1564</b>	<b>1571</b>	<b>1571</b>	<b>1576</b>	<b>1575</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Para la vigencia 2021, la empresa cuenta con un total de 3.957 suscriptores para el servicio de acueducto con corte al 31 julio, de los cuales el 75% corresponde al estrato uno, seguido del estrato dos y el comercial respectivamente, el 97% se concentran en el uso residencial.

Para el servicio de alcantarillado, la empresa cuenta con un total de 1.575 suscriptores en el municipio, donde el estrato de mayor participación es el uno con un 47%, seguido del dos y el comercial respectivamente. El 94% 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	2990	2993	2994	2994	2994	2994	2994	2994	2995	2995	2996	2996
Estrato 2	846	846	845	845	845	846	846	846	845	845	850	850
Estrato 3	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	12	12
<b>Total Residencial</b>	<b>3849</b>	<b>3852</b>	<b>3852</b>	<b>3852</b>	<b>3852</b>	<b>3853</b>	<b>3853</b>	<b>3853</b>	<b>3853</b>	<b>3853</b>	<b>3858</b>	<b>3858</b>
Comercial	79	80	80	80	80	79	79	79	81	81	81	81
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Especial	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
<b>Total Residencial No</b>	<b>125</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>125</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>127</b>	<b>127</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>3974</b>	<b>3978</b>	<b>3980</b>	<b>3980</b>	<b>3985</b>	<b>3985</b>						

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	721	725	734	734	734	734	734	734	736	737	739	739
Estrato 2	712	713	713	713	713	714	714	714	713	714	719	719
Estrato 3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9
<b>Total Residencial</b>	<b>1443</b>	<b>1448</b>	<b>1457</b>	<b>1457</b>	<b>1457</b>	<b>1458</b>	<b>1458</b>	<b>1458</b>	<b>1459</b>	<b>1461</b>	<b>1467</b>	<b>1467</b>
Comercial	70	71	71	71	71	70	70	70	72	72	72	72
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Especial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>Total Residencial</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1541</b>	<b>1547</b>	<b>1556</b>	<b>1556</b>	<b>1556</b>	<b>1556</b>	<b>1556</b>	<b>1556</b>	<b>1559</b>	<b>1561</b>	<b>1567</b>	<b>1567</b>

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	3001	3001	3002	3007	3008	3009	3009	
Estrato 2	850	851	851	853	853	854	855	
Estrato 3	12	12	12	12	12	12	12	
<b>Total Residencial</b>	<b>3863</b>	<b>3864</b>	<b>3865</b>	<b>3872</b>	<b>3873</b>	<b>3875</b>	<b>3876</b>	
Comercial	83	83	83	85	85	85	84	
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	
Oficial	39	39	39	38	38	38	38	
Especial	6	6	6	6	6	6	6	
<b>Total No Residencial</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>3993</b>	<b>3994</b>	<b>3995</b>	<b>4003</b>	<b>4004</b>	<b>4006</b>	<b>4006</b>	

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	742	ND	744	ND	ND	751	751
Estrato 2	718	ND	718	ND	ND	721	722
Estrato 3	9	ND	9	ND	ND	9	9
<b>Total Residencial</b>	<b>1469</b>	<b>0</b>	<b>1471</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1481</b>	<b>1482</b>
Comercial	74	ND	74	ND	ND	76	75
Industrial	2	ND	2	ND	ND	2	2
Oficial	25	ND	25	ND	ND	24	24
Especial	2	ND	2	ND	ND	2	2
<b>Total No Residencial</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>103</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>1572</b>	<b>0</b>	<b>1574</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1585</b>	<b>1585</b>

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

Una vez revisados los datos cargados el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que existen diferencias 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 recordarle que es un deber certificar 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	3945	381	9,6%
2021	3957	235	6%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 27.** Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
2020	3945	42	3,5%
2021	3957	127	3,2%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Según los datos aportados por la empresa, se observa que el sistema que abastece el municipio de San Onofre no cuenta con una cobertura total 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 nuestra 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: 152
- 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: 98
- Promedio de medidores cambiados mensualmente en la vigencia 2021: 0
- Promedio de solicitudes nuevas vigencia 2021: 0

Según lo reportado por la empresa en el archivo remitido, se cuenta con un promedio de 152 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 98 medidores dañados mensualmente. No se observaron solicitudes de usuarios a la empresa para instalar un medidor en ninguna de las vigencias solicitadas, ni tampoco cambios del aparato de medida. 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 no incluye dicha información, 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:

#### Imagen 11. Certificación laboratorio medidores



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

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**

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	41.082	\$27.888.675	\$9.452.016	34%	\$42.567.297	\$18.610.986	44%
	Estrato 2	6.253	\$9.589.429	\$5.865.765	61%			
	Estrato 3	221	\$474.049	\$217.959	46%			
	Comercial	1.150	\$3.096.183	\$2.315.404	75%			
	Industrial	50	\$131.345	\$131.345	100%			
	Oficial	505	\$1.202.913	\$265.584	22%			
	Especial	84	\$184.703	\$362.913	196%			
Feb	Estrato 1	40.943	\$28.733.844	\$7.620.530	27%	\$44.336.895	\$15.115.941	34%
	Estrato 2	6.152	\$9.719.568	\$4.423.202	46%			
	Estrato 3	208	\$447.258	\$114.978	26%			
	Comercial	1.137	\$3.917.264	\$2.197.389	56%			
	Industrial	50	\$131.345	\$131.345	100%			
	Oficial	505	\$1.202.913	\$265.584	22%			
	Especial	84	\$184.703	\$362.913	196%			
Mar	Estrato 1	40.689	\$28.794.525	\$4.744.058	16%	\$44.341.669	\$9.394.414	21%
	Estrato 2	6.099	\$9.703.209	\$2.855.367	29%			
	Estrato 3	204	\$441.225	\$86.214	20%			
	Comercial	1.092	\$3.795.005	\$957.989	25%			
	Industrial	52	\$141.498	\$-	0%			
	Oficial	519	\$1.278.301	\$626.106	49%			
	Especial	84	\$187.906	\$124.680	66%			
Abr	Estrato 1	40.965	\$28.965.295	\$6.689.582	23%	\$43.327.926	\$11.835.445	27%
	Estrato 2	6.203	\$9.843.265	\$3.748.726	38%			
	Estrato 3	210	\$454.259	\$254.885	56%			
	Comercial	1.049	\$3.698.170	\$850.073	23%			
	Industrial	62	\$167.519	\$10.912	7%			
	Oficial	508	\$10.912	\$187.757	1721%			
	Especial	84	\$188.506	\$93.510	50%			
May	Estrato 1	40.824	\$28.957.216	\$7.088.619	24%	\$44.116.566	\$12.367.291	28%
	Estrato 2	6.030	\$9.651.381	\$3.795.348	39%			
	Estrato 3	194	\$425.318	\$46.493	11%			
	Comercial	946	\$3.421.089	\$1.033.226	30%			
	Industrial	70	\$188.741	\$-	0%			
	Oficial	514	\$1.283.415	\$247.455	19%			
	Especial	84	\$189.406	\$156.150	82%			
Jun	Estrato 1	41.942	\$30.960.550	\$6.104.348	20%	\$57.591.297	\$11.864.653	21%
	Estrato 2	8.896	\$15.048.611	\$3.751.684	25%			
	Estrato 3	191	\$384.198	\$103.137	27%			
	Comercial	2.095	\$6.698.795	\$1.085.785	16%			
	Industrial	55	\$153.493	\$190.860	124%			
	Oficial	2.023	\$4.155.944	\$504.159	12%			
	Especial	84	\$189.706	\$124.680	66%			
Jul	Estrato 1	40.779	\$31.656.440	\$6.158.668	19%	\$47.927.654	\$12.551.319	26%
	Estrato 2	5.950	\$10.600.205	\$4.171.518	39%			
	Estrato 3	197	\$476.383	\$72.098	15%			
	Comercial	949	\$3.461.803	\$1.790.894	52%			

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual				
	Industrial	60	\$165.428	\$-	0%							
	Oficial	546	\$1.377.089	\$233.461	17%							
	Especial	84	\$190.306	\$124.680	66%							
Ago	Estrato 1	40.796	\$32.432.727	\$6.263.321	19%	\$49.232.784	\$12.985.903	26%				
	Estrato 2	6.092	\$11.042.705	\$4.186.076	38%							
	Estrato 3	212	\$525.430	\$125.167	24%							
	Comercial	948	\$3.480.889	\$1.704.090	49%							
	Industrial	55	\$154.633	\$68.803	44%							
	Oficial	556	\$1.405.494	\$513.766	37%							
	Especial	84	\$190.906	\$124.680	65%							
	Sep	Estrato 1	40.870	\$32.565.968	\$7.914.823				24%	\$49.467.714	\$14.975.668	30%
		Estrato 2	6.016	\$10.926.729	\$4.114.701				38%			
Estrato 3		212	\$526.461	\$148.159	28%							
Comercial		996	\$3.640.577	\$1.926.156	53%							
Industrial		55	\$155.398	\$18.314	12%							
Oficial		582	\$1.461.085	\$728.835	50%							
Especial		84	\$191.496	\$124.680	65%							
Oct	Estrato 1	40.879	\$32.654.832	\$8.075.888	25%	\$49.674.102	\$16.647.554	34%				
	Estrato 2	6.120	\$11.079.915	\$4.514.263	41%							
	Estrato 3	216	\$531.310	\$256.955	48%							
	Comercial	995	\$3.582.328	\$1.545.327	43%							
	Industrial	60	\$168.980	\$1.136.177	672%							
	Oficial	581	\$1.464.651	\$994.264	68%							
	Especial	84	\$192.086	\$124.680	65%							
Nov	Estrato 1	40.774	\$32.664.753	\$8.195.453	25%	\$49.568.040	\$15.950.266	32%				
	Estrato 2	6.148	\$11.152.173	\$5.214.037	47%							
	Estrato 3	158	\$411.522	\$133.548	32%							
	Comercial	957	\$3.477.744	\$1.898.727	55%							
	Industrial	85	\$221.682	\$221.684	100%							
	Oficial	571	\$1.447.480	\$224.477	16%							
	Especial	84	\$192.686	\$62.340	32%							
Dic	Estrato 1	40.830	\$32.810.146	\$8.851.498	27%	\$49.770.662	\$16.438.534	33%				
	Estrato 2	6.123	\$11.117.582	\$4.930.681	44%							
	Estrato 3	182	\$458.047	\$56.906	12%							
	Comercial	966	\$3.517.575	\$1.974.456	56%							
	Industrial	95	\$246.358	\$246.359	100%							
	Oficial	555	\$1.427.068	\$191.014	13%							
	Especial	84	\$193.886	\$187.620	97%							
<b>TOTAL</b>		<b>592862</b>	<b>\$571.922.606</b>	<b>\$168.737.974</b>	<b>30%</b>	<b>\$571.922.606</b>	<b>\$168.737.974</b>	<b>30%</b>				

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 29. Facturación y recaudo alcantarillado año 2020**

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	9.707	\$4.179.788	\$2.260.454	54%	\$12.569.413	\$8.778.000	70%
	Estrato 2	5.255	\$5.998.421	\$4.591.065	77%			
	Estrato 3	179	\$208.751	\$143.801	69%			
	Comercial	955	\$1.610.559	\$1.502.491	93%			

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Industrial	50	\$75.325	\$75.325	100%			
	Oficial	309	\$477.102	\$185.397	39%			
	Especial	14	\$19.467	\$19.467	100%			
Feb	Estrato 1	9.692	\$3.989.395	\$1.566.821	39%	\$12.409.788	\$6.517.599	53%
	Estrato 2	5.177	\$5.754.341	\$3.134.485	54%			
	Estrato 3	166	\$186.755	\$61.345	33%			
	Comercial	942	\$1.922.519	\$1.477.657	77%			
	Industrial	58	\$78.400	\$17.961	23%			
	Oficial	311	\$459.894	\$240.846	52%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Mar	Estrato 1	9.775	\$4.033.205	\$1.063.272	26%	\$12.379.914	\$3.981.848	32%
	Estrato 2	5.094	\$5.720.652	\$1.849.614	32%			
	Estrato 3	162	\$184.300	\$58.566	32%			
	Comercial	902	\$1.879.327	\$587.648	31%			
	Industrial	52	\$72.912	\$-	0%			
	Oficial	323	\$471.034	\$404.264	86%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Abr	Estrato 1	9.868	\$4.078.507	\$1.546.039	38%	\$12.467.444	\$4.854.875	39%
	Estrato 2	5.217	\$5.798.788	\$2.553.742	44%			
	Estrato 3	168	\$189.624	\$38.795	20%			
	Comercial	854	\$1.835.307	\$554.779	30%			
	Industrial	62	\$83.721	\$11.888	14%			
	Oficial	312	\$463.013	\$131.148	28%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
May	Estrato 1	9.763	\$4.058.988	\$1.413.184	35%	\$12.258.780	\$5.096.810	42%
	Estrato 2	5.052	\$5.725.761	\$2.513.443	44%			
	Estrato 3	152	\$178.185	\$22.163	12%			
	Comercial	751	\$1.714.338	\$1.025.774	60%			
	Industrial	70	\$92.489	\$-	0%			
	Oficial	318	\$470.535	\$103.762	22%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Jun	Estrato 1	9.688	\$4.008.639	\$1.149.291	29%	\$16.903.056	\$5.091.243	30%
	Estrato 2	7.922	\$7.930.369	\$2.376.393	30%			
	Estrato 3	149	\$174.797	\$22.163	13%			
	Comercial	1.900	\$3.045.252	\$872.783	29%			
	Industrial	55	\$78.187	\$96.720	124%			
	Oficial	1.827	\$1.647.328	\$446.036	27%			
	Especial	14	\$18.484	\$127.857	692%			
Jul	Estrato 1	9.759	\$4.022.773	\$1.149.625	29%	\$12.184.505	\$4.569.220	38%
	Estrato 2	4.974	\$5.647.341	\$2.208.229	39%			
	Estrato 3	155	\$179.232	\$52.744	29%			
	Comercial	754	\$1.726.622	\$1.029.226	60%			
	Industrial	60	\$83.042	\$-	0%			
	Oficial	350	\$507.011	\$110.912	22%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Ago	Estrato 1	9.772	\$4.041.483	\$1.270.066	31%	\$12.294.615	\$5.256.058	43%
	Estrato 2	5.104	\$5.716.869	\$2.506.886	44%			

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 3	170	\$190.945	\$73.123	38%			
	Comercial	753	\$1.729.993	\$910.406	53%			
	Industrial	55	\$78.757	\$50.807	65%			
	Oficial	360	\$518.084	\$426.286	82%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Sep	Estrato 1	9.834	\$4.074.403	\$1.431.887	35%	\$12.428.766	\$6.068.286	49%
	Estrato 2	5.051	\$5.698.751	\$2.556.720	45%			
	Estrato 3	170	\$191.129	\$44.324	23%			
	Comercial	815	\$1.828.605	\$1.632.583	89%			
	Industrial	55	\$79.002	\$14.926	19%			
	Oficial	386	\$538.392	\$369.362	69%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Oct	Estrato 1	9.846	\$4.090.917	\$1.553.502	38%	\$12.513.959	\$7.171.689	57%
	Estrato 2	5.150	\$5.769.717	\$2.821.979	49%			
	Estrato 3	174	\$194.913	\$227.825	117%			
	Comercial	814	\$1.816.573	\$1.237.071	68%			
	Industrial	60	\$84.640	\$682.618	806%			
	Oficial	385	\$538.715	\$630.210	117%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Nov	Estrato 1	9.790	\$4.091.058	\$1.768.129	43%	\$12.487.246	\$6.661.572	53%
	Estrato 2	5.174	\$5.823.454	\$3.399.942	58%			
	Estrato 3	116	\$144.308	\$43.232	30%			
	Comercial	776	\$1.774.508	\$1.205.482	68%			
	Industrial	85	\$105.708	\$105.706	100%			
	Oficial	375	\$529.726	\$120.597	23%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
Dic	Estrato 1	9.852	\$4.121.262	\$2.051.904	50%	\$12.545.363	\$6.941.916	55%
	Estrato 2	5.152	\$5.819.248	\$3.041.732	52%			
	Estrato 3	140	\$163.313	\$37.875	23%			
	Comercial	785	\$1.786.563	\$1.611.213	90%			
	Industrial	95	\$115.822	\$115.822	100%			
	Oficial	359	\$520.671	\$64.886	12%			
	Especial	14	\$18.484	\$18.484	100%			
<b>TOTAL</b>		<b>201110</b>	<b>\$153.442.849</b>	<b>\$70.989.116</b>	<b>46%</b>	<b>\$153.442.849</b>	<b>\$70.989.116</b>	<b>46%</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Una vez analizada la información para la vigencia 2020, encontramos que los estratos que evidencian mayor cultura de pago son el industrial y el especial, sin embargo en algunos meses, su recaudo sobrepasó el 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 30% y para alcantarillado del 46%, es decir, un promedio del 38% 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**

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	41.012	\$33.042.549	\$8.101.444	25%	\$49.026.956	\$16.951.428	35%
	Estrato 2	6.167	\$11.168.022	\$4.972.634	45%			
	Estrato 3	151	\$403.042	\$216.233	54%			
	Comercial	1.111	\$3.954.776	\$2.656.704	67%			
	Industrial	90	\$234.025	\$30.656	13%			
	Oficial	589	\$30.656	\$817.907	2668%			
	Especial	84	\$193.886	\$155.850	80%			
Feb	Estrato 1	40.913	\$33.075.056	\$8.995.237	27%	\$50.173.495	\$20.474.225	41%
	Estrato 2	6.007	\$10.952.847	\$6.900.195	63%			
	Estrato 3	173	\$443.602	\$171.152	39%			
	Comercial	1.042	\$3.767.144	\$2.996.373	80%			
	Industrial	92	\$240.901	\$35.586	15%			
	Oficial	583	\$1.499.459	\$1.082.172	72%			
	Especial	84	\$194.486	\$293.510	151%			
Mar	Estrato 1	40.860	\$58.057.338	\$8.708.078	15%	\$85.967.946	\$18.658.631	22%
	Estrato 2	6.123	\$17.837.972	\$5.794.895	32%			
	Estrato 3	157	\$690.127	\$100.503	15%			
	Comercial	1.015	\$5.959.166	\$3.453.958	58%			
	Industrial	88	\$438.316	\$-	0%			
	Oficial	597	\$2.722.009	\$476.517	18%			
	Especial	84	\$263.018	\$124.680	47%			
Abr	Estrato 1	41.061	\$33.298.331	\$8.378.352	25%	\$50.633.957	\$16.703.404	33%
	Estrato 2	6.256	\$11.288.507	\$5.615.700	50%			
	Estrato 3	170	\$440.536	\$112.722	26%			
	Comercial	1.026	\$3.698.667	\$1.940.474	52%			
	Industrial	80	\$215.452	\$229.089	106%			
	Oficial	581	\$1.498.658	\$302.387	20%			
	Especial	84	\$193.806	\$124.680	64%			
May	Estrato 1	40.957	\$33.316.170	\$7.387.742	22%	\$50.421.548	\$16.720.760	33%
	Estrato 2	6.098	\$11.087.413	\$5.091.121	46%			
	Estrato 3	166	\$434.409	\$141.169	32%			
	Comercial	1.016	\$3.676.718	\$3.683.619	100%			
	Industrial	81	\$217.732	\$-	0%			
	Oficial	574	\$1.494.700	\$292.429	20%			
	Especial	84	\$194.406	\$124.680	64%			
Jun	Estrato 1	41.026	\$33.474.645	\$7.955.290	24%	\$50.881.658	\$16.341.075	32%
	Estrato 2	6.169	\$11.209.115	\$5.338.320	48%			
	Estrato 3	158	\$421.084	\$141.250	34%			
	Comercial	1.073	\$3.835.553	\$1.636.260	43%			
	Industrial	84	\$227.162	\$245.193	108%			
	Oficial	582	\$1.519.093	\$562.422	37%			
	Especial	84	\$195.006	\$462.340	237%			
<b>TOTAL</b>		<b>294.432</b>	<b>\$337.105.560</b>	<b>\$105.849.523</b>	<b>31%</b>	<b>337.105.560</b>	<b>105.849.523</b>	<b>31%</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 31. Facturación y recaudo alcantarillado año 2021**

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
Ene	Estrato 1	9.980	\$4.176.248	\$1.800.269	43%	\$12.824.460	\$7.055.008	55%

MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	Facturado Mensual	Recaudo Mensual	Indicador Mensual
	Estrato 2	5.184	\$5.836.098	\$3.211.056	55%			
	Estrato 3	109	\$140.578	\$48.527	35%			
	Comercial	930	\$1.983.764	\$1.468.725	74%			
	Industrial	90	\$110.765	\$19.984	18%			
	Oficial	393	\$558.523	\$487.963	87%			
	Especial	1	\$18.484	\$18.484	100%			
Feb	Estrato 1	9.925	\$4.166.440	\$1.954.668	47%	\$12.680.408	\$8.981.188	71%
	Estrato 2	5.031	\$5.764.028	\$4.118.347	71%			
	Estrato 3	131	\$157.278	\$44.328	28%			
	Comercial	861	\$1.906.753	\$2.490.582	131%			
	Industrial	92	\$113.659	\$22.004	19%			
	Oficial	387	\$553.766	\$332.775	60%			
Mar	Estrato 1	9.903	\$7.389.859	\$2.001.198	27%	\$21.634.621	\$7.708.353	36%
	Estrato 2	5.132	\$9.823.047	\$3.800.814	39%			
	Estrato 3	115	\$265.899	\$39.277	15%			
	Comercial	824	\$2.975.174	\$1.611.673	54%			
	Industrial	88	\$202.138	\$-	0%			
	Oficial	401	\$960.020	\$236.907	25%			
Abr	Estrato 1	10.065	\$4.227.256	\$1.662.448	39%	\$12.873.508	\$7.255.489	56%
	Estrato 2	5.265	\$5.905.853	\$3.496.303	59%			
	Estrato 3	128	\$155.914	\$66.858	43%			
	Comercial	857	\$1.916.421	\$1.727.289	90%			
	Industrial	80	\$103.438	\$99.820	97%			
	Oficial	385	\$546.142	\$184.287	34%			
May	Estrato 1	9.966	\$4.214.180	\$1.589.705	38%	\$12.774.843	\$7.147.974	56%
	Estrato 2	5.125	\$5.836.507	\$3.281.702	56%			
	Estrato 3	124	\$153.181	\$40.201	26%			
	Comercial	847	\$1.904.465	\$2.047.311	108%			
	Industrial	81	\$104.457	\$-	0%			
	Oficial	378	\$543.569	\$170.571	31%			
Jun	Estrato 1	10.048	\$4.282.786	\$2.024.036	47%	\$12.947.054	\$6.933.147	54%
	Estrato 2	5.188	\$5.902.354	\$3.370.725	57%			
	Estrato 3	116	\$147.686	\$53.660	36%			
	Comercial	899	\$1.934.534	\$1.029.710	53%			
	Industrial	84	\$108.468	\$124.098	114%			
	Oficial	386	\$552.742	\$312.438	57%			
TOTAL	Especial	14	\$18.484	\$18.480	100%	85.734.894	45.081.159	53%

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Con corte a 30 de junio de 2021, se observa la misma situación que la identificada en la vigencia 2020, donde los estratos industrial y especial son los que presentan mejores indicadores de recaudo frente a los demás estratos, no obstante, se vuelven a presentar las situaciones 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 31% para el servicio de acueducto y del 53% para alcantarillado, el promedio en los dos servicios es del 42%, 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 50% mensual.

Por lo anterior, es necesario que el prestador inicie actividades comerciales que le permitan mejorar dicho indicador y evitar poner en riesgo la prestación de los servicios.

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	\$48.703.088	\$18.611.067
Febrero	\$51.771.582	\$4.921.076
Marzo	\$53.065.540	\$-
Abril	\$54.852.924	\$7.462.234
Mayo	\$56.050.349	\$8.531.871
Junio	\$66.901.267	\$5.856.462
Julio	\$57.335.945	\$7.332.561
Agosto	\$58.922.676	\$10.696.393
Septiembre	\$60.799.069	\$8.704.497
Octubre	\$62.941.708	\$4.037.589
Noviembre	\$64.647.366	\$7.738.222
Diciembre	\$66.782.212	\$7.428.840
<b>Total general</b>	<b>\$702.773.726</b>	<b>\$91.320.812</b>

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

**Tabla 33. Facturación y recaudo alcantarillado año 2020**

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$14.367.057	\$8.777.922
Febrero	\$14.500.259	\$6.520.971
Marzo	\$14.751.614	\$-
Abril	\$15.182.601	\$3.186.465
Mayo	\$15.374.470	\$3.565.519
Junio	\$19.470.766	\$2.630.456
Julio	\$14.766.672	\$2.870.394
Agosto	\$14.984.805	\$4.575.869
Septiembre	\$15.502.354	\$3.411.448
Octubre	\$16.020.607	\$1.727.520
Noviembre	\$16.348.507	\$3.552.294
Diciembre	\$16.787.535	\$2.742.695
<b>Total general</b>	<b>\$188.057.247</b>	<b>\$43.561.553</b>

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

**Tabla 34. Facturación y recaudo acueducto año 2021**

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$72.286.271	\$9.944.838
Febrero	\$74.390.077	\$19.383.261
Marzo	\$112.629.158	13053469
Abril	\$79.793.117	\$14.970.976
Mayo	\$82.320.416	\$14.437.704
Junio	\$85.706.267	\$9.751.503
Julio	\$89.004.745	\$3.507.280
<b>Total general</b>	<b>\$596.130.051</b>	<b>\$85.049.031</b>

Fuente: Consulta SUI - julio de 2021.

**Tabla 35. Facturación y recaudo alcantarillado año 2021**

MES	\$ Facturados	\$ Recaudados
Enero	\$18.058.946	\$4.155.630
Marzo	\$27.984.666	\$4.791.147
Junio	\$20.510.975	\$4.477.950
Julio	\$21.188.899	\$1.430.930
<b>Total general</b>	<b>\$87.743.486</b>	<b>\$14.855.657</b>

Fuente: Consulta SUI - julio 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 la misma, 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:

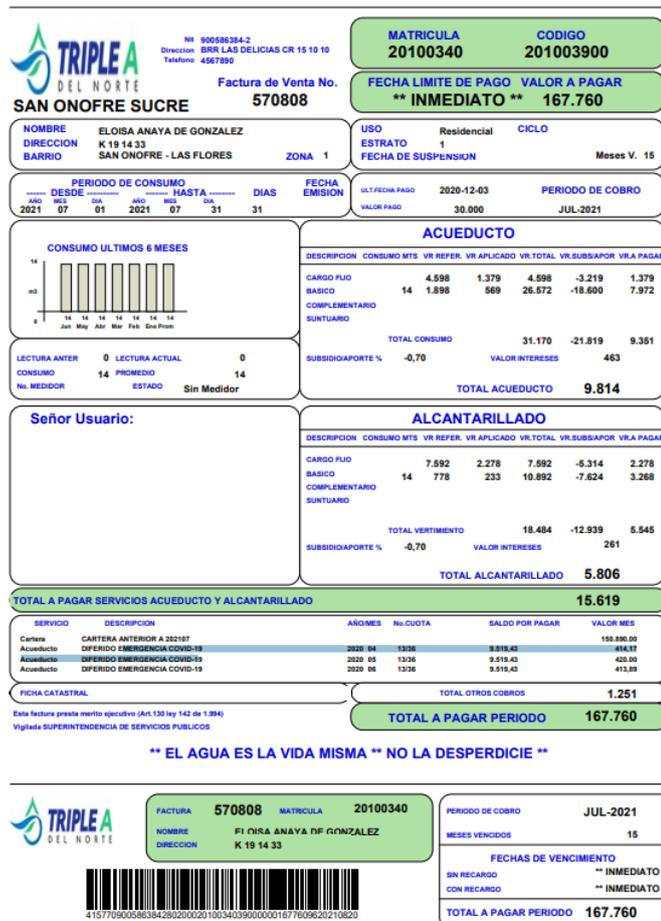
**Tabla 36. Requisitos de la factura**

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.	NO

Requisitos	¿Cumple?
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.	NO

Fuente: Información entregada día 19 de junio de 2021.

**Imagen 12.** Factura de prestación del servicio



**TRIPLE A DEL NORTE**  
Nº 90059384-2  
Dirección: C/RR LAS DELICIAS CR 15 10 10  
Teléfono: 4567890

**Factura de Venta No. 570808**

**MATRICULA 20100340 CODIGO 201003900**

**FECHA LIMITE DE PAGO VALOR A PAGAR \*\* INMEDIATO \*\* 167.760**

**SAN ONOFRE SUCRE**

**NOMBRE:** ELOISA ANAYA DE GONZALEZ  
**DIRECCION:** K 19 14 33  
**BARRIO:** SAN ONOFRE - LAS FLORES  
**ZONA:** 1

**USO:** Residencial  
**ESTRATO:** 1  
**FECHA DE SUSPENSION:** Meses V. 15

**PERIODO DE CONSUMO:** DESDE 2021-07-01 HASTA 2021-07-31  
**DIAS:** 31

**ULT.FECHA PAGO:** 2020-12-03  
**VALOR PAGO:** 38.000  
**PERIODO DE COBRO:** JUL-2021

**CONSUMO ULTIMOS 6 MESES:** (Bar chart showing consumption from Jan to Jun 2021)

**LECTURA ANTERIOR:** 0  
**LECTURA ACTUAL:** 0  
**CONSUMO:** 14  
**PROMEDIO:** 14  
**ESTADO:** Sin Medidor

**ACUEDUCTO:**

DESCRIPCION	CONSUMO MTS	VR REFER.	VR APLICADO	VR TOTAL	VR SUBSAPOR	VR A PAGAR
CARGO FLUJO	4.598	1.379	4.598	-3.219	1.379	
BASICO	14	1.936	569	25.572	-18.600	7.972
COMPLEMENTARIO						
SURTUARIO						
<b>TOTAL CONSUMO</b>			31.170	-21.819	9.361	
SUBSIDIOPORTE %		-0,70				463
<b>VALOR INTERESES</b>						463
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>						<b>9.814</b>

**ALCANTARILLADO:**

DESCRIPCION	CONSUMO MTS	VR REFER.	VR APLICADO	VR TOTAL	VR SUBSAPOR	VR A PAGAR
CARGO FLUJO	7.592	2.278	7.592	-5.314	2.278	
BASICO	14	778	233	10.892	-7.624	3.268
COMPLEMENTARIO						
SURTUARIO						
<b>TOTAL VERTIMIENTO</b>			18.484	-12.939	5.545	
SUBSIDIOPORTE %		-0,70				261
<b>VALOR INTERESES</b>						261
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>						<b>5.806</b>

**TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 15.619**

SERVICIO	DESCRIPCION	AJORNES	Nº CUOTA	SALDO POR PAGAR	VALOR MES
Cartera	CARTERA ANTERIOR A 202107				150.890.00
Acueducto	DIFERIDO EMERGENCIA COVID-19	2020 06	1306	9.519,43	416,17
Alcantarillado	DIFERIDO EMERGENCIA COVID-19	2020 06	1306	9.519,43	420,00
Acueducto	DIFERIDO EMERGENCIA COVID-19	2020 06	1306	9.519,43	413,89
<b>TOTAL OTROS COBROS</b>					<b>1.251</b>
<b>TOTAL A PAGAR PERIODO</b>					<b>167.760</b>

**FICHA CATASTRAL:** Esta factura presta merito ejecutivo (Art.139 ley 142 de 1.994) Vigilada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

**\*\* EL AGUA ES LA VIDA MISMA \*\* NO LA DESPERDICIE \*\***

**TRIPLE A DEL NORTE**

**FACTURA 570808 MATRICULA 20100340**

**NOMBRE:** ELOISA ANAYA DE GONZALEZ  
**DIRECCION:** K 19 14 33

**PERIODO DE COBRO:** JUL-2021  
**MESES VENCIDOS:** 15

**FECHAS DE VENCIMIENTO:**  
SIN RECARGO \*\* INMEDIATO \*\*  
CON RECARGO \*\* INMEDIATO \*\*

**TOTAL A PAGAR PERIODO 167.760**

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

De acuerdo con lo evidenciado, la empresa no cumple con dos requisitos de los mencionados en Resolución CRA 873 de 2019 en cuanto a la información mínima que deben contener sus facturas expedidas. En las facturas aportadas por la empresa, no se observaron las dos caras como fue indicado en el oficio de requerimiento.

#### 4.4.4.6 Cartera

La empresa remitió información de cartera por edades, uso y estrato como se muestra a continuación:

**Tabla 37. Cartera corte a 31 de diciembre de 2020**

Uso	Estrato	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	150 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	MAS 360	Valor Total	Participación
1 - Residencial	1	\$27.981.988	\$25.748.831	\$24.756.659	\$24.110.528	\$2.796.482	\$3.348.422	\$55.055.465	\$240.415.937	\$441.228.123	67%
1 - Residencial	2	\$11.244.402	\$9.159.988	\$8.430.927	\$7.966.707	\$912.684	\$1.107.589	\$16.751.297	\$59.737.181	\$132.381.240	20%
1 - Residencial	3	\$373.661	\$488.508	\$406.633	\$381.252	\$61.441	\$72.026	\$934.825	\$4.299.224	\$7.638.930	1%
1 - Residencial	Subtotal	\$39.600.050	\$35.397.326	\$33.594.219	\$32.458.487	\$3.770.607	\$4.528.037	\$72.741.588	\$304.452.342	\$581.248.293	88%
10 - Industrial	10	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$362.180	0%
10 - Industrial	Subtotal	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$-	\$362.180	0%
11 - Comercial	10	\$4.211.376	\$3.650.945	\$2.803.687	\$2.740.463	\$2.520.007	\$2.312.687	\$10.163.676	\$12.393.028	\$46.270.830	7%
11 - Comercial	Subtotal	\$4.211.376	\$3.650.945	\$2.803.687	\$2.740.463	\$2.520.007	\$2.312.687	\$10.163.676	\$12.393.028	\$46.270.830	7%
12 - Oficial	10	\$1.681.943	\$1.500.847	\$1.326.435	\$1.242.799	\$1.216.995	\$4.186.196	\$5.522.974	\$12.778.218	\$31.404.270	5%
12 - Oficial	Subtotal	\$1.681.943	\$1.500.847	\$1.326.435	\$1.242.799	\$1.216.995	\$4.186.196	\$5.522.974	\$12.778.218	\$31.404.270	5%
13 - Especial	10	\$152.128	\$88.997	\$88.209	\$87.417	\$86.625	\$72.234	\$284.369	\$-	\$1.093.400	0%
13 - Especial	Subtotal	\$152.128	\$88.997	\$88.209	\$87.417	\$86.625	\$72.234	\$284.369	\$-	\$1.093.400	0%
<b>TOTAL</b>		<b>\$45.645.498</b>	<b>\$40.638.116</b>	<b>\$37.812.550</b>	<b>\$36.529.166</b>	<b>\$7.594.234</b>	<b>\$11.099.153</b>	<b>\$88.712.608</b>	<b>\$329.623.588</b>	<b>\$660.378.973</b>	<b>100%</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 38. Cartera corte a 31 de julio de 2021**

Uso	Estrato	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS	150 DIAS	180 DIAS	360 DIAS	MAS 360	MES	Valor Total	Participación
1 - Residencial	1	\$35.743.283	\$34.045.298	\$29.697.824	\$25.469.075	\$25.007.952	\$24.510.560	\$116.362.825	\$311.961.991	\$47.488.166	\$650.286.973	70%
1 - Residencial	2	\$10.962.338	\$9.586.363	\$8.876.216	\$8.053.941	\$7.637.977	\$7.441.068	\$33.736.287	\$75.363.076	\$17.405.874	\$179.063.140	19%
1 - Residencial	3	\$359.774	\$378.789	\$387.645	\$355.130	\$392.219	\$334.486	\$1.790.114	\$5.831.223	\$613.220	\$10.442.600	1%
1 - Residencial	Subtotal	\$47.065.395	\$44.010.450	\$38.961.685	\$33.878.146	\$33.038.148	\$32.286.114	\$151.889.226	\$393.156.289	\$65.507.260	\$839.792.713	90%
10 - Industrial	10	\$335.279	\$285.149	\$285.230	\$299.800	\$7.651	\$0	\$0	\$0	\$335.231	\$1.548.340	0%
10 - Industrial	Subtotal	\$335.279	\$285.149	\$285.230	\$299.800	\$7.651	\$0	\$0	\$0	\$335.231	\$1.548.340	0%
11 - Comercial	10	\$4.272.730	\$3.457.607	\$2.589.101	\$2.328.709	\$1.993.565	\$1.752.197	\$8.461.216	\$19.123.905	\$6.054.810	\$50.033.840	5%
11 - Comercial	Subtotal	\$4.272.730	\$3.457.607	\$2.589.101	\$2.328.709	\$1.993.565	\$1.752.197	\$8.461.216	\$19.123.905	\$6.054.810	\$50.033.840	5%
12 - Oficial	10	\$1.689.173	\$1.478.078	\$1.467.277	\$1.440.654	\$1.352.997	\$1.330.422	\$6.218.025	\$22.611.193	\$2.273.040	\$39.860.860	4%
12 - Oficial	Subtotal	\$1.689.173	\$1.478.078	\$1.467.277	\$1.440.654	\$1.352.997	\$1.330.422	\$6.218.025	\$22.611.193	\$2.273.040	\$39.860.860	4%
13 - Especial	10	\$106.471	\$56.090	\$55.594	\$55.102	\$56.487	\$55.997	\$276.256	\$51.712	\$219.430	\$933.140	0%
13 - Especial	Subtotal	\$106.471	\$56.090	\$55.594	\$55.102	\$56.487	\$55.997	\$276.256	\$51.712	\$219.430	\$933.140	0%
<b>TOTAL</b>		<b>\$53.469.050</b>	<b>\$49.287.374</b>	<b>\$43.358.887</b>	<b>\$38.002.411</b>	<b>\$36.448.849</b>	<b>\$35.424.730</b>	<b>\$166.844.723</b>	<b>\$434.943.099</b>	<b>\$74.389.771</b>	<b>\$932.168.893</b>	<b>100%</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

De acuerdo con lo entregado por el prestador, se puede observar que el estrato de mayor participación es el uno, seguido del dos; el uso residencial ocupa el 90% del total de la cartera de la empresa.

De la vigencia 2020 y con corte a 31 de julio de 2021, la empresa aumentó su cartera en \$271.789.920, siendo el estrato uno el que más aumentó este valor.

Según las políticas de cartera establecidas por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. para la recuperación de cartera se realizan, entre otras, las siguientes actividades:

- Brigadas en los diferentes barrios del municipio
- Implementación de la carpa Móvil
- Rifas de electrodomésticos
- Suspensiones masivas del servicio de acueducto
- Suspensiones del servicio de acueducto a los usuarios con un Uso irracional del servicio de Acueducto
- Campañas Educativas con la Trabajadora Social en Cultura de Pago
- Implementación del cobro Telefónico
- Visitas personalizadas
- Cobro puerta a puerta
- Cortes definitivos del servicio
- Reporte a las centrales de Riesgo
- Cuyas radiales

#### **4.4.4.7 Peticiones, quejas, reclamos y recursos**

De acuerdo con la informado por el prestador, cuenta con un punto de atención comercial en sede de la empresa, donde atiende en horario de 7:00 a.m. y 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m., de lunes a viernes, los sábados de 7:00 a.m. hasta las 10:00 a.m.

*Imagen 13. Punto de atención de PQR*



Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

#### 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:

**Tabla 39.** Procedimiento de atención de P.Q.R.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL Y FRECUENCIA	DESCRIPCION
1. Recepción de P.Q.R. En el horario de 7 am y 12 m, y de 2 pm hasta las 5 pm, de lunes a viernes. sábado de 7 am hasta las 10 am	Asesor P.Q.R.	Módulo registro de P.Q.R. / Cada vez que sea necesario	Se recibe la queja, la petición o el reclamo verbal o escrito, por parte del usuario y se registra en el sistema.
2. Si se trata de reclamos pasa a Registro de novedades	Coordinador Comercial	Cada vez que sea necesaria	Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a registro de novedades.
3. 15 días para responder	Coordinador Comercial	N.A.	La entidad cuenta 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.
4. Aceptación de silencio positivo, si es necesario	Coordinador Comercial	N.A.	Vencido el termino de los 15 días la Empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.
5. Pide prórroga para pruebas	Coordinador comercial	N.A.	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez
6. Usuario podrá informar a la SSPD	Coordinador comercial	N.A.	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la SSPD.
7. Interposición de recursos por parte del usuario	Usuario/Coordinador comercial	N.A.	Si la respuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 15 días hábiles para interponer los recursos de ley (recursos de reposición y subsidio de apelación)
8. Se investiga nuevamente	Coordinador comercial	N.A.	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos
9. Envío expediente a la SSPD	Coordinador comercial	N.A.	Si pasado los 15 días la respuesta continua negativa para el usuario, se envía el expediente a la SSPD, para que esta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD.
10. Se agota vía gubernativa	Coordinador comercial	N.A.	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la Empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

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 40. Expedientes revisados**

Fecha	Solicitud	Respuesta ESP	Fecha respuesta ESP
18/05/2020	PQR ALCANTARILLADO- Tapa maholes partida, se emiten malos olores	La empresa realiza la visita y encuentra que no existe tal situación. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del denunciante.	No indica
07/09/2020	PQR ACUEDUCTO- verificar casa desocupada	La empresa realiza la visita, encontrando que una persona habita el lugar. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del usuario.	No indica
20/10/2020	PQR ACUEDUCTO- Usuario manifiesta que no le llega agua hace un mes	Se realiza la visita por parte de la empresa e indica que se reinstala el servicio, se había suspendido por no pago. Sin embargo, no se evidencia un registro o acta de la fecha en que se realizó la visita ni firma alguna del usuario.	No indica
05/11/2020	PQR ACUEDUCTO- verificar lote	La empresa verificó que el predio es un lote, sin embargo, no es claro si fue el usuario quien solicitó la visita, no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	No indica
15/01/2021	PQR ACUEDUCTO- Verificar lectura, establecimiento cerrado	La empresa indica que se verificó que el inmueble se encuentra sin medidor, está cerrado temporalmente, solo trabaja la parte administrativa. No se observa qué trámite se le dio, si se instaló el medidor o se factura por promedio, tampoco hay actas y firma del usuario o denunciante.	No indica
01/03/2021	PQR ACUEDUCTO- Verificar casa desocupada	La empresa indica que el inmueble se encuentra desocupado, sin embargo, no es claro si fue el usuario quien solicitó la visita, no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	No indica
05/03/2021	PQR ACUEDUCTO- Verificar local desocupado	La empresa indica que el inmueble se encuentra desocupado, sin embargo, no es claro si fue el usuario quien solicitó la visita, no hay registros de actas ni firmas para evidenciar lo mencionado.	No indica
23/04/2021	PQR ALCANTARILLADO- Posible taponamiento interno	La empresa indica que se solucionó la problemática, sin embargo, no indica cómo, cuándo y bajo qué circunstancias, no hay fecha de visita ni firma del usuario.	No indica

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Como se evidencia en el cuadro anterior, la empresa en ninguno de los expedientes remitidos es claro frente al proceso de atención de las PQR, no existen actas firmadas de conformidad por los usuarios y todos los documentos correspondían al “formato sistema PQR”. En ninguno de los expedientes aportados se utilizaron los formatos adicionales mencionados en el siguiente numeral.

#### **4.4.4.7.2 Formatos de atención al usuario**

La empresa remitió los siguientes formatos de atención al usuario:

Imagen 14. Formato de trabajo operativos

**TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P.**  
(Área Comercial - Sección Operativa)  
NIT: 900.586.384-2

**FORMATO TRABAJOS OPERATIVOS**

FECHA DE REALIZACIÓN DE OBRA dd/mm/aa

DATOS DEL SUScriptor Y/O USUARIO

Descripción de la Actividad:

Nombre \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Barrio \_\_\_\_\_  
Matrícula \_\_\_\_\_

TIPO DE FUGA Y/O REPARACIÓN

Fuga en el Medidor  Fuga en Accesorios  Collar o Gallápagos  Fuga Interna  
 Otro  Pago por Garantía  Fuga por Desgaste  Alcantarillado

DETALLE DE LA ACTIVIDAD REALIZADA

	Excavación	Relleno Material Excavación	Relleno Sub-base	Reposición Pavimento
Largo (M):				
Ancho (M):				
Profundidad:				

SUPERFICIE      ACTIVIDAD PENDIENTE      ACTIVIDAD PARA COBRAR

Andén  Via  Si  No  Si  No   
 Concreto  Asfalto  Cual? \_\_\_\_\_ Valor Mano de Obra \$ \_\_\_\_\_  
 Valor Materiales \$ \_\_\_\_\_

MATERIALES UTILIZADO

EJECUCIÓN

Nombre Funcionarios	Fecha de Ejecución	Horas de Ejecución Inicial Final

SEÑALIZACIÓN CORPORATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA ZONA DE TRABAJO

Barrera de seguridad  Troncos Piramide  Conos   
 Cinta Reflectiva  Barreras Tipo Cerco  Fecha Retiro \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES GENERALES

Usuario y/o Suscriptor \_\_\_\_\_ Operario \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_ Elaborado Por \_\_\_\_\_  
 Firma \_\_\_\_\_ Cod. Operario \_\_\_\_\_  
 Cédula \_\_\_\_\_ Fecha : DD \_\_\_\_ MM \_\_\_\_ AA \_\_\_\_\_

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Imagen 15. Formato motivo de visita

**TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P.**  
NIT. 900.583.823.-2

**MOTIVO DE VISITA**

USUARIO Y/O PROPIETARIO \_\_\_\_\_ CÓDIGO \_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
 BARRIO \_\_\_\_\_ ESTRATO \_\_\_\_\_ MEDIDOR \_\_\_\_\_  
 MUNICIPIO \_\_\_\_\_ LECTURA \_\_\_\_\_

Respetado usuario, hoy \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ ha sido visitado por la TRIPLE A DEL NORTE S.A. E.S.P. con el propósito de:

SUSPENDER EL SERVICIO POR FALTA DE PAGO OPORTUNO	NO EFECTUADA POR:
SUSPENDER EL SERVICIO POR DESPERDICIO DE AGUA	NO SE ENCUENTRA ACOMETIDA
SUSPENDER EL SERVICIO POR CONEXIÓN NO AUTORIZADA	NO PERMITIERON LA ENTRADA
SUSPENDER EL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO	NO SE ENCUENTRA DIRECCIÓN
SUSPENDER EL SERVICIO POR SUMINISTRAR AGUA A OTRO INMUEBLE	PLAZO DIA MES
SUSPENDER EL SERVICIO POR IMPEDIR INSPECCIÓN DE INSTALACIONES	FACTURA EN RECLAMACIÓN
SEGUIMIENTO A SERVICIO SUSPENDIDO	CONVENIO
CORTE DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO OPORTUNO	AFECTA A TERCEROS
CORTE DEL SERVICIO POR CONEXIÓN NO AUTORIZADA	FACTURA CANCELADA
REINSTALACIÓN DEL SERVICIO	REALIZO ABONO
OTROS	OTROS

RECUERDE:

\* El uso indebido del servicio, la adulteración o manipulación sin autorización de la empresa se constituye en el delito de defraudación de fluidos ( artículo 256 del código penal)  
 \* Para el restablecimiento del servicio, el usuario debe eliminar la causal que dio origen a la suspensión o corte del servicio, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión,  
 junto con los demás gastos en los que incurra la empresa, así como satisfacer el pago de las demás sanciones previstas en la ley y el contrato de condiciones uniformes.

OBSERVACIONES:

Firma del Operario \_\_\_\_\_ Firma usuario \_\_\_\_\_  
 Código \_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

*Imagen 16. Formato sistema de PQR*

PQR	QUEJA - 9	Fecha y Hora	2019-07-08 - 11:29:22
Detalle Tramite	545 - Afectacion ambiental	Oficina Atencion	1 - Maria la Baja Bolivar
Tipo Documento	Cedula Ciudadania	Numero Documento	9154190
Nombre	carlos sandoval silva	Direccion	virgen del carmen
Telefono	3205104462	Direccion Notificacion	virgen del carmen
Notifica E_mail	N	E-Mail	
Barrio	1058 - MARIA LA BAJA - VIRGEN DEL CARMEN	Suscriptor	10134725 - CANDELARIA VARGAS PACHECO
Direccion	SEC 1 MZ 8-3	Uso/Estrato	1 - 1 - Medidor: Lectura: 0
Servicio	2 - Alcantarillado	Medio	VERBAL
Factura	138927	No. Orden - Estado	- PENDIENTE
<b>PRETENSIONES</b>			
el usuario manifiesta que el tubo esta desprendido del empalme de la tubería del alcantarillado y registro esta rebosando el agua para la calle.			
<b>OBSERVACIONES</b>			
revisio técnica domiciliaria , de alcantarillado tubería y conexión del alcantarillado.			
Para notificarlo de la respuesta del P.Q.R.S. que usted interpuso, deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención, entre los días veintinueve de Julio de dos mil diecinueve (2019-07-29) y dos de Agosto de dos mil diecinueve (2019-08-02), personalmente u otorgar poder o autorización a otra persona.			
Lo anterior, sin perjuicio de que en el trámite de la actuación sea necesaria la práctica de pruebas, la solicitud de documentos adicionales, aclaraciones, entre otros, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994. Para ello se informará personalmente al peticionario la duración del periodo probatorio de la actuación administrativa y el día límite de entrega de respuesta.			
Con la firma de la presente Citación, el Usuario-Peticionario permite y acepta la realización de inspecciones, visitas y todas las actividades necesarias para la consecución de los datos que le faciliten obtener una respuesta oportuna, de fondo y cumplida.			
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS ESP		Reclamo: carlos sandoval silva CC - 9154190	

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

De los formatos entregados, como se mencionó en el numeral anterior, en la revisión de los expedientes aportado, solo se evidenció el uso del "Formato Sistema PQR"

#### 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 41. PQR acueducto año 2020**

CAUSAL	Total
ALTO CONSUMO	1
CASA DESOCUPADA	2
CORTE DEFINITIVO DEL AGUA TIENE UN POZO	1
EL USUARIO MANIFIESTA QUE EL COBRO DE LA FACTURA ES ALTO PIDE REVISION DEL CONTADOR	2
FUGA DE AGUA FRENTE SU CASA EN EL PAVIMENTO	2
LE LLEGA RECIBO Y EL BARRIO NO HAY REDES	1
NO LE LLEGA EL SERVICIO DEL AGUA DESDE QUE ARREGLARON LA VALVULA	1
POSIBLES FUGAS DE AGUA POR TUBO MADRE DEBAJO DEL INMUEBLE PRESENTA HUMEDAD	1
REINSTALACION DEL SERVICIO	1
REINSTALAR EL SERVICIO	1
REINSTALAR SERVICIO	1

CAUSAL	Total
VERIFICAR A QUE PREDIO PERTENECE EL RECIBO	1
VERIFICAR INMUEBLE DESOCUPADO	1
VERIFICAR LECTURA EN PLENO TURNO POSIBLE ERROR	1
VERIFICAR POSIBLE TAPONAMIENTO EN LA ACOMETIDA	2
VERIFICAR SI EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SIGUE SUSPENDIDO	1
VERIFICAR SI ES UN LOTE	1
VERIFICAR SI TIENE ACOMETIA DE ACUEDUCTO Y DE DONDE SE ABASTECE	2
<b>Total general</b>	<b>23</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 42. PQR alcantarillado año 2020**

CAUSAL	Total
ALCANTARILLADO REBOSADO	2
CAMBIAR POSICIÓN DE ALCANTARILLADO	1
TAPA PARTIDA GUENERA MALOS OLORES	2
<b>Total general</b>	<b>5</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 43. PQR acueducto corte al 30 de junio de 2021**

CAUSAL	Total
CASA DESOCUPADA	2
CORTE DEFINITIVO DEL AGUA CASA SOLA	1
EL USUARIO MANIFIESTA QUE EL COBRO DE LA FACTURA ES ALTO PIDE REVISION DEL CONTADOR	2
FUGA DE AGUA FRENTE SU CASA EN EL PAVIMENTO	2
NO LE LLEGA EL AGUA	1
REINSTALACION DEL SERVICIO	1
REINSTALAR SERVICIO	1
REVISAR POSIBLE LLAVE DE PASO CERRADA NO LE LLEGA EL AGUA	1
TAPA DEL MEDIDOR ROBADA	1
USUARIO MANIFIESTA QUE NO TIENE REDES INTERNAS, SOLO EL PUNTO AFUERA	1
VERIFICAR POSIBLE TAPONAMIENTO EN LA ACOMETIDA	2
<b>Total general</b>	<b>15</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

**Tabla 44. PQR alcantarillado corte al 30 de junio de 2021**

CAUSAL	Total general
ALCANTARILLADO REBOSADO	3
VERIFICAR SI EL USUARIO CUENTA CON ALCANTARILLADO	1
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Fuente: Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. - Información entregada en agosto de 2021.

Las peticiones que se presentan en el servicio de acueducto corresponden a causales por reinstalación, fugas y altos consumos, sin embargo, no es clara la tipología de las quejas referidas por la empresa,

teniendo en cuenta que no corresponde a la tipificación de las peticiones que se encuentran definidas en la Resolución SSPD 76635 de 2018, la cual debe consultar e implementar en sus gestiones comerciales.

Para el servicio de alcantarillado, indicó tener quejas por causales como alcantarillado rebosado y tapa partida.

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

**Tabla 45. PQR año 2020**

CAUSAL	Total general
Clase se uso incorrecto (industrial, comercial, oficial, otros)	1
Cobros inoportunos	1
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	2
Cobros por servicios no prestados	10
Fallas en la conexión del servicio	1
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	1
Terminación del contrato	1
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Fuente: Consulta SUI - septiembre de 2021.

**Tabla 46. PQR corte a 31 de julio de 2021**

CAUSAL	Total general
Cobro múltiple y/o acumulado	1
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	1
Cobros por servicios no prestados	11
Fallas en la conexión del servicio	1
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	2
<b>Total general</b>	<b>16</b>

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 iniciar las acciones de control por la mala calidad de esta.

#### **4.4.4.7.4 Acciones empresariales para disminución de las PQR**

En cuanto a las acciones empresariales que la empresa informó para reducir las PQR, indicó las siguientes:

“(…)

- *Manejo de un proceso periódico de facturación del servicio y de información oportuna del mismo por parte de los usuarios. Esto permite disponer de información básica inmediata con respecto a consumos, volúmenes de agua consumidos y facturados, excedentes de consumo, cuentas por cobrar, número de usuarios según estrato y ubicación, etc.*

- *Adquisición de materiales y elementos de trabajo para dar una respuesta oportuna y eficaz a los inconvenientes que presente cada uno de los servicios.*
- *Trabajo coordinado con todo el engranaje empresarial, no trabajar como islas.*
- *Dialogo constante con los suscriptores y usuarios a través de la estrategia, “ la empresa en tu barrio”*
- *Análisis de los P.Q.R. de mayor relevancia, y estructurar sus orígenes para que surjan las políticas paliativas de los mismos.”*

#### **4.4.5 TARIFAS**

A continuación, le comunicamos 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 Onofre, 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 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 Onofre, 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 SUI.

Mediante comunicación con Radicado 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 Onofre, durante el periodo comprendido entre enero de 2019 hasta el mes de julio 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 efectos<sup>1</sup>.

##### 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 Onofre.

- En el período 2020-2, se presenta una variación de 70% para el cargo fijo y del -57,76% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.
- En el período 2020-3, se presenta una variación de -39,44% para el cargo fijo y del 143,96% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.

Tabla 47. Variación mensual tarifas acueducto. San Onofre. Enero 2019 – Julio 2021

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	4	4.464	1.842	1.842	1.842	-	-	-	-
2019	2	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	6	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	7	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	8	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	9	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	10	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	11	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	12	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	4.464	1.842	1.842	1.842	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	2	4	7.592	778	778	778	70,07%	-57,76%	-57,76%	-57,76%
2020	3	4	4.598	1.898	1.898	1.898	-39,44%	143,96%	143,96%	143,96%
2020	4	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

<sup>1</sup> Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003 - Circular SSPD 001 de 2006

ACUEDUCTO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2020	8	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	1	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	4.598	1.898	1.898	1.898	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	7	4	4.598	1.898	1.898	1.898	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 Onofre.

- En el período 2020-2, se presenta una variación de 3% para el cargo fijo y del 9,95% para el cargo variable acueducto, de la cual la empresa no presentó observaciones al respecto.

**Tabla 48.** Variación mensual tarifas alcantarillado. San Onofre. Enero 2019 – Julio 2021.

ALCANTARILLADO										
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	1	4	7.371	864	864	864	-	-	-	-
2019	2	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	3	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	4	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	5	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	6	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	7	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	8	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	9	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	10	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	11	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	12	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	7.371	864	864	864	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	2	4	7.592	778	778	778	3,00%	-9,95%	-9,95%	-9,95%
2020	3	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	4	4	7.592	778	778	778	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	5	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	1	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	5	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	7.592	778	778	778	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	7	4	7.592	778	778	778	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, así como las reportadas en SUI, revisadas aleatoriamente; no se encontraron diferencias en cuanto a los costos de referencias dispuestos en las facturas, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 49.** Tarifas aplicadas en facturas. San Onofre.

FACTURAS SAN ONOFRE			TARIFAS APLICADAS				TARIFAS FACTURAS				DIFERENCIAS				
CODIGO	PERIODO	EST	ACU		ALC		ACU		ALC		ACU		ALC		
			CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB			
126784	jun-19	1	4.464	1.842	7.371	864	4.464	1.842	7.371	864	0	0	0	0	
241179	dic-19	2	4.464	1.842	7.371	864	4.464	1.842	7.371	864	0	0	0	0	
293644	mar-20	3	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
407114	sep-20	10	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
973299	mar-21	11	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
534620	may-21	12	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
Variación con facturas Reportadas en SUI															
183509	sep-19	1	4.464	1.842	7.371	864	4.464	1.842	7.371	864	0	0	0	0	
243042	dic-19	2	4.464	1.842	7.371	864	4.464	1.842	7.371	864	0	0	0	0	
257450	ene-20	3	4.464	1.842	7.371	864	4.464	1.842	7.371	864	0	0	0	0	
454892	dic-20	10	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
485401	feb-21	11	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	0	0	0	0	
517647	abr-21	12	4.598	1.898	7.592	778	4.598	1.898	7.592	778	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 Onofre.

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 Onofre, así como porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados mes a mes.

En el municipio de San Onofre, se encuentran aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 003 de 2016, el cual señalaba una vigencia de 4 años, correspondiente a 2016 – 2019. La Empresa anexó comunicación dirigida a la Alcaldía municipal, mediante la cual manifestó la necesidad de actualizar el Acuerdo de subsidios y contribuciones, ya que el que se viene aplicando, tiene más de 5 años desde su aprobación.

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.

**Tabla 50. Porcentajes de subsidios y contribuciones. San Onofre**

SAN ONOFRE	Acuerdo No. 003 del 2016 (2016-2019)			
	ACU		ALC	
	CF	CB	CF	CB
1	-70%	-70%	-70%	-70%
2	-40%	-40%	-40%	-40%
3	-15%	-15%	-15%	-15%
4	0%	0%	0%	0%
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
IND	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%
OFI	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 51.** 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](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.	No se cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para ninguno de los 7 pozos profundos, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
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 entrada ni salida del tanque de cloración, 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 del servicio de acueducto durante el año 2020 y primer semestre de 2021 clasificó como insuficiente en todos los sectores hidráulicos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, no se cumplió con la continuidad establecida en el CCU.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	Presiones en la red de distribución	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No se cumplió con la presión mínima definida en el Contrato de Condiciones Uniformes en ningún sector hidráulico.
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 m <sup>3</sup> /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 Onofre durante los meses de febrero y marzo de 2020

criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
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 aluminio, dureza total, hierro total, cloruros, 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	Calidad del agua	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos de alcalinidad y pH en las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.
Aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado	PSMV – permiso de vertimientos	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No se cuenta con PSMV aprobado ni permiso de vertimientos vigente, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
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	Requisitos de las facturas	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	No cumple con todos los requisitos de las facturas establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019.
Aspectos Comerciales	Tarifas Aplicadas Enero 2019 – Julio 2021	Información remitida por Triple A del Norte S.A.S. E.S.P.	La información tarifaria no fue remitida por la empresa conforme se solicitó en el Exel anexo.
Aspectos Comerciales	Tarifas Aplicadas Enero 2019 – Julio 2021	Tarifas Aplicadas Reportadas en SUI	Se presentan variaciones significativas en los períodos 2020-2 y 2020-3 para Acueducto y en 2020-2 para alcantarillado, sobre las cuales la empresa no presentó soportes.
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.
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 no cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para ninguno de los siete (7) pozos profundos, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- Respecto a la medición de caudales, la empresa cuenta con macromedición en todos los pozos profundos y en 4 de las 7 entradas al tanque de rebombeo. Sin embargo, no se cuenta con macromedición a la entrada ni salida del tanque de cloración, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000. Tampoco se cuenta con macromedición a la entrada de ningún sector hidráulico.
- 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 insuficiente en todos los sectores hidráulicos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, no se cumplió con la continuidad establecida en el CCU.
- La empresa prestadora no cumplió con la presión mínima definida en el Contrato de Condiciones Uniformes en ningún sector hidráulico.
- Las pérdidas de agua en la red de distribución superan los 6 m<sup>3</sup>/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 Onofre durante los meses de

febrero y marzo de 2020. Lo anterior debido a la presencia de coliformes totales y E. Coli en las muestras tomadas. En los demás meses, con excepción de los meses de enero y 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 aluminio, dureza total, hierro total, cloruros, coliformes totales, E. Coli, COT y fluoruros. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos de alcalinidad y pH 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, incumpliendo así lo establecido en los artículos 102 de la Resolución 1096 de 2000 y 42 de la Resolución 330 de 2017.
- No se cuenta con PSMV aprobado ni permiso de vertimientos vigente, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- 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 relacionada al Sistema Único de Información – SUI, relacionada con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre.

#### **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 en los 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 SUI, lo que refiere mala calidad de la información reportada.
- No cumple con dos de los requisitos de las facturas establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019.
- No se evidenció que utilizara los formatos de atención comercial en los expedientes y tampoco 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.
- En los períodos 2020-2 y 2020-3, se observa un presunto incremento indebido por parte del prestador, para los servicios de acueducto y alcantarillado, del cual no presentaron soportes.
- Se evidencia concordancia entre las tarifas aplicadas reportadas por la empresa al aplicativo SUI, y las dispuestas en las facturas emitidas a los usuarios.

- Se observa una correcta aplicación por parte de la empresa de los porcentajes de Subsidios y Contribuciones aprobados por el Concejo en Acuerdo 003 de 2016.

**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