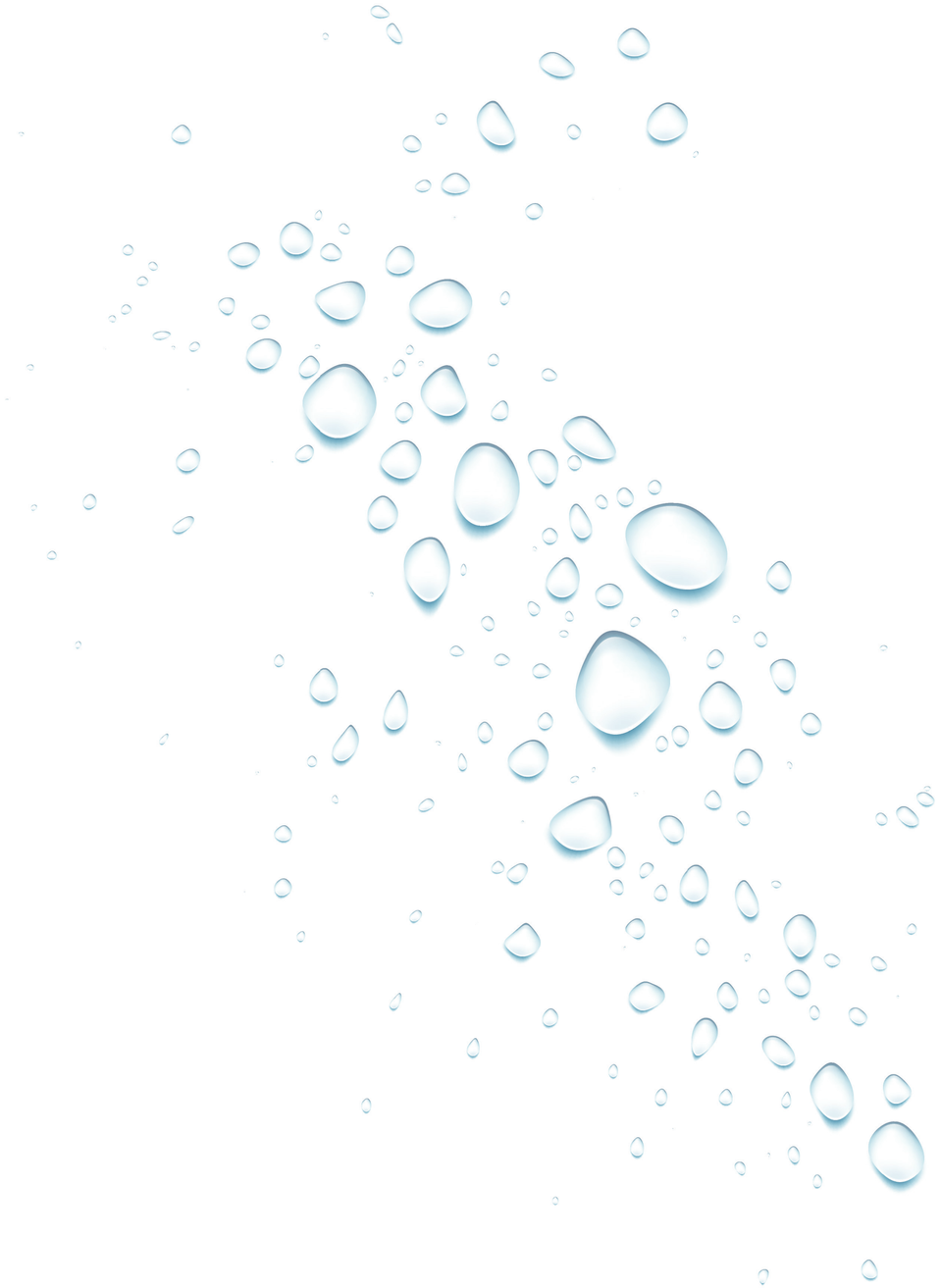


Informe de Gestión y Sostenibilidad

2023



Junta Directiva
A 31 de diciembre de 2023

Principales

Jaime Alberto Pumarejo Heins
Carlos Alberto Sarabia Mancini
René Puche Restrepo
Jorge Enrique Gómez Mejía
Germán Villegas Londoño

Suplentes
Adalberto Palacios Barrios
Ricardo Plata Sarabia
Ernesto Ritzel Feske
Luis Alberto Botero Gutiérrez
Bruno Seidel Arango

Revisoría Fiscal
Crowe Co S.A.S

Auditoría externa de gestión y resultados
Baker Tilly Colombia Ltda.

Administración de la empresa
Al momento de este informe

Gerente General (e)
Ramón Hemer Redondo

Gerente de Operaciones (e)
Harold Cerón Cerra

Gerente de Planeación
Eduardo Alberto Angulo Buitrago

Gerente Clientes Industriales y Comerciales
Alberto Mario Polifroni Benedetti

Gerente Gestión Pérdidas
Álvaro Araújo Acuña

Gerente Financiero y Administrativo
Rafael Antonio Ariza Díaz

Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General
Ángela Marcela Ortiz Ardila

Gerente de Aseo
Zandra Patricia Mantilla Florez

Gerente de Clientes Gobierno y Urbanizadores
Hugo José Marino Olivella

Gerente Gestión Humana
Lina María Márquez Restrepo

Subgerente de Cumplimiento
Kelly Sabrina Núñez Martínez

Subgerente de Auditoria Interna
Ángel Miguel Puerto González

Subgerente de Comunicaciones y Grupos de Interés
Leonardo Rúa De La Hoz

Índice general

Carta a nuestros grupos de interés
Acerca de este informe

1 Somos Triple A

- Lo que hacemos
- Lo que somos
- Hechos destacados 2023
- Juntos generamos valor

2 Decisiones íntegras

- Estructura de Gobierno Corporativo
- Cumplimiento legal
- Nuestra gestión regulatoria
- Ética, transparencia e integridad
- Gestión integral de riesgos

3 Nuestros servicios conectan con el desarrollo de los territorios

- Gestión del ciclo integral del agua
- Recuperación de pérdidas de agua
- Planeación e infraestructura para el agua
- Gestión integral de aseo
- Más cerca de nuestros clientes

4 Triple A se transforma

- Nuestro Direccionamiento estratégico
- Clientes Hogares
- Clientes Industriales y Comerciales
- Clientes Gobierno y Urbanizadores

5 Juntos conectamos hoy el territorio del futuro

- El reto de ser cada día más sostenibles
- Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- Nuestros temas materiales
- Gestión de los derechos humanos
- Nuestra conducta empresarial responsable
- Reputación
- Alianzas para el desarrollo sostenible

6 Juntos por una vida de calidad

- Tú y tu familia son nuestra prioridad
- Crecemos con nuestros colaboradores
- Nuestra operación segura y saludable
- Somos tu aliado para servir a la comunidad
- Acción comunitaria de la Fundación Triple A

7 Juntos aseguramos nuestro entorno natural

- Gestión Ambiental
- Estrategia climática

8 Juntos avanzamos hacia el futuro

- Sostenibilidad financiera responsable
- Inversiones para el desarrollo de los territorios.
- Facturación, base de datos y cartera
- Juntos crecemos y avanzamos
- Innovación y nuevas tecnologías

9 Estados financieros

GRI

2-22

Carta a nuestros grupos de interés



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)

Es un honor para mí presentar, como gerente general de Triple A, los resultados y logros alcanzados durante el año 2023. En nombre de la Junta Directiva y de todo el equipo humano de la empresa, manifiesto nuestra gratitud a todos los grupos de interés por el compromiso y dedicación para continuar en el camino de cristalizar el propósito superior que nos convoca:

Juntos conectamos hoy el territorio del futuro.

Me complace informarles sobre los avances clave que han posicionado a Triple A como un actor fundamental para el crecimiento de la región Caribe.

El 2023 fue un año de transformaciones importantes para Triple A marcado por la innovación, la expansión de nuevas oportunidades de negocios, el compromiso firme con la sostenibilidad ambiental, la generación de valor social y la calidad en la prestación de nuestros servicios, como imperativos de la gestión empresarial para el bienestar y desarrollo de la población atendida.

La consolidación de nuestra composición accionaria como empresa de servicios públicos mixta nos ha permitido explorar nuevas fronteras y ofrecer servicios innovadores en diferentes mercados.

Con el objetivo de generar un impacto notable en la posición competitiva de la compañía, robustecer su desempeño financiero, asegurar la ejecución de proyectos en el corto y mediano plazo como también mejoras en la infraestructura del negocio y la organización, las inversiones estratégicas de Triple A durante los últimos tres años se han incrementado de manera significativa por la capacidad operacional para la generación de ingresos, lo que es motivo de orgullo y compromiso para nuestro equipo de colaboradores.

Destacamos el trabajo continuo para consolidar la gestión de las tres nuevas unidades de negocio de la empresa, mediante las cuales que ofrecemos soluciones de acuerdo con el segmento de mercado al que corresponde cada una: clientes hogares, clientes industriales y comerciales, y clientes gobierno y urbanizadores.

En la primera unidad, la atención ofrecida por nuestra parte se orienta a la satisfacción de la demanda de nuestros clientes residenciales en la adquisición de bienes o servicios con la facilidad de pago diferido en la factura. Desde la segunda unidad, orientamos los esfuerzos a apoyar a los clientes comerciales, de negocios e industriales en su propósito sostenible de reducir su impacto sobre el medioambiente y los recursos naturales, y desde la tercera unidad establecemos sinergias con desarrolladores inmobiliarios para gestionar ciudades sostenibles al servicio del ciudadano e impulsar la expansión de nuestras operaciones.

Superamos la marca del billón de pesos en ingresos, logro que representa un hito empresarial y demuestra un crecimiento sostenido de Triple A. Mantuvimos una generación de caja sólida, un margen de ebitda del 35 por ciento y una utilidad neta que ha experimentado un crecimiento exponencial en el último quinquenio, habiendo sido para el año 2023 superior a **$177.000 millones.**

En línea con la optimización de indicadores económicos, continuamos los esfuerzos por bajar las pérdidas de agua; hemos cohesionado la estrategia y continuado una ruta hacia la transformación tecnológica en los procesos de la cadena de suministro.

Actualizamos el enfoque de sostenibilidad de la gestión empresarial y de nuevos negocios no regulados con la adopción de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), como una organización responsable al adelantar proyectos rentables y sostenibles con la priorización del bienestar de las personas y el respeto por el medioambiente y los ecosistemas que lleguen a ser afectados por la operación, en el marco de la ética empresarial, del buen gobierno corporativo y del respeto profundo por los derechos humanos.

Nuestra participación en iniciativas de responsabilidad social como la Red de Pacto Global y la Oficina Contra la Droga y el Delito (UNOCD)[1] de Naciones Unidas, refuerza nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Adelantamos programas pedagógicos en servicios públicos para los clientes, usuarios y comunidades, lo que aporta a la generación de una cultura ciudadana en el uso racional de los mismos y la protección de los ecosistemas, para que todos tengamos ahora y siempre acceso al agua.

En este reporte de desafíos cumplidos por Triple A en el año 2023 señalamos también la realización del primer diagnóstico ambiental de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD)[2] y el fortalecimiento de la estrategia de cambio climático, a fin de disminuir nuestra huella de carbono y lograr mayor eficiencia energética que promuevan buenas prácticas empresariales en la cadena de suministro, por la minimización del impacto ambiental y la optimización en el uso de recursos energéticos en los procesos de tratamiento y distribución de agua.

Nuestros resultados financieros y el manejo que ha dado la compañía a sus recursos económicos, entre estos el control del gasto, en conjunto con la nueva composición accionaria, hicieron que la calificadora de riesgos Fitch Ratings mejorara la calificación de Triple A de A+ a AA-, lo que respalda una estructura de capital poco apalancada, la solidez financiera de la compañía y la preferencia del mercado.

En esa misma línea hemos consolidado la confianza de la banca local al obtener cupos de crédito por valor de **$363.500 millones** como recursos adicionales para inversiones, en contexto de la estrategia empresarial de Triple A.

Somos pioneros en la implementación del esquema regional en el país y con su conformación generamos un gran impacto positivo en los territorios atendidos, porque llevamos servicios eficientes y de calidad a municipios lejanos, a precios asequibles. En 2023 se logró la integración de los municipios de Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Palmar de Varela a este esquema.

Hemos efectuado inversiones significativas para proyectos que benefician a las comunidades atendidas por un monto cercano a los $130.000 millones.

El nuevo sistema de alcantarillado en la Cangrejera, el aumento de la capacidad de bombeo con equipos que posibilitan la eficiencia energética, el robustecimiento de la infraestructura de acueducto y la construcción de la planta de tratamiento de agua potable en el municipio de Soledad, son algunas de las obras adelantadas.

Con respecto al bienestar y desarrollo de nuestro talento humano destacamos que en 2023 **obtuvimos la recertificación en conciliación por el Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (efr)[3] en el nivel de excelencia (A)[4],** lo que nos posiciona como una organización respetuosa de la



[1] La Oficina de Asuntos de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito es un líder mundial en la lucha contra las drogas ilícitas, la delincuencia internacional y el terrorismo.

[2] TCFD es una iniciativa global que busca mejorar la transparencia en la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

[3] Otorgada por la Fundación Másfamilia, de España

[4] El Modelo efr que gestiona la conciliación laboral guarda una estructura de mejora continua para evolucionar en los diferentes niveles de clasificación sobre hechos y logros en la dirección y gestión de personas en cada ciclo de recertificación.

vida familiar y laboral, promotora de la igualdad de oportunidades por una cultura de respeto integral al ser humano y un liderazgo transformador e inspiracional. Ello nos convertiría en la primera empresa de Barranquilla en lograr este nivel en la gestión efr.

En el año 2023 aplicamos la encuesta de *Great Place to Work*[5] (GPTW) para evaluar el ambiente laboral. En la medición se logró la participación del 91 por ciento de la población laboral de Triple A con los siguientes resultados:

Great Place To Work.

El 96 por ciento de los colaboradores menciona que Triple A es un buen lugar para trabajar.

La imagen corporativa se sitúa en los primeros lugares de la valoración con un 95 por ciento, el orgullo y el equipo con un 93 por ciento.

Este reconocimiento evidencia la satisfacción y sostenibilidad de la familia Triple A.

Como parte de los retos establecidos en este frente de la gestión de personas, señalo la necesidad de avanzar hacia una mayor cultura organizacional que promueve la equidad y la imparcialidad, por lo que trabajaremos en conjunto para tener una empresa que sea más sensible ante la diversidad, equidad e inclusión a fin de fortalecer la comunicación a todos nuestros públicos de interés.

Nuestra contribución social en el 2023 movilizó a las nuevas generaciones con actividades pedagógicas en torno a las artes y el cuidado del medioambiente al reforzar las alianzas entre más de un centenar de colegios, los padres de familia y las juntas de acción comunal, en procura de recuperar lugares de esparcimiento en los territorios operados.

Para mejorar la experiencia del cliente con la adaptación a nuevas tecnologías durante el año 2023, la compañía desarrolló el concepto customer experience[6] en todos los canales de atención y por medio de nuestra nueva asistente virtual PAU, con lo cual ratificamos el compromiso empresarial con una atención ágil, digital y centrada en el cliente.

En el cierre del 2023 el canal telefónico-Línea 116 logró atender el 90 por ciento de los clientes recibidos y obtuvo un tiempo promedio de atención de 50 segundos; resultados que hicieron posible que el 92 por ciento de los clientes se encuentre satisfecho con la atención suministrada, de acuerdo con el registro de las encuestas de satisfacción realizadas a través del canal.

A pesar de los desafíos económicos[7] que caracterizaron el 2023, observamos con optimismo las perspectivas de desarrollo regional para el Atlántico y Barranquilla por el potencial que representan para su progreso ejes como la atracción y retención de inversiones, la promoción del turismo de negocios y la gestión de actividades comerciales que, alineadas al despliegue de la estrategia de Triple A, son impulsores en la prestación de los servicios para el crecimiento y la expansión de la compañía.

Nos sumamos al logro obtenido por el Atlántico en 2023 al ocupar el segundo lugar entre los departamentos del país en la ejecución de planes departamentales de agua y saneamiento. En este trabajo mancomunado con la gobernación del Atlántico, el Distrito de Barranquilla[8] y las alcaldías de los municipios donde operamos, **Triple A aporta la elaboración de los diseños de obras de acueductos y alcantarillado y realiza acampamiento técnico de las obras.**

Podemos afirmar sin equívoco la proyección de Triple A como una empresa transformadora de realidades por el conocimiento, experiencia y especialidad de nuestro talento humano, un factor diferenciador entre las empresas del sector y esencia para el cumplimiento de lo misional, en búsqueda continua de conectar a los territorios del futuro con servicios que mejoren la calidad de vida y el bienestar de las personas.



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)

[5] Estándar internacional que evalúa el ambiente laboral con base en cinco dimensiones clave: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería; incluye encuestas anónimas a empleados y evaluación de prácticas de recursos humanos y cultura organizacional, cuyo esquema permite comparar la empresa con otro grupo de empresas referente.

[6] El *customer experience* es la relación entre consumidor y marca que se genera a través de la experiencia de cliente

[7] https://www.larepublica.co/economia/los-departamentos-donde-mas-se-siente-la-desaceleracion-3740326

[8] Medición del Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el Índice de Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (IPDA).

GRI

2-3
2-4
2-5

Acerca de este *informe*

Triple A presenta los logros que alcanzó en la gestión sostenible durante el 2023 que demuestran su compromiso con los principios de una conducta empresarial responsable.

Por medio de este informe y en respuesta al principio de rendición de cuentas para todos los grupos de interés, encontrará las **acciones desarrolladas para la implementación voluntaria de los diez principios del Pacto Global, así como la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, se han utilizado como referencia estándares reconocidos, que refuerzan la inclusión de todos los indicadores asociados con los temas materiales de la organización.**

Dentro de la información presentada pueden encontrarse modificaciones menores con respecto a los datos presentados en el informe anterior, que obedecen en su mayoría a cambios en las metodologías de medición. El detalle de estos ajustes se indica en cada capítulo según corresponda.

Este reporte ha sido elaborado de conformidad a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y recoge la gestión de Triple A comprendida en el periodo entre el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

Además, la información utilizada para su redacción se extrajo de la herramienta digital ASG de la organización y los datos los aprueban los gerentes de las áreas; la revisoría fiscal de Crowe Co S.A.S auditó la información financiera presentada.

Como parte de nuestro compromiso con los clientes y en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, Triple A cuenta con un Manual de Protección de Datos Personales que establece las directrices y otras generalidades sobre este tema. De esta forma garantizamos el tratamiento adecuado y el principio de responsabilidad demostrada con relación a todos los datos personales que administramos en los procesos. El objetivo es proteger los derechos fundamentales, el honor y la intimidad personal y familiar de quienes confían en nosotros su información.

La empresa, cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, en los términos que señala la Ley 603 de 2000.

Si usted tiene cualquier sugerencia o inquietud relacionada con el contenido, o requiere ampliación de la información que se presenta, por favor escríbanos al correo electrónico:

sostenibilidad@aaa.com.co



#PapelCero

El informe de Gestión y Sostenibilidad de Triple A está disponible en versión digital, acción que ratifica el compromiso de la organización con el cuidado y uso sostenible de los recursos naturales. ¡Juntos aseguramos nuestro entorno!

1

Somos Triple A

- Lo que hacemos
- Lo que somos
- Hechos destacados 2023
- Juntos generamos valor

Lo que *hacemos*

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (Triple A S.A. E.S.P.) fue constituida en julio de 1991. Tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como el tratamiento y aprovechamiento de residuos y el desarrollo de negocios no regulados.

De los clientes de Triple A, el 80 por ciento corresponde a los estratos 1, 2 y 3, lo que incide en la vocación de Triple A por generar valor social a ese segmento de mercado al ofrecer los más altos estándares de calidad a lo largo de la cadena de suministro de los servicios operados, como servicios determinantes para unas condiciones de vida óptimas de la población.

Triple A abastece de agua potable a más de dos millones ochocientos mil habitantes del departamento del Atlántico a través de más de tres mil quinientos kilómetros de redes, con el fin de lograr una cobertura que garantice el acceso universal al agua potable como recurso vital.

La compañía es un referente empresarial a nivel nacional y mundial en materia de operación de sistemas de acueducto, gracias a la eficiencia y calidad en sus procesos.

Presencia de Triple A *en el Atlántico*

Municipios

- 16 Acueducto⁺
- 13 Alcantarillado⁺
- 4 Aseo
- 2 Aseo zona rural

100%
Cumplimiento metas de cobertura de acueducto, alcantarillado* y aseo.



⁺Incluye una zona del municipio de Malambo

***Acueducto y alcantarillado**
Nota 1: este indicador mide el cumplimiento del número de nuevos suscriptores proyectados en el estudio de costos vigente, al cierre de cada año tarifario (corte junio). Los valores presentados se calcularon con base en la fórmula establecida en la Resolución CRA 906 de 2019 (indicadores G.T 1.2 y G.T 2.2) y reflejan los resultados del año tarifario 7 (julio 2022 – junio 2023).
Nota 2: los resultados se presentan agregados para la totalidad de áreas de prestación de servicio que conforman el Mercado Regional declarado mediante Resolución CRA 701 de 2014.
Nota 3: los resultados presentados no incluyen lo correspondiente a Malambo en acueducto y alcantarillado y a Tubará, Palmar de Varela, Usiacurí y Polonuevo en alcantarillado, considerando que su esquema tarifario corresponde a la metodología del segundo segmento de la Resolución CRA 825 de 2017 y que por ende no tienen metas definidas en el estudio de costos para el cumplimiento de coberturas y no se encuentran en el segmento de aplicación de los indicadores G.T 1.2 y G.T 2.2 de la Resolución CRA 906 de 2019.

Lo que *somos*

Toda organización que esté comprometida con brindar calidad en el empleo y oportunidades de crecimiento de su personal tiene como centro de desarrollo su capital humano. Es así como Triple A tiene la premisa de su cuidado y bienestar y el de sus familias. A continuación, se presenta la caracterización del equipo de trabajo que impulsa la gestión desde su quehacer.

1774
Colaboradores
en 2023



Calidad en el empleo

	2023	2022
Colaboradores	1774	1771



Tipo de contratación

	2023	%	2022	%
Mujeres Indefinido	291	16%	273	15%
Hombres Indefinido	1481	84%	1497	83%
Mujeres temporal	1	50%	1	100%
Hombres temporal	1	50%	0	0%

Aprendices SENA y tercerizados	2023	%	2022	%
Aprendices SENA* mujeres	42	50%	48	55%
Aprendices SENA* hombres	42	50%	40	45%
Tercerizados mujeres	12	9%	25	23%
Tercerizados hombres	122	91%	82	77%

*SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje

Tipo de contratación por cargo	2023	%	2022	%
Directivos mujeres	3	30%	3	33%
Directivos hombres	7	70%	6	66%
Administrativos mujeres	275	51%	258	49%
Administrativos hombres	269	49%	272	51%
Operativos mujeres	14	1%	13	1%
Operativos hombres	1206	99%	1219	99%

Tipo de contratación por edad y género	2023	%	2022	%
Hasta los 30 años mujeres	65	19%	53	16%
Hasta los 30 años hombres	269	81%	279	84%
Entre 31 y 50 años mujeres	172	16%	168	15%
Entre 31 y 50 años hombres	888	84%	917	85%
Mayor de 51 años mujeres	55	14%	53	15%
Mayor de 51 años hombres	325	86%	301	85%

Promedio de Edad y Antigüedad

	2023	2022
Edad mujeres	39	40
Edad hombres	41	40
Edad promedio	40	40
Antigüedad mujeres (años)	9	9
Antigüedad hombres (años)	7	6
Antigüedad promedio	7	6



Región de procedencia

	2023	%	2022	%
Atlántico mujeres	218	16%	204	15%
Atlántico hombres	1151	84%	1161	85%
Atlántico total	1369	100%	1365	100%
Otras regiones de Colombia mujeres	73	19%	69	18%
Otras regiones de Colombia hombres	318	82%	321	82%
Otras regiones de Colombia total	391	100%	390	100%
Extranjeros mujeres	1	7%	1	6%
Extranjeros hombres	13	93%	15	94%
Extranjeros Total	14	100%	16	100%

Población diversa



	2023	%	2022	%
Discapacidad Mujeres	1	20	1	20%
Discapacidad hombres	3	75%	4	80%
Total Discapacidad	4	100%	5	100%
Afrocolombianos mujeres	2	6%	N/D	N/D
Afrocolombianos hombres	32	94%	N/D	N/D
Afrocolombianos total	34	100%	N/D	N/D
Indígenas mujeres	1	1%	N/D	N/D
Indígenas hombres	67	99%	N/D	N/D
Indígenas total	68	100%	N/D	N/D

Fuente: Triple A
N/D: No disponible

Hechos destacados 2023

Un esquema regional incluyente

Para viabilizar financieramente la operación de alcantarillado en los municipios de Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Palmar de Varela, en los que de manera individual la prestación no es sostenible, la empresa los integró al esquema regional de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Con su aplicación, las áreas de prestación de servicios obtienen un costo de referencia asequible para todos los usuarios y la mejora de la calidad de vida de la población atendida.



Superamos el billón de pesos en ingresos

En un año marcado por desafíos económicos, Triple A superó la barrera del billón de pesos en ingresos, un logro que transforma el panorama financiero. Por primera vez en la historia la empresa sobrepasó este umbral, demostrando una sólida generación de caja con un margen de ebitda que se sitúa en un destacado 35%.



Logramos la excelencia efr

Como un reconocimiento a la gestión de lo humano, la empresa recibió el ascenso al nivel de excelencia A en el modelo Empresa Familiarmente Responsable -efr-. estándar internacional reconocido por la ONU como una buena práctica empresarial. Actualmente la compañía entrega a sus colaboradores y familiares 89 medidas de conciliación que generan mayor competitividad y felicidad para los miembros de la Familia Triple A.



Aprobamos la Política de Derechos Humanos

Triple A creó su Política de Derechos Humanos con la convicción ética del respeto como la base del reconocimiento de la dignidad esencial del ser humano y el fundamento de la construcción de una sociedad más justa, equitativa y con mejores oportunidades de progreso. Esta Política promueve los derechos asociados al respeto de una vida digna, la libertad de expresión, el cuidado del medio ambiente, la transparencia, la protección del consumidor, la paz y a lo laboral, entre otros.



Más inversión y más obras para un mejor servicio

En 2023, Triple A alcanzó $130.000 millones de pesos en inversiones, una cifra histórica con la que la empresa triplica sus inversiones enfocadas a proyectos para la optimización de los servicios. Estos aportes, realizados sin recurrir a respaldos financieros externos, establecen una base sólida para futuros proyectos y mejoras en la infraestructura.



Una oferta de seguros Triple A

Triple A y SBS Seguros se unen para contribuir en el cierre de la brecha de aseguramiento en Colombia, buscando que los atlanticenses puedan acceder a un portafolio de bienestar, pagándolo fácilmente a través de su factura mensual, con aportes equivalentes a $500 diarios. La oferta de servicios incluye microseguros de vida, enfermedades graves y de hogar.



Una escuela muy sostenible

Al crear su Escuela de Sostenibilidad, Triple A se convirtió en la primera compañía del Atlántico en contar con un espacio para fortalecer la construcción de relaciones transparentes y cercanas con sus grupos de interés. Con la Escuela promueve también el entendimiento de la gestión sostenible para generar capacidades útiles en la toma de decisiones informadas respecto a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.



En lucha contra el robo de agua

Combatir el robo de agua es una bandera de la empresa ante el aumento en el nivel de pérdidas de agua y la afectación directa a la prestación del servicio. En el 2023, el volumen de agua recuperada alcanzó 271.637 m^3. Fueron detectados fraudes en empresas, hoteles, fincas y sectores residenciales en Barranquilla y zonas como el acueducto costero y playas.



Alcantarillado para ‘la Cangrejera’

Se ejecuta la primera fase del proyecto de alcantarillado sanitario en el barrio La Cangrejera, del corregimiento La Playa, en un 82%, donde cerca de 10.000 habitantes del sector contarán por primera vez con el servicio. Entre el 2022 y 2023 se invirtieron 19.274 millones de pesos con recursos de Triple A.



Renovamos concesiones

Se logró la prórroga de los contratos de concesión para la operación de los servicios de acueducto y alcantarilladlo de los municipios de Baranoa, Polonuevo, Santo Tomás y Sabanagrande donde se invertirán cerca $37.000 millones en infraestructura en los próximos 10 años.

GRI

201-1

Juntos generamos valor

Entradas

Capitales

Cifras expresadas en millones

	2023	2022
Financiero		
Ebitda	368.788	292.280
Deuda financiera/ingresos	15,09%	10,17%
Gestión de la infraestructura		
ETAP	12	12
EDAR	10	10
Tanques de reserva de agua	41	41
Rutas de recolección de residuos	344	340
Gestión de lo humano		
Colaboradores directos	1774	1771
Mujeres	292	274
Hombres	1482	1497
Social y relacional		
Grupos de interés	9	9
# Programas - Fundación Triple A	3	3
# Comunidades atendidas - Gestión Social	9	9
Natural		
Agua captada en el Río Magdalena (m^3)	270.053.795	253.538.718
Energía consumida (kWh)*	204.641.036	193.742.570
Toneladas de residuos sólidos recolectadas	602.694	617.125

Creación de valor

Actividades

Servicios misionales

- Acueducto
- Alcantarillado
- Aseo

Nuestra segmentación de mercado

Clientes de hogares, industriales, comerciales, gobierno, urbanizadores.

Estrategia

Focos de sostenibilidad

Juntos por una vida de calidad | Juntos aseguramos nuestro entorno | Juntos avanzamos hacia el futuro | Decisiones íntegras

Propósito superior

Juntos conectamos HOY el territorio del futuro.

Temas materiales

- Gobierno Corporativo
- Ética, transparencia e integridad
- Satisfacción y calidad de los servicios
- Talento Humano
- Alianzas estratégicas y reputación
- Estrategia climática y gestión ambiental
- Circularidad del negocio
- Gestión social
- Innovación y nuevas tecnologías
- Cadena de abastecimiento
- Sostenibilidad financiera y nuevos negocios
- Gestión integral de riesgos
- Derechos humanos

Valores Corporativos: Integridad — Compromiso — Innovación — Trabajo en equipo — Comunicación para la acción — Servicio

Salidas

Valor generado a nuestros grupos de interés

Cifras expresadas en millones

	2023	2022
Accionistas		
Utilidades	177.445	119.097
Ingresos	1.029.509	867.277
Recaudo	863.757	755.452
Estado, Proveedores y Contratistas		
Inversiones en infraestructura	129.939	122.449
Pagos tributarios a Estado	61.659	55.846
Proveedores de capital	49.004	46.369
Pagos a proveedores locales	450.839	441.207
Regalías	39.405	58.238
Empleos indirectos generados (#)	3014	3366
Colaboradores		
Beneficios sociales y salarios	117.042	101.132
Horas de formación	44.061	31.888
Medidas de conciliación	89	85
% de inversión en beneficios efr	17	15
Clientes		
Clientes	637.509	611.894
IRCA (%)	0,02	0,05
Continuidad del servicio (horas-días)	23,83	23,76
Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) (m^3/susc/mes)	15,85	17,08
Extensión de red renovada (Km)	102,60	122,32
Limpieza de vías y áreas públicas (miles de Km)	1.938.427	1.872.114
Toneladas de residuos sólidos dispuestas en Los Pocitos	619.482	643.964
Comunidades		
Inversión social (millones)	2945	2606
No. Campañas realizadas	12	12
No. Personas impactadas	93.625	98.919

Riesgos estratégicos

Operativos

- Limitaciones operativas que afectan la prestación del servicio, en cobertura, calidad o continuidad.
- Desabastecimiento de servicios/insumos críticos que afecten la continuidad del servicio.
- Indisponibilidad de tecnología e infraestructura informática para garantizar la prestación de los servicios regulados y no regulados.
- Ciberataques, fuga, perdida, captura de información
- Incapacidad de adaptarnos a los cambios requeridos por la estrategia.

Económicos

- Incapacidad financiera para afrontar los proyectos, inversiones o nuevos negocios de alcance estratégico.
- Riesgos legales y cambios regulatorios que afecten el desarrollo del negocio.
- Cambios en el entorno geopolítico, macroeconómico y social que impiden la generación de valor.

ASG

- Riesgos de cumplimiento y faltas éticas
- Afectación al entorno social y ambiental por la operación.
- Cambio climático, fenómenos climáticos extremos y ocurrencia de desastres naturales.
- Afectación a la reputación del negocio

2

Decisiones *integras*

- Nuestro Gobierno Corporativo
- Cumplimiento legal
- Nuestra gestión regulatoria
- Ética, transparencia e integridad
- Gestión integral de riesgos

GRI

3-3

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Accionistas
- Clientes
- Comunidades
- Colaboradores
- Aliados Comerciales
- Proveedores
- Medios de comunicación y generadores de opinión.
- Gremios

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Metas:
- 16.5
- 16.6

Principio 10

UNODC
United Nations Office on Drugs and Crime



Nuestra voz

Ángela Marcela Ortiz Ardila
Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y de Secretaría General

"Somos líderes en la implementación del esquema regional en el país y con su conformación generamos un impacto positivo en los territorios atendidos, llevamos servicios eficientes y de calidad a municipios lejanos, a precios asequibles".

Triple A se caracteriza por ser una empresa que aporta a la agenda pública mediante el estricto cumplimiento de la normatividad y la legislación, al mismo tiempo que promueve propuestas regulatorias orientadas a mejorar la calidad de los servicios públicos con un enfoque social.

A su vez, implementa buenas prácticas en gobierno corporativo que fomentan la seguridad económica, jurídica y el crecimiento sostenible de la organización.

En este apartado, Ángela Marcela Ortiz Ardila, Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General nos presenta los hechos destacados de la gestión adelantada en el 2023.

¿Qué destaca en materia de cumplimiento normativo y regulatorio?

Destaco en este 2023 que Triple A continúa siendo pionera en el fomento de la regionalización, logrando la conformación del primer esquema regional en el país, el cual permite que municipios como Tubará, Palmar de Varela, Polonuevo y Usiacurí se beneficien de una tarifa asequible en la prestación del servicio de alcantarillado. Recordemos que en el año 2014, la Compañía también fue la primera en consolidar un mercado regional[9], que ha permitido garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios en todos los territorios atendidos y por ende la calidad de vida de los atlanticenses.

9. **Mercado regional, declarado por la CRA mediante la Resolución 701 de 2014, permite calcular un único costo de referencia para todos los municipios que lo integran, para garantizar la sostenibilidad de la operación y, por ende, la suficiencia financiera de la empresa, a través de la recuperación de los costos en los que se incurre para la prestación.**

La principal bondad de la regionalización es lograr un gran impacto social al permitir que los habitantes de la región accedan a servicios de calidad, con unas facturas que efectivamente pueden pagar, como efecto de la unificación tarifaria que reduce de manera significativa eventuales incrementos tarifarios que se hubieran generado de manera independiente para cada municipio.

En el marco de lo anterior, se ha destacado junto con gremios y demás empresas del sector, que a través de la regionalización se generan economías de escala y de alcance, lo que nos permite llegar a poblaciones lejanas que, sin esto, no podrían tener un buen servicio de agua que es vital para la vida y el desarrollo de los territorios.

Por otro lado, desde el gobierno se han generado nuevas políticas públicas y este 2023 hemos hecho un trabajo arduo de análisis, implementación de los cambios presentados por el Estado, así como la presentación de propuestas como líderes en los servicios públicos.

Además, está en trámite ante la Comisión de Regulación de Agua Potable, una solicitud para que Triple A asuma la prestación del servicio de alcantarillado pluvial en Barranquilla, destacando que es una necesidad fundamental de la ciudad en materia operativa y ambiental. Fue un trabajo muy importante a nivel interno que propone una novedosa metodología tarifaria que no existe en Colombia para este servicio. Confiamos que en un futuro cercano se logren los cambios regulatorios necesarios para que se materialice esta iniciativa.

De cara al despliegue de la estrategia, desde Secretaría General realizamos el acompañamiento para actualizar el objeto social de la organización en incursionar en esta nueva apuesta de negocios no regulados, estrategia que va en línea con el objetivo de sostenibilidad de la compañía. Asimismo, desarrollamos el proceso legal para la implementación de estos nuevos negocios, como por ejemplo en la línea de paneles solares, donde las fronteras no están tan claras en materia regulatoria y no regulatoria, y por eso es destacable el esfuerzo del área que posibilita la gestión de estos nuevos temas.

Destaco también la preparación y adaptación al cambio en la naturaleza jurídica de la organización, ya que en el 2023 Triple A pasó de ser una empresa de servicios públicos privada a ser una empresa de servicios públicos mixta, de tal forma que lideramos todo este proceso de transición y de lo que significó esa modificación tan importante para la compañía y la ciudad.

¿Qué hechos destaca en materia de gobierno corporativo?

En el 2023, la Compañía continuó trabajando en la aplicación de las mejores prácticas en su relacionamiento con accionistas, Junta Directiva y el equipo directivo.

En lo que respecta a la Junta Directiva, como resultado de la evaluación anterior, se definió un plan de formación para el fortalecimiento de sus habilidades en gobierno corporativo y afianzar el conocimiento en los permanentes cambios en materia tecnológica.

Igualmente, en el mes de diciembre realizamos la evaluación anual a la Junta Directiva con la empresa externa especializada AT Kearney, en aras de maximizar su valor para la Sociedad, al evaluar el nivel de desarrollo de sus dimensiones y el avance frente a anteriores recomendaciones.

Nuestros estándares en materia de gobierno corporativo se mantienen, siempre propendiendo por la transparencia, integridad y difusión de la información, así como el desarrollo de las sesiones de junta directiva en los periodos previamente definidos, generando un escenario propicio para la toma de decisiones conscientes. Se destaca la gestión de los cuatro comités de Junta Directiva, que han ayudado a optimizar la labor de este cuerpo colegiado.

¿Cómo ha sido su relacionamiento con los grupos de interés con los que interactúa?

Principalmente, se mantiene un diálogo permanente con el Gobierno Nacional a través de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento - CRA, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Además, tenemos encuentros con gremios y con las demás empresas de servicios públicos a través de Andesco[10], para compartir experiencias en material legal o regulatoria.

Asimismo, periódicamente socializamos con los vocales de control y líderes comunitarios los cambios en materia tarifaria y normativa, además de publicaciones en medios masivos de comunicación, permitiendo que los usuarios estén informados de las modificaciones que se presenten.

A su vez, brindamos acompañamiento a los entes territoriales a través de actualizaciones en temas regulatorios, que permitan orientarlos en la expedición de los distintos actos administrativos relacionados con la prestación de los servicios públicos, como, por ejemplo, la definición de factores de subsidios y aportes solidarios.

Nuestro relacionamiento con los accionistas es uno de nuestros mayores focos, materializado en las Asambleas que se llevaron a cabo en el año 2023, en la cual pudieron ejercer su derechos económicos y políticos consagrados estatutaria y legalmente y trabajamos año a año para mejorar nuestros canales de comunicación y atención a los más de 5000 accionistas.

[10] **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.**

Nuestro gobierno corporativo

Cumplimiento de desafíos 2023

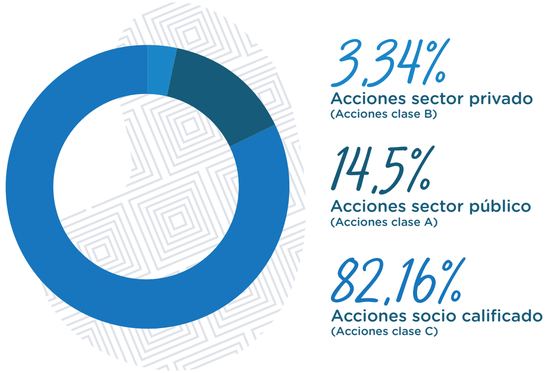
Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Continuar fortaleciendo el sistema de gobierno corporativo, alineado con las mejores prácticas en esta materia.	Evaluación de la Junta Directiva con la firma ATKearney, que fue aprobada y acogida por el comité de Sostenibilidad y Talento del cuerpo colegiado.	100%
Formación a los miembros de la Junta Directiva para que sigan generando valor y fortaleciéndose en prácticas de dirección corporativa.	Desarrollo del plan de formación a los miembros de Junta Directiva, de acuerdo con lo aprobado.	100%

Nuestra gestión

En Triple A, el Gobierno Corporativo es un instrumento esencial para apalancar la estrategia de la compañía, que se enfoca en la generación de valor sostenible a los distintos grupos de interés a partir de una estructura institucional robusta para la toma de decisiones y dentro de un ambiente que propende por la transparencia e integridad de la información.

Para este periodo, la compañía continuó trabajando en la adopción de las mejores prácticas en su relacionamiento con nuestros accionistas, la Junta Directiva y el equipo directivo de la Sociedad, alineada a los estándares nacionales e internacionales. Dentro de los aspectos para destacar se encuentran:

- La presentación a la Asamblea de Accionistas, por recomendación de la Junta Directiva, de una propuesta de reforma estatutaria para la eliminación de algunos artículos estatutarios y la incorporación de aspectos relevantes en el marco de la nueva estrategia de la compañía, así como precisar actividades de cobro a terceros contempladas en los estatutos sociales.
- En reunión extraordinaria de Asamblea General de Accionistas, de fecha 7 de marzo de 2023, se aprobó la modificación de algunos artículos de los estatutos sociales para alinearlos a la negociación accionaria celebrada entre la Sociedad de Activos Especiales SAS – SAE y la sociedad K-YENA SAS, al incorporar en su contenido el cambio de la naturaleza jurídica de la sociedad, al pasar de ser una empresa de servicios públicos privada a una empresa de servicios públicos mixta al tenor de lo dispuesto en la ley 142 de 1994.
- En consideración al cambio de la naturaleza jurídica de Triple A, se socializaron los principales impactos del nuevo régimen, capacitando a los diferentes grupos de interés de la compañía con el objetivo de realizar los ajustes necesarios a los procedimientos existentes en la empresa.



- En línea con una visión de inversión responsable, y teniendo en cuenta que actualmente la compañía no es controlante ni cuenta con un puesto en la Junta Directiva de las sociedades en las cuales tiene participación, se continúa con la revisión y seguimiento de las Asambleas Generales de Accionistas de las compañías donde la Sociedad tiene participación accionaria, con la finalidad de mantenerla actualizada de las decisiones adoptadas, proporcionar los elementos necesarios para su asistencia y el estado de la inversión realizada.

GRI

2-9
2-10
2-12
2-14

Estructura del gobierno corporativo

Fuente: Triple A



Asamblea General de Accionistas

En el marco del buen gobierno corporativo, la asamblea de accionistas es el principal órgano de gobierno de la entidad encargado de establecer las directrices económicas y de gestión a favor de los intereses de la sociedad. Su gestión se realiza en de acuerdo con los estatutos sociales y cuenta con su reglamento para garantizar su transparencia e integridad.

Durante el año 2023 fueron convocadas cuatro sesiones de asamblea: una ordinaria y tres extraordinarias para dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

Reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas: se desarrolló el día 31 de marzo de 2023 en la modalidad "presencial", en Comfamiliar Sede Norte, con una representación del 98 por ciento de las acciones suscritas y pagadas de la compañía. Los temas desarrollados y aprobados en esta sesión fueron:

- Se aprobó el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022.
- Se aprobaron los estados financieros a 31 de diciembre de 2022.
- Se aprobó el proyecto de distribución de utilidades (No distribución de utilidades).
- Se dio lectura al informe del revisor fiscal
- Se designó a la firma CROWE como revisores fiscales de la compañía, periodo 2023-2024, con unos honorarios de $183.783.600.
- Se aprobó la reforma estatutaria del objeto social de la Compañía, incorporando la nueva estrategia de negocios relacionada con el desarrollo de proyectos de energía y financiación no bancaria, así como la eliminación de artículos estatutarios donde se mencionaba al anterior accionista mayoritario de la sociedad, para reflejar mediante la reforma estatutaria aprobada la nueva composición accionaria de la Empresa.

Adicionalmente, se realizaron tres reuniones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas, las cuales se llevaron a cabo de manera no presencial, contando con el quorum legal requerido para deliberar y decidir, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad.

- Reunión extraordinaria de segunda convocatoria de la Asamblea General de Accionistas del 7 de febrero de 2023 para la elección de la nueva Junta Directiva, sin presentación de aceptación.
- Reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas del 7 de marzo de 2023: Elección de la nueva Junta Directiva y se aprobación de algunos artículos de los estatutos sociales con la finalidad de: (i) alinear los estatutos sociales a la negociación accionaria celebrada entre la Sociedad de Activos Especiales SAS – SAE y la sociedad K-YENA SAS, incorporando en su contenido:
  a. El cambio de la naturaleza jurídica de la sociedad, pasando de ser una empresa de servicios públicos privada a una empresa de servicios públicos mixta al tenor de lo dispuesto en la ley 142 de 1994
  b. Modificar el artículo referente a la remuneración de los miembros (ii) eliminar artículos transitorios contenidos en los estatutos sociales que no requieren ser mencionados en los mismos.
- Reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas del 1 de diciembre de 2023: aprobación de la distribución de utilidades con corte a 31 de diciembre de 2022 por valor de $162.628.415.817.

Con el objetivo de garantizar la difusión, publicidad y respeto a los plazos legales establecidos, todas las convocatorias a las reuniones fueron publicadas en El Heraldo, periódico de circulación nacional y en la página web de la Compañía.

Junta Directiva

Como órgano de administración principal, la Junta Directiva es la encargada de analizar y discutir las decisiones, estrategias y resultados que garantizan el futuro y la sostenibilidad de la empresa proporcionando un panorama certero y realista de acuerdo con los riesgos y el entorno global.

Dentro de sus principales funciones están la planeación y revisión estratégica de la compañía, la adopción de las principales decisiones con impacto social, ambiental y económico, así como el seguimiento a los riesgos de relevancia estratégica y control interno de la compañía.

Comités de Junta Directiva:

La Junta Directiva cuenta con 4 comités, los cuales poseen sus propios reglamentos y tienen como objetivo principal, facilitar el análisis de asuntos estratégicos, financieros, nuevos negocios, control, cumplimiento, riesgo, talento humano, sostenibilidad e incluso de gobierno corporativo. Estos comités presentan mínimo un informe bimestral sobre su gestión y son conformados por los miembros de los comités de Junta Directiva de acuerdo con su experiencia y habilidades. Para el periodo de reporte, los comités se estructuraron así:

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Supervisa la gestión del Sistema de Control Interno y realiza recomendaciones a la Junta Directiva conforme a la ley, los estatutos y el reglamento del Comité. Así también, supervisa el cumplimiento del Plan de Auditoría Interna y el Programa de Ética y Cumplimiento.

3 integrantes
3 reuniones

- Seguimiento del Plan Anual de Auditoría 2023.
- Recomendación de la contratación del auditor externo de Gestión y Resultados.
- Recomendación de actualización del Código de Conducta.
- Revisión del Informe de Procesos Judiciales y Administrativos Significativos.

Comité Financiero y de Riesgos

Realiza el seguimiento a la gestión financiera, apoya la redefinición de las inversiones existentes y el análisis de los riesgos estratégicos. También le da soporte en el ejercicio de sus funciones de carácter decisorio relacionadas con las competencias del Comité.

3 integrantes
4 reuniones

- Revisión de resultados e indicadores financieros.
- Control y seguimiento presupuestal.
- Recomendaciones de las actualizaciones tarifarias.
- Recomendación de la actualización de riesgos KRIS.
- Recomendaciones del presupuesto 2024.

Comité de Sostenibilidad y Talento Humano

Asesora y recomienda a la Junta Directiva sobre los temas de talento humano que por competencia le correspondan, así como propone y supervisa el cumplimiento de las medidas de sostenibilidad y gobierno corporativo adoptadas en la Empresa.

4 integrantes
3 reuniones

- Recomendaciones del programa de Dirección por Objetivos –DPO.
- Recomendación del plan de formación de Junta Directiva.
- Recomendación de la Política de Derechos Humanos.
- Plan de cierre de brechas salariales 2023.

Comité de Estrategia y Negocios

Apoya a la Junta Directiva en la definición y seguimiento de la estrategia y en el desarrollo y fortalecimiento de las líneas de negocios actuales y futuras.

4 integrantes
3 reuniones

- Recomendación del proyecto de energía solar “Inti”.
- Recomendación del proyecto de financiación no bancaria.

Resultados

Conformación y elección

La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes. Uno de los miembros de la Junta Directiva es el alcalde Distrital de Barranquilla, quien a su vez designa a su suplente mediante decreto. Los demás miembros de la Junta Directiva son elegidos mediante el sistema del cociente electoral por los accionistas distintos a la Alcaldía de Barranquilla, para un periodo de dos años desde su elección, con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente.

El presidente y vicepresidente de la Junta Directiva no tienen un cargo ejecutivo dentro de la compañía como tampoco ningún miembro de Junta es accionista de un proveedor o de un cliente importante para la organización. Ningún colaborador o directivo de Triple A hace parte de este órgano de gobierno.

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno de la Compañía, en el proceso de elección de los miembros de la Junta Directiva, se evalúan los valores y virtudes humanas, sus habilidades gerenciales, profesionales, de negociación y conocimientos técnicos de los candidatos. Asimismo, deben ser personas calificadas para el desempeño de sus funciones, con valores, cumplidoras de su deber y respetadas por la sociedad. Ningún empleado de Triple A es miembro de la Junta Directiva.

Nuestros miembros de Junta Directiva 2023

Principal



Jaime Pumarejo Heins
- Administrador de Sistemas de Información y magíster en Finanzas.
- Alcalde de Barranquilla
- Presidente de la Junta Directiva

Sector que representa:
público
Nombramiento:
año 2020

Competencias:
- Experiencia en alta gerencia
- Gestión de control interno
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios
- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Principal



Carlos Sarabia Mancini
- Administrador de Empresas con estudios en Gerencia Integral, Gerencia de Mercado y Gerencia Financiera.
- Gerente General K-YENA S.A.S.
- Vicepresidente de la Junta Directiva

Sector que representa:
privado
Nombramiento:
año 2020

Competencias:
- Alta gerencia y gestión financiera
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios
- Gestión de riesgos y crisis

Participación:
- Comité Financiero y Riesgos
- Comité Estrategia y Negocios

Principal



René Puché Restrepo
- Administrador de Empresas y MBA en Administración y estudios en Alta Gerencia.
- Presidente del Puerto de Barranquilla.

Sector que representa:
privado
Nombramiento:
marzo 2022

Competencias:
- Alta gerencia

Participación:
- Comité Estrategia y Negocios
- Comité de Sostenibilidad y Talento Humano

Principal



Jorge Gómez Mejía
- Administrador de Empresas
- Vicepresidente ejecutivo del Grupo ETHUSS

Sector que representa: privado
Nombramiento: marzo 2022

Competencias:
- Gestión financiera
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios.
- Entorno legal y regulatorio

Participación:
- Comité de Estrategia y Negocio.

Suplente



Adalberto Palacios Barrios
- Abogado
- Especialista en Derecho Comercial y Contratación

Sector que representa: público
Nombramiento: marzo 2023

Competencias:
- Experiencia en Alta Gerencia
- Gestión de Control Interno
- Entorno Regulatorio y Legal
- Gestión del Talento Humano

Participación:
- Comité de Auditoria y Cumplimiento.
- Comité Sostenibilidad y Talento Humano.

Principal



Germán Villegas Londoño
- Ingeniero electricista
- Gerente Negocios Energéticos Grupo Ethuss

Sector que representa: privado
Nombramiento: marzo 2022

Competencias:
- Alta gerencia
- Gestión financiera
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios.

Participación:
- Comité Financiero y Riesgos.
- Comité Auditoría y Cumplimiento.

Suplente



Ricardo Plata Sarabia
- Ingeniero Industrial
- Especialista en Gerencia de Empresas Comerciales y Magister en Desarrollo Económico Urbano.

Sector que representa: privado
Nombramiento: marzo 2023

Competencias:
- Experiencia en Alta gerencia y Gestión Financiera
- Gestión de Riesgos y Crisis
- Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial

Participación:
- Comité Sostenibilidad y Talento Humano.
- Comité Estrategia y Negocios.

Suplente



Ernesto Ritzel Feske
- Administrador de Empresas con especialización en Finanzas y máster en Administración.
- Gerente Financiero, Termobarranquilla S.A. E.S.P.

Sector que representa:
privado
Nombramiento:
septiembre 2022

Competencias:
- Alta gerencia
- Gestión Financiera
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios

Participación:
- Comité Financiero y Riesgos

Suplente



Luis Alberto Botero Gutiérrez
- Abogado
- Especialista en Derecho Administrativo y en Responsabilidad Civil y Seguros.
- Maestría en Gestión Sistemas de Seguridad Social.

Sector que representa:
privado
Nombramiento:
marzo 2023

Competencias:
- Experiencia Alta Gerencia
- Gestión de Control Interno
- Gestión de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestión de Riesgos y Crisis
- Entorno Legal y Regulatorio
- Gestión del Talento Humano
- Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial

Participación:
- Comité Auditoría y Cumplimiento

Suplente



Bruno Seidel Arango
- Economista

Sector que representa:
privado
Nombramiento:
marzo 2023

Competencias:
- Experiencia en Alta Gerencia
- Gestión de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Gestión de Riesgos y Crisis
- Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial

Participación:
- Comité Sostenibilidad y Talento Humano

Funcionamiento de la Junta Directiva

Entre las principales funciones desarrolladas por la Junta directiva está el establecimiento de un plan anual de trabajo que se aborda en las sesiones mensuales realizadas para direccionar el plan estratégico de la sociedad y realizar seguimiento a las metas planteadas. Estos fueron los principales temas abordados en 2023:

- Decisión de asuntos corporativos
- Recomendación de los Estados Financieros 2022.
- Recomendación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022.
- Recomendación del proyecto de distribución de utilidades 2022.
- Recomendación de la propuesta de designación del revisor fiscal.
- Propuestas de reformas estatutaria
- Esquema regional para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Actualizaciones tarifarias
- Actualización de riesgos estratégicos
- Actualización del Código de Conducta
- Aprobación de la Política de Derechos Humanos
- Decisiones sobre temas contractuales
- Implementación de proyectos estratégicos
- Decisiones financieras
- Aprobación de informes corporativos

Número de Juntas Directivas en 2023	2023	2022
Ordinarias	5	6
Extraordinarias	9	8
Manifestación de voto escrito	7	3

Fuente: Triple A

Informe de Gestión y Sostenibilidad

La compañía gestiona y divulga a sus grupos de interés de manera anual el Informe de Gestión y Sostenibilidad en su sitio web, aprobado por la Asamblea General de Accionistas, y proporciona la información relevante frente a la implementación de los criterios económicos, sociales y ambientales.

De acuerdo con los estatutos sociales, el representante legal, en asocio con la Junta Directiva, presenta el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Sociedad a la Asamblea General de Accionistas, atendiendo los lineamientos indicados en la ley y los estatutos sociales.

Asimismo, es función del Comité de Sostenibilidad y Talento Humano de la Sociedad, orientar a la Administración en la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo, por consiguiente, revisa y verifica lo relacionado con el Informe de Gestión y Sostenibilidad.

Capacitación

En 2023 se aprobó un plan de formación de los miembros de Junta Directiva, acorde con sus necesidades de desempeño. En desarrollo del plan de formación indicado, se realizaron las siguientes actividades:

- Ocho miembros de Junta Directiva participaron del curso “Enfocados Inalde – Junta Directiva” ofrecido por Inalde.
- Un miembro de Junta Directiva participó del curso “Información y tecnología estratégica para miembros de Juntas Directivas” ofrecido por la Universidad de los Andes.
- En sesión de Junta Directiva del 18 de julio de 2023, un miembro de Junta Directiva de la Sociedad realizó una capacitación a los demás integrantes del cuerpo colegiado para dar una mayor ilustración sobre aspectos legales de la responsabilidad civil de los administradores en una sociedad y su aseguramiento, conforme la normatividad vigente.

Gerencia General

Es el área que lidera la administración de la empresa. Ejerce la representación judicial y extrajudicial de la misma, impulsa e implementa la estrategia corporativa y las prácticas de sostenibilidad que generan valor para la empresa y sus grupos de interés; además rinde cuentas a la Junta Directiva y juntamente con esta, a la Asamblea General de Accionistas sobre los avances y resultados obtenidos.

El gerente general cuenta con dos suplentes quienes lo reemplazarán en su orden, en sus faltas absolutas, accidentales o temporales, los cuales serán designados por la Junta Directiva y entrarán a ejercer el cargo sin necesidad de formalidad alguna. Asimismo, se cuenta con un representante legal para atender los asuntos judiciales y las actuaciones administrativas, el que cuenta también con suplentes que serán designados por la misma junta.

Equipo directivo

Está conformado por la alta dirección y tiene como principales responsabilidades acompañar a la organización en la implementación de la estrategia empresarial, garantizar la continuidad del negocio y realizar una gestión efectiva de los impactos ambientales, sociales y económicos de la compañía.

Está integrado por el gerente general, gerentes y subgerentes, quienes lideran la administración y rinden cuentas a la Junta Directiva sobre los avances de la gestión.



De izquierda a derecha: Leonardo Rúa Subgerente de Comunicaciones y Grupos de Interés, Alberto Polifroni Gerente Clientes Industriales y Comerciales, Ángela Marcela Ortiz Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General, Zandra Mantilla Gerente de Aseo, Ángel Puerto Subgerente de Auditoría Interna, Alvaro Araujo Gerente Gestión de Pérdidas, Harold Cerón Gerente de Operaciones (e), Eduardo Angulo Gerente de Planeación, Lina Márquez Gerente de Gestión Humana, Ramon Hemer Gerente General (e), Kelly Núñez Subgerente de Cumplimiento, Hugo Marino Gerente Clientes Gobierno y Urbanizadores, Rafael Ariza Gerente Financiero y Administrativo.

GRI
2-15
2-18
2-19
2-20

Gestión del gobierno corporativo

Conflictos de interés

Como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo Triple A ha establecido procedimientos y lineamientos para prevenir todo conflicto de interés que se pueda presentar desde la Junta Directiva, alta dirección de la Sociedad y los colaboradores. Por lo tanto, la compañía cuenta con mecanismos y procedimientos que aseguran la transparencia e integridad en la toma de decisiones.

Desde el reglamento interno de la Junta Directiva se cuenta con lineamientos específicos de actuación frente a la participación de sus miembros en el caso de presentarse alguna situación de carácter personal que pueda afectar la imparcialidad en la toma de decisiones.

Política de remuneración de la Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos sociales, los miembros de Junta directiva de la Sociedad reciben honorarios en una cuantía equivalente a 4.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada sesión a la que asistan.

De acuerdo con los estatutos sociales y a la Asamblea General de Accionistas donde se aprobó la política de remuneración de los miembros de Junta Directiva, quienes percibirán remuneración por sus servicios y su asistencia a las sesiones de Junta Directiva o de comité de la siguiente manera:

- Recibirán unos honorarios en una cuantía equivalente a 4.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada sesión a la que asistan y hasta por dos (2) sesiones de Junta Directiva dentro del mismo mes.
- La remuneración de reuniones no presenciales será el honorario equivalente al de una sesión presencial. Para los casos de toma de decisiones mediante lo dispuesto en el artículo 20 de la ley 222 de 1995[11], no habrá lugar a honorarios.
- Los miembros suplentes que asistan a reuniones de la Junta Directiva así no actúen en reemplazo del principal, tendrán derecho a devengar la misma remuneración de los principales.
- Por su participación en los comités asesores recibirán honorarios equivalentes al 50 por ciento del valor pagado por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva y hasta por dos (2) sesiones del mismo Comité dentro del mismo mes.

Evaluación de la Junta Directiva

La evaluación de la Junta Directiva garantiza la aplicación de buenas prácticas de gobierno corporativo en la gobernanza de Triple A en el marco de su crecimiento sustentable. El actual reglamento interno de la Junta Directiva señala que esta puede establecer el mecanismo y metodología para autoevaluar su gestión, al menos una vez al año y en reunión formal, con el propósito de mejorar el desempeño de sus funciones y obligaciones establecidas en este reglamento y en los demás documentos corporativos.

Se dio inicio al proceso de evaluación de la Junta Directiva de la Sociedad, y se contrató para tal efecto a una firma externa especializada en dicha materia, en aras de maximizar su valor. En tal sentido, a finales del año 2023 se inició este proceso con la firma AT Kearney.

En tal sentido, se inició la revisión de los documentos de gobierno corporativo de la Compañía, seguido de la realización de:

- Entrevistas con los miembros de la Junta Directiva y de la administración de la Sociedad.
- Aplicación de una herramienta de autoevaluación que permite medir el nivel de desarrollo de las dimensiones de la Junta Directiva.

Durante el 2024 se cumplirá con el plan de acción a partir de los resultados de la evaluación.

Comunicación de inquietudes críticas

El área que actúa como enlace entre los accionistas y los órganos de gobierno es la Secretaría General, adscrita a la Gerencia General, la cual se encarga de atender con oportunidad las necesidades y requerimientos formulados por los accionistas o cualquier grupo de interés a través de diferentes canales de comunicación corporativa.

Retos 2024

Reto a corto plazo	Impacto esperado
Fortalecer los procedimientos que sigue la Junta Directiva para evitar y gestionar los conflictos de intereses.	Diseñar la política de manejo de conflictos de interés de la administración de la Sociedad.
Fortalecer el relacionamiento con los accionistas como grupo de interés.	Implementar una plataforma tecnológica que permita fortalecer la relación con los accionistas.

[11] Artículo 20. “Otro mecanismo para la toma de decisiones: serán válidas las decisiones del máximo órgano social o de la Junta Directiva cuando por escrito, todos los socios o miembros expresen el sentido de su voto.”

Cumplimiento *legal*

La gestión jurídica de la compañía durante el año 2023 consistió en su representación legal en todos los procesos jurídicos, así como en la atención en forma oportuna de todos los requerimientos administrativos y judiciales, apoyo en la gestión empresarial, con la definición de lineamientos jurídicos y la expedición de conceptos legales como respaldo de las actuaciones internas.

El resultado de esta gestión se detalla en los siguientes términos: en el período del reporte Triple A fue notificada de 272 acciones de tutela instauradas por usuarios, suscriptores del servicio y terceros. A través de la gestión de defensa de la empresa fueron proferidas 236 sentencias favorables a la compañía por parte de los despachos judiciales, lo que representó el 96 por ciento de éxito en representación legal.

Ahora bien, con respecto a los procesos judiciales, se culminó la gestión legal del 2023 con 253[12] procesos activos, segmentados por jurisdicción y causas, unificando así la estrategia y lineamientos de defensa con la finalidad de lograr una representación judicial efectiva de la compañía.

Cabe resaltar que los resultados de la gestión legal estuvieron representados en la notificación de siete sentencias favorables a la empresa en primera instancia con una cuantía que asciende a la suma de $13.786.445, la cesación de procedimiento de una investigación administrativa ambiental de cuantía de $150.000.000, y en segunda instancia seis sentencias favorables con cuantía determinada en sus pretensiones, que asciende a $953.125.673, siendo exonerada así la empresa de manera definitiva de cualquier responsabilidad legal, así como del posible reconocimiento de indemnizaciones de perjuicios.

Como parte de la gestión fueron realizadas diversas mesas de trabajo con las diferentes áreas de la compañía, a fin de poder identificar aspectos relevantes en las decisiones judiciales que permitieran tomar las acciones preventivas y correctivas, para minimizar la posible expedición de decisiones judiciales en su contra.

Por otra parte, atendiendo la problemática de invasión ilegal en los predios entregados en concesión a la empresa y aquellas acciones que pueden interferir en la ejecución de obras para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se procedió con la elaboración de un procedimiento interno para la presentación de solicitudes de amparos policivos ante las autoridades competentes.

La gestión adelantada se da a conocer a través de informes de gestión, reportes de temas legales a la Junta Directiva, contingencias y provisiones, y cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Acciones judiciales en las que está vinculada la organización en alguna de las partes:

Jurisdicción	2023	2022
Procesos laborales	104	90
Administrativo	70	84
Civil	33	28
Procesos sancionatorios ambientales	28	27
Penales	14	11
Superintendencia de Servicios Públicos	2	2
Superintendencia de Sociedades	1	1
Otros	1	12
Total	253	**255**

Fuente: Triple A

[12] Dentro de los procesos activos no se incluyen los procesos ejecutivos por cobro de cartera, ni las denuncias penales presentadas por la compañía por defraudación de fluidos.

La variación significativa de las acciones judiciales administrativas presentada durante el 2023 respecto al 2022 obedece a la terminación de algunos procesos en los que se emitieron sentencias de segunda instancia debidamente ejecutoriadas y a la depuración de procesos que tenían decisiones (o sentencias) ejecutoriadas en vigencias anteriores y archivadas en el 2023. Respecto a los procesos civiles y laborales de la compañía, la variación obedece al aumento de la población laboral contratada y el inicio de nuevos procesos de servidumbre por parte de la Gerencia de Planeación.

Número de casos	2023	2022
Incumplimiento de la legislación durante el periodo del informe	2	1
Incumplimiento de la legislación en informes anteriores	0	0

Fuente: Triple A

Durante la vigencia no existieron incumplimientos significativos. No obstante, existen actualmente dos sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por incumplimientos presentados en vigencias anteriores. El prestador de servicios públicos domiciliarios canceló las sanciones para evitar la generación de intereses moratorios y el inicio de un posible cobro coactivo.

Valor monetario de casos por (millones)	2023	2022
Incumplimiento de la legislación durante el periodo del informe (millones)	$1311	$653
Incumplimiento de la legislación en informes anteriores	0	0

Fuente: Triple A

Actualmente, se gestiona la presentación de las demandas de nulidad y restablecimiento del derecho ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa de los actos administrativos que impusieron las sanciones descritas.

De otra parte, la organización recibe requerimientos administrativos de los entes de vigilancia y control a los que se les da respuesta oportuna en los términos establecidos. Para el periodo de este reporte, esta fue la gestión realizada:

Ente solicitante	Regulación*	Asuntos Procesales y Administrativos	Gobierno Corporativo	Total
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	64	13	-	77
Procuraduría	-	34	3	37
Contraloría Distrital	1	10	4	15
Defensoría del pueblo	-	9	-	9
Fiscalía General de la Nación	-	6	1	7
Contraloría General de la Nación	-	4	2	6
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico– CRA	-	-	3	3
Revisoría Fiscal	3	-	-	3
Concejo Distrital	2	-	-	2
Contraloría Soledad	-	-	1	1
Superintendencia de Sociedades	-	1	-	1
Total	**70**	**77**	**14**	**161**

Fuente: Triple A
*Regulación: se incluyen requerimientos atendidos directamente desde la Subgerencia de Regulación y Análisis Económico, así como los que enviaron otras áreas sobre los cuales brindó algún tipo de apoyo.

Nuestra gestión *regulatoria*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Presentación a la Junta Directiva de la propuesta de aplicación de un esquema regional de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la Resolución CRA[13] 963 de 2022.	A partir del 1° de junio de 2023 se inició la aplicación de la Resolución que permitió obtener un costo de referencia asequible para todos los usuarios que conforman el esquema regional de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.	100%
Nuevos marcos tarifarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	Se participó activamente en las jornadas realizadas por la CRA[14] y Andesco[15] sobre los nuevos marcos tarifarios con aportes desde la experiencia específica de la empresa, al visibilizar los posibles impactos financieros, técnicos y tarifarios. Se recibió la visita de la CRA en el mes de marzo como parte de las revisiones previas para la formulación de la nueva metodología de acueducto y alcantarillado. También se realizó acompañamiento a la CRA en su visita al Relleno Sanitario Los Pocitos con el fin de revisar la operación de la actividad de disposición final, como insumo para la formulación del nuevo marco tarifario para grandes prestadores del servicio de aseo.	100%
Desarrollo de las evaluaciones tarifarías y regulatorias de las propuestas de nuevos negocios que reciba la compañía.	Se atendieron diversas solicitudes para la evaluación regulatoria y tarifaria, se participó activamente en la evaluación de nueve oportunidades de negocios nuevos para la Compañía. Desde el enfoque regulatorio, se desarrollaron simulaciones de tarifas y revisión detallada de prepliegos, pliegos y contratos, así como la elaboración de conceptos sobre la viabilidad regulatoria de estas nuevas oportunidades de negocio.	100%

Nuestra gestión

Como se destaca en Nuestra Voz de este capítulo, el principal hecho en materia de regulación fue la incorporación de las Áreas de Prestación de Servicio, APS, que no hacían parte del mercado regional[16] declarado, con las que se logró obtener tarifas asequibles para los usuarios del servicio de alcantarillado en los municipios de Tubará, Palmar de Varela, Polonuevo y Usiacurí. En estas poblaciones, desde julio de 2018, era posible cobrar los valores máximos resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria; sin embargo, Triple A decidió asumir el costo y mantener una tarifa estable con el fin de no impactar estos territorios, en consideración a las condiciones socioeconómicas de los usuarios atendidos.

[13] Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

[14] Idem

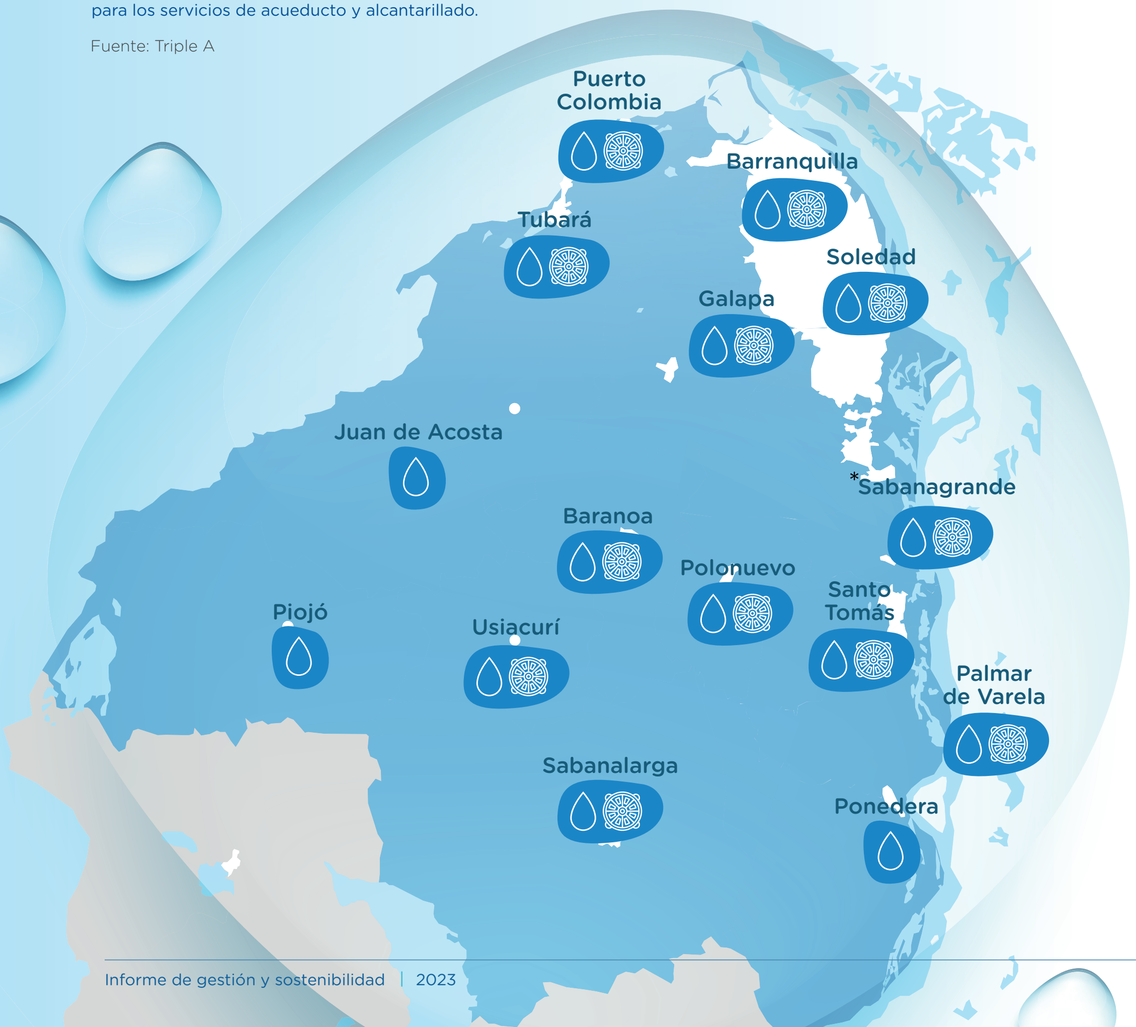
[15] Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.

[16] Mercado regional, declarado por la CRA mediante la Resolución 701 de 2014, permite calcular un único costo de referencia para todos los municipios que lo integran, garantizando la sostenibilidad de la operación y, por ende, la suficiencia financiera de la Empresa, a través de la recuperación de los costos en los que se incurre para la prestación.

APS*	Tarifas regionales (COP/m³) 2023	2022
15 Acueducto	$ 4.317,99	$ 3.990,54
12 Alcantarillado	$ 2.545,20	$ 2.309,89

*Municipios que integran el mercado regional declarado mediante Resolución CRA 701 de 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Fuente: Triple A



El 2023 fue un periodo con desafíos para la economía colombiana, en el que el Banco de la República jugó un papel crucial en el manejo de la inflación al mantener altas tasas de interés para controlar su acelerado crecimiento. Sin embargo, el comportamiento de los índices macroeconómicos siguió impactando en la dinámica de ajustes tarifarios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, específicamente en la actualización por índices de precios según la Ley 142 de 1994 y las metodologías tarifarias vigentes.

Triple A socializó, mediante publicación en prensa, en la página web y reuniones con grupos de interés (usuarios, vocales de control y las entidades de regulación, vigilancia y control), los cambios tarifarios presentados, y detalló que las variaciones son consecuencia, en gran medida, de la situación económica del país.

Con respecto a la gestión tarifaria, en el año 2023 se aplicaron las variaciones contempladas en las metodologías tarifarias vigentes establecidas por la CRA[17], incluyendo tanto ajustes en costos y variables operativas, como la actualización por índices de precios, como se presenta a continuación:

- En los servicios de acueducto y alcantarillado, en las tarifas del mercado regional y del Esquema Regional conformado a partir de junio de 2023, se aplicaron dos indexaciones a lo largo del año 2023, de conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, lo que contribuyó a los ingresos de la empresa en aproximadamente $37.000 millones para la vigencia 2023: 4,60 por ciento (mar-23) y 3,53 por ciento (jul-23).

  Adicional a lo anterior, se actualizaron los costos particulares de insumos químicos en el servicio de acueducto y de energía eléctrica y tratamiento de aguas residuales en el servicio de alcantarillado y generó una recuperación de costos eficientes a partir de las tarifas aplicadas desde el 27 octubre de 2023.
- En cuanto al servicio de aseo, de conformidad con la Resolución CRA 720 de 2015, se realizaron las actualizaciones semestrales de los componentes del servicio con el promedio mensual del semestre anterior de parámetros de cantidades (kilómetros de barrido y limpieza, toneladas de residuos, metros cúbicos de lixiviados tratados y número de suscriptores) y mensuales por ejecución de las actividades de aprovechamiento (por parte de terceros - asociaciones de recicladores) y de limpieza urbana.

En el marco de la variación acumulada de mínimo 3 por ciento en los índices tarifarios, se aplicaron las siguientes actualizaciones en las tarifas del servicio público de aseo de las zonas urbanas:

- SMMLV[18]= 16% (feb-23)
- IPC[19]= 4,60% (mar-23) y 3,53% (jun-23)
- IPCC[20]= 3.23% (abr-23), 3.32% (sep-23)
- IOAmb[21]= 3.02% (mar-23), 3.17% (abr-23), 3.04% (sep-23).

En el marco de la gestión normativa del 2023 se logró socializar, analizar y evaluar la pertinencia de la aplicación de más de 25 nuevas normas sectoriales, sobre diferentes procesos y ámbitos de la operación de la empresa. En el anexo No. 1 presentamos en detalle la gestión realizada, de la cual se destacan los siguientes temas:

[17] Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

[18] Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

[19] Índice de Precios al Consumidor

[20] Índice combinado de precios al consumidor y combustible

[21] Índice de la tipología de obra 522 Obras Ambientales

Norma	Alcance
Resolución CRA 963 de 2022	Establece la regulación para el cálculo unificado de costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado en esquemas regionales de prestación.
Resolución CRA 985 de 2023	Establece el Factor de Productividad del servicio público de aseo para el período de facturación siguiente a marzo de 2023, aplicado en el cálculo de las tarifas con base en la Resolución CRA 720 de 2015.
Ley 2294 de 2023	Por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, donde establece disposiciones sobre temas como: el factor regional de la tasa de vertimientos; la garantía del acceso a agua y saneamiento básico por medios alternos y la aplicación del mínimo vital; el programa basura cero; solicitud de recursos por parte de la ESP mediante giro directo para pago de subsidios; y registro universal de ingresos con el fin de focalizar los recursos por subsidios los cuales una vez reglamentados por el gobierno nacional, tendrían un efecto dentro de la operación y gestión tarifaria y comercial de la empresa para el próximo cuatrienio.

Fuente: Triple A

De igual forma, se analizaron propuestas de modificación a la Ley 142 de 1994, la cual contiene el régimen de servicios públicos en Colombia.

En la gestión institucional, se acompañó con asesorías y capacitaciones integrales a los gobiernos locales, para generar sinergias que permitieron fortalecer las bases regulatorias y normativas para la expedición de actos administrativos que cumplan las disposiciones legales correspondientes, como los acuerdos municipales de subsidios y aportes solidarios y la implementación de programas de mínimo vital.

Vigilancia y control

Por otra parte, la organización cuenta con un esquema de seguimiento y soporte para el proceso de reporte de información al Sistema Único de Información, SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, el cual se realiza con el acompañamiento a las áreas de la organización a través de análisis normativo, la gestión de trámites ante el ente de vigilancia y soporte técnico, en el que **se obtuvieron 1.352 reportes certificados a cierre de 31 de diciembre 2023.**

A su vez, se brindó el acompañamiento necesario frente al IUS correspondiente a la vigencia 2022 para los servicios de acueducto y alcantarillado, definido en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias. Este proceso implicó una gestión permanente ante la SSPD para cumplir la normativa establecida para el cálculo de los indicadores técnicos, comerciales, financieros, tarifarios y administrativos.

De este modo, en conjunto con la Subgerencia de Cumplimiento, se veló por el suministro oportuno y de calidad de la información requerida para el IUS acorde con los requerimientos[22] de la SSPD para mantener una calificación de nivel de riesgo bajo para las áreas de prestación que comprenden el mercado regional y para el área de prestación del servicio de acueducto en Malambo.

Para el mercado regional se logró aumentar la calificación de 90,82 a 92,53.

De igual manera, se destaca el aumento promedio de ocho puntos en la calificación del nivel de riesgo de la prestación del servicio de alcantarillado en los municipios de Tubará, Usiacurí y Palmar de Varela, en el que se mejora la categoría de riesgo medio bajo en 2021 a riesgo bajo en 2022.

Finalmente, para el municipio de Polonuevo, se obtuvo una calificación de riesgo medio bajo.

[22] **Resoluciones de la SSPD 313835 y 313965 de 2021**

Eficacia de la gestión

La gestión regulatoria se evaluó internamente mediante cuatro indicadores que reúnen los procesos del área de Regulación:

Indicador	Resultado de la gestión
Actualizaciones tarifarias: mide el número de actualizaciones presentadas según las disposiciones de cada marco regulatorio aplicado para determinar las tarifas cobradas a los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.	Se aplicaron los ajustes tarifarios dispuestos en cada marco regulatorio para el cálculo de tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con una efectividad del 100% en la gestión.
Gestión normativa: por medio de este indicador se cuenta el número de normas que desde el área de Regulación se gestionan internamente en la organización.	Se tramitaron el ciento por ciento de las normas recibidas a través de Andesco en pro de aplicar los preceptos expedidos por los entes regulatorios y de control y vigilancia.
Gestión institucional: mide la atención oportuna de los requerimientos recibidos en el área de los distintos grupos de interés.	Se atendieron 703 requerimientos recibidos de los distintos grupos de interés, incluyendo clientes internos, gobierno nacional, usuarios y entidades de regulación, vigilancia y control.
Evaluación de nuevos negocios: mediante este indicador se determina el número de nuevos negocios evaluados desde el enfoque regulatorio, los cuales son viables técnica y operativamente.	Se evaluaron nueve oportunidades de negocio para la compañía desde el enfoque regulatorio y tarifario.

Retos 2024

Reto a corto plazo	Impacto esperado
Presentación a la Junta Directiva de la propuesta de modificación de la estructura tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado del APS de Malambo.	Modificar la estructura tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado de Malambo, para lograr unas tarifas que reflejen los costos y la realidad operativa actual en el APS.
Nuevos marcos tarifarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	Participar activamente en el desarrollo de los estudios, talleres y otras actividades para la expedición de los nuevos marcos tarifarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con el fin de que reflejen la realidad en la prestación del servicio e incluyan estándares del servicio factibles y objetivos, propendiendo por la sostenibilidad financiera de la empresa.
Desarrollo de las evaluaciones tarifarias y regulatorias de las propuestas de nuevos negocios que reciba la compañía.	A partir de la regulación vigente, determinar el esquema tarifario aplicable en nuevas operaciones de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que permita dar soluciones regionales en temas de agua potable y saneamiento básico.

Ética, *transparencia* e integridad



Nuestra voz

Kelly Núñez Martínez
Subgerente de Cumplimiento

La implementación de una gestión integral de riesgos, extendida a toda la organización y respaldada por principios transparentes de actuación, capacita a Triple A para abordar de manera proactiva posibles circunstancias e impactos que puedan afectar a sus grupos de interés, y proporcione los elementos suficientes para responder de manera adecuada ante las situaciones que se materializan.

Kelly Núñez Martínez, subgerente de Cumplimiento, lidera con compromiso la orientación de los principios de conducta responsable en Triple A. En la siguiente entrevista, comparte los avances más destacados logrados en esta área durante el 2023.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

En el transcurso del año 2023 nuestro enfoque principal en la gestión ética se centró en la ampliación de la cultura de ética e integridad hacia todos nuestros grupos de interés. Este objetivo forma parte integral de nuestro **Sistema de Gestión Antisoborno, que obtuvo su certificación en 2022 bajo la norma ISO 37001.** Para alcanzar este propósito pusimos en marcha diversas iniciativas, entre las cuales destaco las siguientes:

"Promover una cultura sólida de cumplimiento, ética y gestión de riesgos entre nuestros grupos de interés es la base fundamental para garantizar operaciones transparentes y sostenibles".

- Desarrollamos jornadas de formación y sensibilización adaptadas a diferentes grupos de interés a través de sesiones de capacitación, en las que se abordaron temáticas específicas de nuestro programa de cumplimiento.
- Llevamos a cabo campañas continuas de comunicación a través de las cuales se reiteraron los lineamientos de actuación frente a situaciones o dilemas éticos. En estas campañas también resaltamos la importancia del uso de nuestra línea ética como canal habilitado para formular inquietudes relacionados con asuntos éticos.
- Tuvimos un encuentro significativo con nuestros proveedores y contratistas enfocado en temas de ética y cumplimiento. Durante este evento, enfatizamos los lineamientos éticos, así como los principios y valores establecidos en nuestro Código de Conducta. Paralelamente, abordamos las consecuencias potenciales en caso de su incumplimiento. A lo largo del año, nos aseguramos de integrar este tema fundamental en diversos espacios de interacción con nuestros grupos de interés, tales como Gente Triple A y las jornadas de divulgación del informe gestión y sostenibilidad. Este enfoque continuo nos permitió reforzar la importancia de la ética en todas nuestras relaciones y operaciones.

En lo que respecta a la gestión integral de riesgos, hemos logrado avances significativos que impactan de manera importante a nuestros grupos de interés. A continuación describimos algunos de los logros más destacados:

- Implementamos una metodología respaldada por una firma consultora externa para identificar los riesgos inherentes a los derechos humanos en nuestra operación y actividades. Este esfuerzo permitió identificar 41 riesgos vinculados a 15 derechos humanos.
- Identificamos y priorizamos los riesgos de transición relacionados con el cambio climático que comprenden posibles impactos en la operación como la reputación del negocio, cambios en el mercado, desarrollo tecnológico y nuevas regulaciones.
- Fortalecimos la gestión de riesgos de soborno mediante la identificación de hechos relacionados con diferentes grupos de interés. Esto implicó ajustes en la definición de los sujetos activos asociados y las vías de materialización.
- Se llevaron a cabo tres talleres alineados con las tendencias de riesgos del mercado que involucraron a personal clave de diferentes procesos de la compañía. Como resultado, se definió un nuevo catálogo de riesgos aprobado por la Junta Directiva, que consolidó 12 riesgos estratégicos distribuidos en tres dimensiones diferentes (económica, operativos y ASG[23]).
- Realizamos un análisis de impacto que evaluó y priorizó las aplicaciones y servicios TIC[24] basándonos en los efectos de su interrupción para la organización en el que seguimos las directrices del estándar ISO 22301:2019.
- Implementamos una metodología integral siguiendo las directrices propuestas por el PMI *(Project Management Institute)* y definimos criterios específicos para evaluar los riesgos en los distintos proyectos desarrollados desde nuestra Oficina de Administración de Proyectos. Abordamos aspectos como alcance, tiempo, costo y calidad.

[23] **Ambiental, social y de gobernanza**

[24] **Tecnología de la Información y las Comunicaciones**

¿Cuáles fueron los proyectos o actividades que desarrolló en el 2023 para evitar o mitigar los riesgos en la operación?

En cuanto a temas éticos, identificamos un total de cinco casos relacionados con potenciales conflictos de interés por empleo de familiares, los cuales se gestionaron de acuerdo con lo establecido en nuestro Código de Conducta.

Con relación a un incidente en la infraestructura tecnológica que experimentamos, tomamos las medidas inmediatas activando nuestro plan de contingencia informático. Se llevaron a cabo comités de crisis y se realizaron monitoreos permanentes para subsanar la situación. Como parte de nuestro enfoque preventivo, habíamos adquirido un seguro de riesgos cibernéticos con anticipación.

¿Se produjo en el 2023 algún cambio en las políticas o la regulación existentes o hubo nuevas, que enmarcan la gestión de su área o proceso?

Sí, de hecho, actualizamos nuestro Código de Conducta, el cual fue aprobado por nuestra Junta Directiva el 18 de julio de 2023. Lo anterior se hizo con el fin de incluir y actualizar lineamientos que ratifican el compromiso de la organización a actuar de manera íntegra desde la alta dirección. Los elementos actualizados fueron el resultado de evaluaciones y análisis exhaustivos realizados a lo largo del año.

Los principales temas que abordamos en esta actualización incluyeron la participación de empleados en la Junta Directiva de empresas de la competencia, las diferentes categorías de conflictos de interés, así como el manejo de regalos y atenciones, entre otros. Las modificaciones se realizaron con el objetivo de fortalecer y mantener la integridad y ética en todas las operaciones de la organización.

¿Participaron en alguna iniciativa externa relevante para los grupos de interés o su gestión?

En 2023 participamos activamente en diversos eventos significativos. Tuvimos presencia en un evento convocado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), enfocado en estrategias y buenas prácticas para combatir la corrupción en infraestructura en América Latina. Además, fuimos parte del Segundo Congreso de Compliance de la *World Compliance Association,* donde reflexionamos sobre cómo el *compliance* fortalece las estrategias contra expresiones fraudulentas en las organizaciones.

Adicionalmente, asistimos a la Cumbre Conjunta Estados Unidos - Colombia sobre Sanciones y Cumplimiento ALA, un encuentro que reunió a altos funcionarios de los gobiernos de Estados Unidos y Colombia, así como a expertos del gobierno estadounidense. Durante esta conferencia se abordaron temas cruciales relacionados con sanciones, cumplimiento de ALA y el desarrollo de capacidades en este ámbito. Estas experiencias nos permitieron ampliar nuestro conocimiento y fortalecer nuestra posición en la prevención y el cumplimiento en diversos contextos.

GRI

205-1

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Planificar y realizar actividades en el marco del mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO37001)	Como resultado de la auditoría realizada en el 2023 se mantuvo la certificación bajo la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno obtenida en el año 2022.	100%
Fortalecer y consolidar la cultura ética y de integridad de la compañía y robustecer la efectividad de la gestión de los riesgos de cumplimiento.	Se desarrolló el plan de acción previsto que incluyó acciones como actualización de la evaluación de los riesgos de cumplimiento y faltas éticas; capacitaciones y actividades para aumentar la conciencia de la ética e integridad de la compañía, en el marco del Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno.	100%

Triple A contribuye a la construcción de una cultura de la ética y la transparencia en la organización que impacta positivamente a sus grupos de interés, mediante un liderazgo ejemplar, las buenas prácticas de negocio y el trato respetuoso, digno y equitativo que se fundamenta en los principios organizacionales y la actuación ética en su día a día. A continuación se presenta la gestión del área que complementa lo expresado en Nuestra Voz de este tema.

Evaluación de riesgos de corrupción

La gestión de las operaciones de la compañía, en relación con los riesgos asociados a la corrupción, se caracterizó por un enfoque de prevención, detección y mitigación de posibles irregularidades, específicamente en el relacionamiento con terceros.

Por lo anterior, se ejecutó el proceso de debida diligencia para aquellos terceros con los cuales Triple A pudiera contraer un vínculo contractual o comercial de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Debida Diligencia de terceros con el fin de evaluar la naturaleza y el alcance de los riesgos de corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo a los que se encuentra expuesta la organización en el relacionamiento con terceros. La debida diligencia se ejecutó respecto a clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, entre otros.

De igual manera se continuó con la buena práctica de evaluación de riesgos de corrupción en las operaciones de Triple A:

Operaciones evaluadas en riesgos de corrupción	2023	2022
Número de operaciones	77	47
Porcentaje de operaciones	100%	100%

Fuente: Triple A

Como resultado de este ejercicio, se identificaron algunos riesgos potenciales relacionados con posibles actos de corrupción. Entre ellos, se encuentran:

- **Prácticas de soborno y corrupción:** riesgo de participación en prácticas de soborno y corrupción al interactuar con funcionarios gubernamentales, socios comerciales u otros terceros.
- **Relaciones con terceros:** riesgo de corrupción al asociarse con terceros, proveedores o intermediarios que puedan representar un riesgo reputacional para la compañía.
- **Cultura organizacional deficiente:** riesgo relacionado con una cultura organizacional que no fomente la ética y la integridad, lo que podría facilitar la corrupción entre los empleados.
- **Falta de concientización y formación:** riesgo derivado de la falta de conciencia y capacitación sobre prácticas anticorrupción entre los colaboradores y partes clave interesadas.

GRI

2-26
205-2
205-3

Línea ética

Triple A reconoce la importancia de mantener altos estándares éticos y de integridad dentro de la compañía y la relevancia de los mecanismos de recepción de inquietudes éticas para garantizarlos. Por ello, dispone de una Línea Ética regida bajo los principios de buena fe del denunciante, confidencialidad y no represalias, que brinda a sus colaboradores, usuarios, proveedores y otras partes interesadas, la oportunidad de denunciar de manera anónima o no sobre cualquier comportamiento inapropiado, prácticas ilegales o violaciones del Código de Conducta.

Es importante resaltar que, con el fin de garantizar la imparcialidad y la centralización de la información, la Línea Ética de Triple A es operada por un tercero independiente a la compañía. Los resultados asociados a la cantidad y tipo de comunicaciones recibidas por este medio se exponen a continuación:

Tipología del reporte	2023	2022
Conflictos de interés	28	13
Incumplimiento de normas y políticas	5	5
Alteración o falsificación de información	1	2
Apropiación de activos	4	13
Corrupción y soborno	4	6
Infracción al Código de Conducta y asuntos relacionados	8	5
Relaciones laborales	1	0
Otros	1	0
Total General	52	44

Fuente: Triple A

Cada una de las comunicaciones recibidas fue gestionada y respondida según lo establecido en sus procedimientos asociados que se fundamentan principalmente en los principios de la norma ISO37002 Sistema de Gestión de Denuncias. No se confirmó ningún caso de corrupción.

Los resultados obtenidos a través de la Línea Ética reflejan la efectividad de este sistema en la detección y gestión de asuntos éticos.

Comunicación y formación

Durante el año 2023 se realizaron sesiones de capacitación y socialización a colaboradores y proveedores sobre el Código de Conducta, el Sistema de Gestión Antisoborno y la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno. Adicionalmente, en noviembre se realizó la semana de la ética, periodo dedicado a promover la conciencia y reflexión sobre cuestiones éticas en la compañía con personal directivo, administrativo y operativo.

Además, se llevó a cabo el curso de ética y cumplimiento dirigido al personal de Triple A que ocupa cargos de criticidad media y alta según la Matriz de Cargos Críticos. Este programa está diseñado para brindar a los participantes una comprensión integral de los principios éticos y las normativas de cumplimiento que rigen el entorno empresarial actual, adicionalmente, proporcionar las herramientas necesarias para tomar decisiones éticas y cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en la compañía.

En detalle, el impacto alcanzado a través de los espacios de comunicación y formación fue:

Comunicación /formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2023	2022
Comunicación a miembros del órgano de gobierno (#)	10	10
Comunicación a miembros del órgano de gobierno (%)	100%	100%
Formación a colaboradores (#)	354	261
Formación a colaboradores (%)	20%	15%

Fuente: Triple A

Eficacia de la gestión:

En el periodo de reporte se utilizaron diferentes mecanismos de evaluación para identificar fortalezas y oportunidades de mejora del Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno.

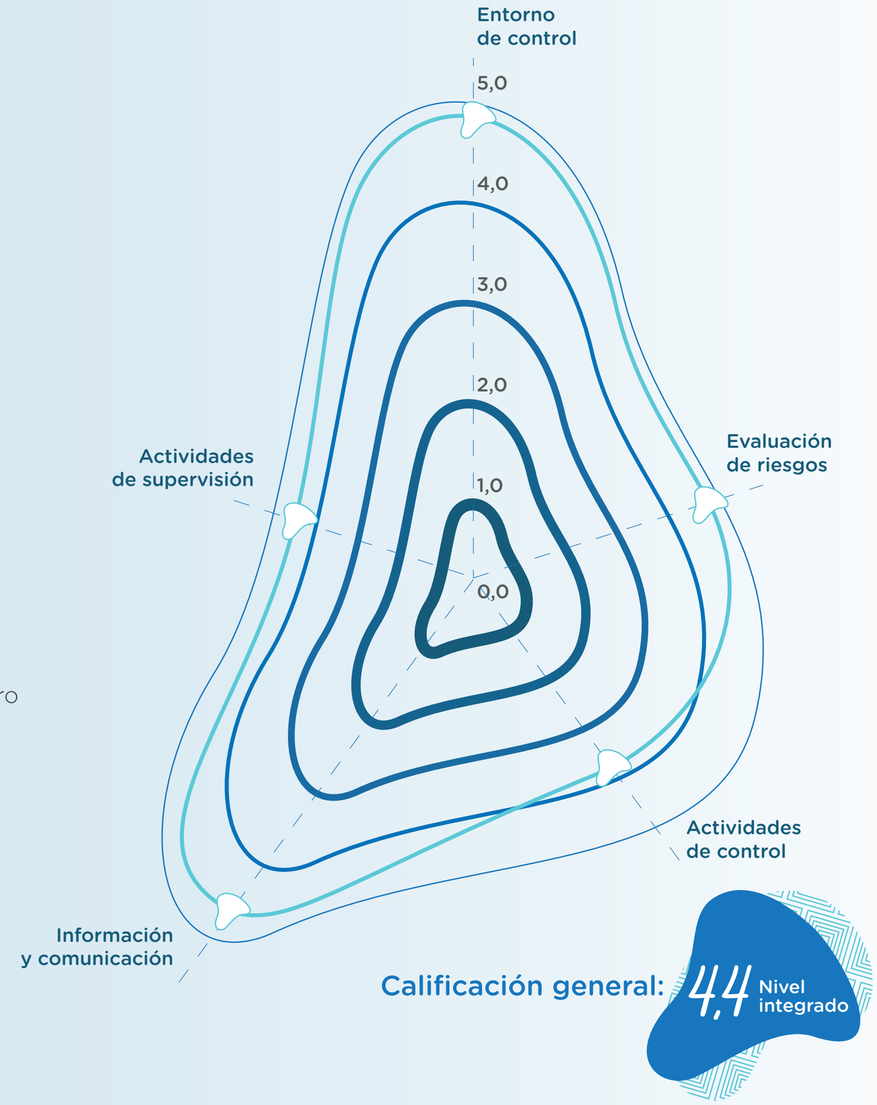
Los mecanismos utilizados para esta evaluación incluyeron el análisis detallado de indicadores clave, como la gestión de denuncias y consultas recibidas a través de la línea ética, la participación en actividades de formación y la percepción del clima ético por parte de los colaboradores. Además, se realizaron revisiones periódicas de los procesos internos, enfocándose en la identificación de posibles áreas de riesgo ético y de cumplimiento.

En este sentido, la evaluación más relevante fue la del Programa de Cumplimiento Anticorrupción desde un enfoque de niveles de madurez del Sistema de Control Interno para la gestión del riesgo de soborno, mediante la aplicación metodológica del marco COSO 2013.

Mediante este ejercicio se determinó si cada componente y principios relevantes del marco COSO están presentes y funcionando en el desarrollo del Programa de Cumplimiento Anticorrupción – PCA. Los componentes son:

- **Entorno de control:** establece la base del sistema de control interno (SCI) y refleja la cultura organizacional.
- **Evaluación de riesgos:** definición de objetivos adecuados, identificación y análisis de riesgos, evaluación del riesgo de fraude y análisis de cambios significativos.
- **Actividades de control:** diseño y desarrollo de actividades de control para los riesgos, uso de tecnología y controles generales basados en tecnología, establecimiento y divulgación de políticas y procedimientos, y capacitación.
- **Información y comunicación:** requisitos de información clave, comunicaciones internas a diferentes niveles y comunicaciones externas.
- **Actividades de supervisión:** evaluaciones para determinar si los componentes del SCI están presentes y en funcionamiento, evaluación y monitoreo de resultados.

Los resultados permitieron establecer que el Programa de Cumplimiento Anticorrupción dentro del marco de control interno COSO 2013 se encuentra en nivel de madurez integrado **(Nivel 4,4 de 5):**



Otra de las principales fuentes de evaluación de la efectividad de la gestión es la ya posicionada encuesta de ambiente ético. Se resalta el crecimiento considerable en la participación de los colaboradores en esta consulta. Los resultados obtenidos fueron:

Resultados encuesta de ambiente ético 2023



	2023	2022
	671* Encuestas realizadas (Incluyendo 100% del personal DPO de la compañía)	212 Encuestas realizadas
Índice de ambiente ético	4,42	4,46
Conocimiento del Código de Conducta y PCA	96%	99%
Conocimiento de la Línea Ética	96%	99%
Compromiso a actuar con ética e integridad	100%	100%

*Es importante tener en cuenta que, a diferencia del año 2022, en el año 2023 se incluyó en la encuesta a personal directivo, administrativo y operativo.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Planificar y desarrollar actividades estratégicas para asegurar el mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (ISO37001).	Fortalecer la cultura de riesgos, ética e integridad por medio de la aplicación de estándares internacionales y la ejecución de mejores practicas.
Fortalecer y consolidar la cultura ética y de integridad de la compañía, para robustecer la efectividad de la gestión de los riesgos de cumplimiento.	Mitigar oportunamente las situaciones generadoras de riesgos de cumplimiento (faltas éticas, fraude, sabotaje, soborno y LAFT).
Mejorar continuamente nuestro Programa de Ética y Cumplimiento para garantizar su eficacia y adaptabilidad en un entorno empresarial en constante cambio.	Reducir significativamente el riesgo de faltas éticas, fraude y otros incumplimientos, para fortalecer la confianza tanto interna como externamente.
Fortalecer y promocionar la cultura ética y de integridad de la organización y sus grupos de interés.	Contribuir positivamente a la reputación de la organización con el fin de crear una imagen sólida en términos éticos que fortalezca la confianza con los diferentes grupos de interés.
Realizar un diagnóstico exhaustivo a nivel organizacional en relación con prácticas de *compliance* para identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan orientar iniciativas futuras en el ámbito del cumplimiento.	Identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la organización asociadas con prácticas de *compliance* por medio de la aplicación de estándares internacionales y la ejecución de mejores prácticas.

Gestión integral *de riesgos*

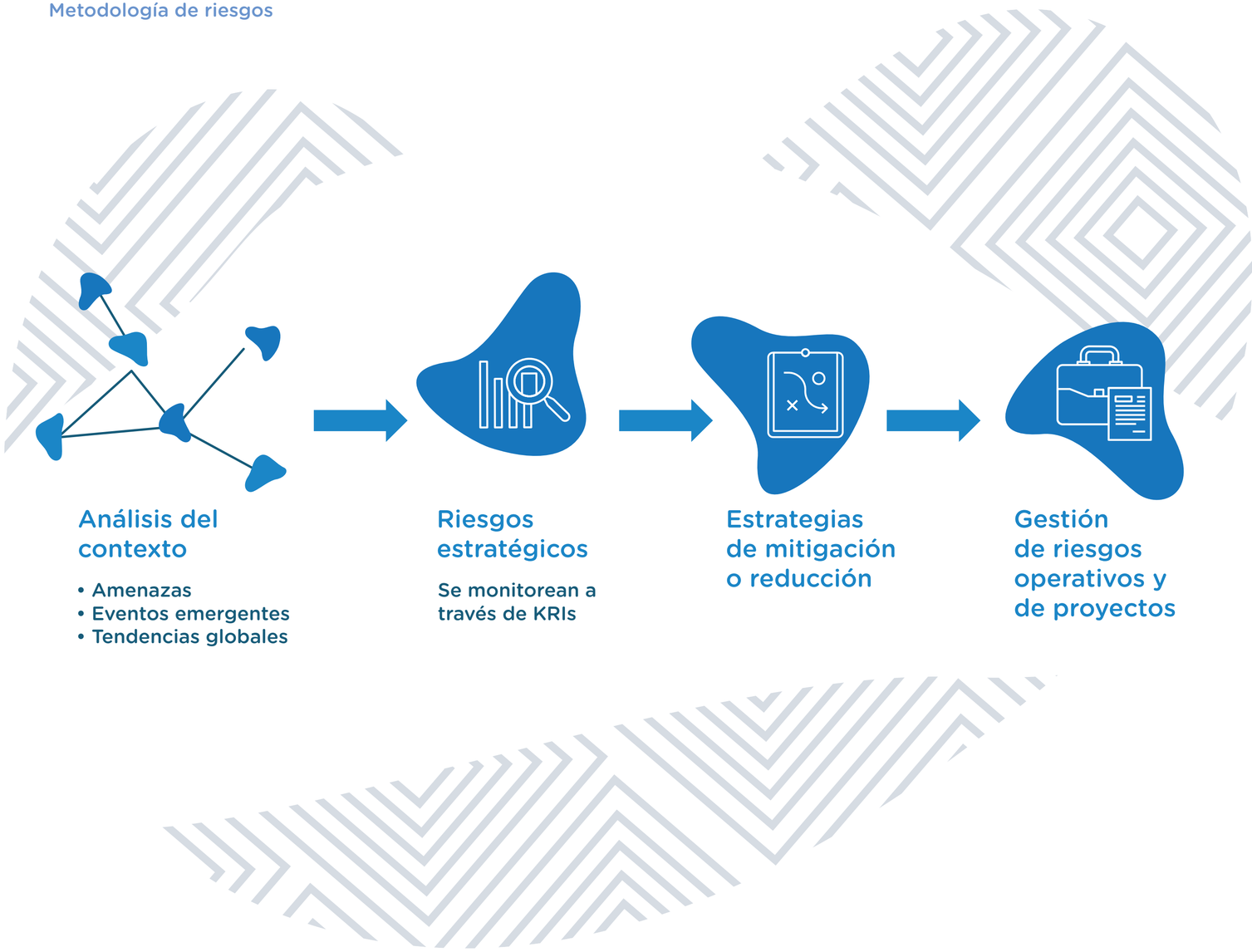
Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Gestionar, monitorear y actualizar el ciclo continuo del sistema de gestión integral de riesgos.	La metodología y el monitoreo de los riesgos estratégicos fue actualizado teniendo en cuenta el análisis de contexto, identificación, valoración, gestión y control, y estrategias de respuesta. Lo anterior fue aprobado por la Junta Directiva. También se identificaron 41 riesgos de Derechos Humanos con sus respectivos controles.	*100%*
Establecer instrumentos de medición para la gestión de riesgo.	Se fortaleció la plataforma Binaps, que ofrece acceso al módulo de *Business Intelligence* (BI), el cual está diseñado con diversos filtros para mejorar la eficiencia y optimizar el proceso de búsquedas en cuanto a su evaluación y respectivos controles. Adicionalmente, mediante la herramienta de análisis empresarial, Power BI, se elaboró un mapa interactivo de riesgos que se integra con la plataforma Binaps lo que permite a los diversos sectores de la organización acceder de manera eficiente a información relevante para sus responsabilidades específicas.	*100%*
Promover canales de comunicación para el auto -reporte y eventos de riesgo.	En los módulos de seguimiento y monitoreo dentro de la plataforma de Gestión de Riesgos “Binaps”, los líderes de los procesos determinan si el riesgo en cuestión debe mantenerse o si se requiere alguna modificación, siempre sujeta a su aprobación.	*100%*
Implementar el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.	En el marco de la preparación y validación del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), se realizaron pruebas de escritorio focalizadas en procesos prioritarios, sustentadas en los planes de Emergencia y Contingencia (PEC). La validación de hallazgos por parte de los equipos respaldó ajustes necesarios, culminando en la formalización de los planes de continuidad para el cierre del año 2023.	*100%*
Fortalecer la cultura de la organización en materia de seguridad de la información.	Se definió el alcance y el plan de trabajo que aborda los diferentes dominios de la seguridad de la información que incluye la evaluación del estado actual de la documentación y los procesos encargados de asegurar la información, la actualización de la política general y políticas específicas para dar estructura al gobierno de seguridad de la información, la definición de los roles y funciones para el sostenimiento del sistema y el perfil del oficial de seguridad de la información (CISO) de acuerdo a las necesidades de la empresa.	*75%*

El sistema de gestión integral de riesgos de Triple A, se ha mantenido en constante evolución y maduración, nuestra metodología es un elemento clave en los procesos de vigilancia estratégica para facilitar la adecuada toma de decisiones y el logro de los objetivos estratégicos, en el marco del cumplimiento legal y normativo de la organización

Durante el año 2023 la organización enfocó sus esfuerzos en ampliar la tipología de riesgos gestionados, adaptar los recursos que facilitan el análisis de datos de riesgos operativos y estratégicos, e implementar metodologías para fortalecer la resiliencia organizacional. En concordancia con esto, se identificaron riesgos de soborno en relación con los diferentes grupos de interés, lo que se traduce en un aumento significativo en la cantidad de riesgos. Además, se optimizaron las matrices al eliminar posibles redundancias, y asegurar así la ubicación de los riesgos en una única tipología, por lo cual en algunos casos se evidencia una disminución notable en la cantidad de riesgos.

Metodología de riesgos



El detalle de los riesgos identificados y gestionados durante el periodo reportado es:

Riesgos por Grupo y Macroproceso

Categoría de macroproceso	Macroproceso	Número de riesgos 2023	Número de riesgos 2022
Gerenciales	Talento Humano	31	23
	Planeación Estratégica	11	8
	Mejoramiento Continuo	59	50
	Continuidad del Negocio	98	109
Claves	Comercialización	43	36
	Aseo	45	34
	Acueducto y Alcantarillado	58	43
Apoyo	Proyectos de Ingeniería	20	25
	Logística y Abastecimiento	19	22
	Disponibilidad	38	51
	Confiabilidad	44	53
Total de riesgos identificados		**466**	**454**

Fuente: Triple A

El perfil de los riesgos con y sin controles para el 2023 fue:

Nivel de riesgos	Riesgos en el perfil inherente (sin el efecto de los controles) %	Riesgos en el perfil residual (con el efecto de los controles) %
Bajo	17	66
Moderado	52	30
Alto	28	4
Muy Alto	2	1

Fuente: Triple A

Seguridad de la información

Con el fin de identificar las mejores prácticas y tecnologías líderes en el mercado con respecto a la seguridad de la información como fuente de mejoramiento en Triple A, se realizó un exhaustivo proceso de benchmarking de proveedores especializados en seguridad de la información, donde se compararon y analizaron prácticas, soluciones y servicios de diferentes actores del sector. Esto permitió establecer el alcance y el plan de trabajo organizacional que incluye distintos aspectos, como la evaluación del estado actual de documentación y procesos, la actualización de políticas para estructurar el gobierno de seguridad de la información, la definición de roles y funciones, y el perfil del oficial de seguridad de la información (CISO[25]), según las necesidades de la empresa.

De manera transversal, se continuó con el desarrollo de las medidas específicas para garantizar la privacidad de los datos de los clientes, limitando la recopilación de datos personales de manera legal y siendo transparente en su uso y seguridad.

Los reclamos recibidos se resolvieron de manera adecuada teniendo en cuenta que Triple A, como responsable del tratamiento de los datos, garantiza el derecho fundamental al hábeas data. A la vez, se dio debida respuesta a los requerimientos de la autoridad competente relacionada con esta gestión.

[25] *Chief Information Security Officer*

Eficacia de la gestión

Para evaluar la eficacia de esta gestión se cumplieron las actividades de aseguramiento y consultoría definidas en el plan de auditoría con un enfoque basado en riesgos y aprobado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Adicionalmente, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR[26], evaluó el sistema de control interno de la compañía en el que obtuvo un nivel de calificación optimizado (96/100), calificación que permitió concluir que el sistema de control interno de Triple A cuenta con un esquema de sostenibilidad según los componentes evaluados, se destacan las siguientes fortalezas:

1. Expresa su compromiso con los terceros a través de su trato, basándose en la honestidad e imparcialidad.
2. Demuestra su compromiso por la integridad y valores éticos a través del código de conducta divulgado.
3. Ejerce responsabilidades de supervisión a través de las reuniones de los órganos máximos.
4. Establece su estructura y asigna responsabilidades se encuentra conformado el comité de auditoría y cuentan con la definición de perfiles de cargo.
5. Cumple con sus responsabilidades a través de la puesta en marcha de los cronogramas de capacitación.
6. Establece objetivos claros y relevantes facilitando la identificación y valoración de los riesgos.
7. Contempla en su esquema de evaluación de riesgos aquellos orientados al fraude y soborno.
8. Identifica los riesgos sobre el cumplimiento de sus objetivos y analiza los cambios importantes para determinar cómo administrarlos de una forma adecuada.
9. Continua con el proceso de identificación y análisis de los riesgos.
10. Posee la herramienta Kawak, como plataforma para administrar los procedimientos y políticas.
11. Desarrolla controles desde el área de TI para alcanzar sus objetivos.
12. Realiza actividades de control que ayudan a mitigar los riesgos latentes en la compañía, para lograr sus objetivos.
13. Utiliza información relevante para cumplir con los indicadores establecidos para cada proceso dentro de la organización.
14. Comunica internamente la política de seguridad de la información y el reglamento de higiene y seguridad industrial para apoyar el correcto funcionamiento del control interno.
15. Cumple con los procedimientos establecidos para manejar las comunicaciones externas e internas incluyendo el procedimiento de atención al cliente.
16. Efectúa evaluaciones continuas e independientes para diagnosticar el correcto funcionamiento del control interno.
17. Desarrolla evaluaciones sobre el control interno e informa sobre las situaciones observadas.

[26] **Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) aplicación de Indicadores de Riesgos para las compañías de servicios públicos domiciliarios.**

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Fortalecer el programa integral de gestión de datos personales.	• Mitigar el riesgo de potenciales incumplimientos de tipo normativo relacionados con la protección de datos personales. • Mitigar el riesgo de afectación a la integridad y disponibilidad de los datos personales.
Fortalecer y consolidar la cultura en materia de privacidad y protección de datos personales.	Afianzar la conciencia y el compromiso de los colaboradores en materia de protección de datos personales.
Fortalecer el sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.	• Aumentar el nivel de resiliencia frente a eventos disruptivos en las operaciones. • Adoptar mejores prácticas al momento de tratar y almacenar información en el desarrollo de los procesos internos de la organización.

3

Nuestros servicios conectan con el desarrollo *de nuestros territorios*

- Gestión del ciclo integral del agua
- Recuperación de pérdidas de agua
- Planeación e infraestructura para el agua
- Gestión integral de aseo
- Más cerca de nuestros clientes

GRI
3-3

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Accionistas
- Clientes
- Comunidades
- Colaboradores
- Aliados Comerciales
- Proveedores
- Medios de comunicación y generadores de opinión.
- Gremios

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:

6 Agua limpia y saneamiento
Metas:
- 6.1
- 6.3
- 6.4

17 Alianzas para lograr los objetivos
Metas:
- 17.16

Principio 7,8 y 10

AquaRating
Estándar de medición Banco Interamericano de Desarrollo, BID.

Nuestra voz



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)

"Para nosotros lo más importante es la satisfacción de nuestros clientes por quienes hemos desarrollado importantes proyectos que garanticen un servicio con continuidad, con mejores presiones y con la calidad que nos caracteriza".

La gerencia general, en cabeza del ingeniero Ramón Hemer Redondo, presenta la gestión destacada del 2023 de los servicios de acueducto y alcantarillado con una visión holística del manejo del ciclo integral del agua.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto en los grupos de interés?

Divido nuestra gestión en tres proyectos que impactaron positivamente nuestro servicio. El primero tiene que ver con la gestión de las redes de acueducto porque el crecimiento de Barranquilla es bastante acelerado y debemos responder a las necesidades de nuestros usuarios.

En este sentido, hemos proyectado y ejecutado el fortalecimiento de la infraestructura al habilitar una tercera conducción desde la planta de tratamiento hacia la estación de Recreo como una solución provisional, a mediano plazo, para abastecer el servicio. Esta obra provee 500 litros por segundo de agua adicionales y nos alivia el suministro mientras se desarrolla el acueducto del Norte cuya construcción inició este año con recursos de la Gobernación del Atlántico y del Distrito y terminará en el 2025.

El segundo tema es que incrementamos la capacidad de bombeo de agua en varias zonas al instalar una serie de bombas nuevas que, además, tienen una gran ventaja: son más eficientes en el ahorro de energía y por consiguiente reducen la emisión de CO_2 a la atmósfera. Fueron 11 bombas, cuatro para la

sede de Acueducto, tres para las estaciones de Recreo y Delicias, tres para el Acueducto Costero y una de Ciudadela hacia Soledad; todo con una inversión de $5.200 millones y una reducción en la emisión de 416 toneladas de CO2 al año, equivalentes a un ahorro en el consumo de energía superior a los 4 millones de kWh.

El tercer proyecto gestionado desde la Gerencia de Operaciones, fue la adquisición de equipos de succión- presión que contribuyeron a mejorar el comportamiento hidráulico de la red y la prestación del servicio de alcantarillado. En la actualidad tenemos nueve equipos en total, de los cuales adquirimos tres en los últimos años para fortalecer el programa de mantenimiento preventivo de las redes de aguas servidas.

Con la entrada de esta flota nueva, en el 2023 realizamos 773,64 km de mantenimiento preventivo comparado con los 240 km que hacíamos anualmente.

De esta forma hemos reducido los reboses de las tuberías en el sistema de alcantarillado en un 25 por ciento. Además, teníamos unas 3600 averías o reboses en el mes y con esta apuesta preventiva, en el período del reporte bajó a 2700 casos. Esto conlleva un gran impacto ambiental y de salud a las comunidades, porque evita el rebose de aguas residuales en las vías.

Siempre que recibimos las necesidades de nuestros clientes y usuarios a través del área de gestión social y de la línea de atención al cliente 116, hacemos un análisis de la situación y proponemos soluciones que van desde una mejor presión en el servicio de agua que se ha visto afectado por la construcción de nuevas viviendas, por ejemplo, o la necesidad de realizar mantenimientos preventivos para dar continuidad y evitar insatisfacciones del servicio.

Finalmente, destaco que con la Gerencia de Clientes Industriales y Comerciales iniciamos el piloto de la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) para prestar este servicio al sector industrial. Este proyecto tiene un doble impacto porque además de que el sector industrial trate sus aguas residuales, en algunos casos estas aguas van a nuestros sistemas de saneamiento.

¿Qué impactos indirectos identifica en la gestión del 2023?

Podríamos hablar de impactos indirectos porque Triple A trabaja en el diseño y desarrollo de obras de infraestructura financiadas por la Gobernación y las alcaldías. En este sentido, por ejemplo, reforzamos y cambiamos las bombas del sistema para el Acueducto Costero; diseñamos y ejecutamos, con recursos de la Gobernación, la línea de distribución que independizó el suministro de agua del acueducto del municipio de Usiacurí del tanque el Radar, que también provee del servicio a la población de Tubará, lo que permitió mejorar las presiones en los corregimientos de la zona.

En el sistema de Sabanagrande recibimos una planta nueva, diseñada por nosotros y financiada por la Gobernación para mejorar la distribución hacia los municipios de Polonuevo y Baranoa, con una línea de conducción de 16” de hierro dúctil hacía la estación de bombeo de agua potable La Achotera ubicada en el municipio de Polonuevo.

La infraestructura de la planta nueva de Soledad está terminada, falta instalar las tuberías de aducción, que transporta el agua desde el río Magdalena hacía la planta. Estamos en todo el trámite de servidumbres para entregar el proyecto.



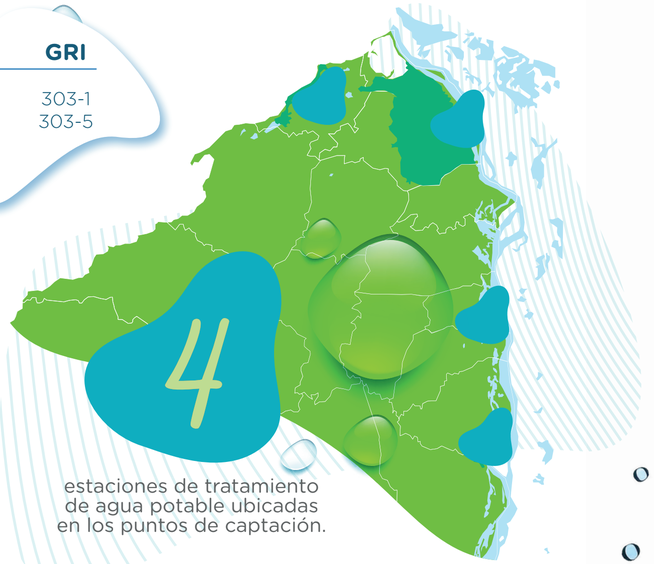
Tanque 7 de abril

2

	2023	2022
Volumen de agua tratada	256.037.490 m³	240.509.992 m³
Capacidad instalada	8675 lt/seg	8675 lt/seg

GRI

303-1
303-5



estaciones de tratamiento de agua potable ubicadas en los puntos de captación.



1

	2023	2022
	270.053.794 m³	253.538.718 m³
Barranquilla	239.363.198	224.698.936
Puerto Colombia	6.114.570	5.822.270
Sabanagrande	15.082.795	13.650.269
Ponedera	9.493.231	9.367.243
Caudal promedio del río Magdalena	5356* m³/seg	8431 m³/seg

*La disminución frente al año 2022, obedece a un menor régimen de lluvia en los ríos Magdalena y Cauca.

3

	2023	2022
Total depósitos de almacenamiento	41	41
Total capacidad de almacenamiento	131.253 m³	131.253 m³

4

	2023	2022
Kilómetros de la red de distribución	3830,88 Km	3741,48 Km
Kilómetros de la red de aducción	13,1 Km	13,1 Km
Tiempo medio atención de incidencias en red de abastecimiento	5,31 horas	7,37 horas

5

	2023	2022
Redes por Gravedad	2651,56 Km	2596,75 Km
Redes a presión	70,44 Km	70,15 Km
Otras redes ≤6" (por gravedad)	51,04 Km	58,08 Km
Mantenimiento preventivo	773,64 Km	704,02 Km

6

10 Estaciones de aguas residuales (EDAR)

11 Sistemas de lagunaje*

*En Barranquilla se tratan las aguas residuales parcialmente con un 25% de tratamiento por lagunas de estabilización para la zona sur occidental y adicionalmente con pretratamiento avanzado para la zona oriental de la ciudad.

Calidad de los *servicios*

Agua potable

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Optimizar los sistemas de bombeo.	Se cumplió el programa de mantenimiento trazado para garantizar la continuidad de las estaciones de bombeo de agua residual: mantenimiento metalmecánico, limpieza de pozos, limpieza de rejillas y aseo de la estación.	100%
Rehabilitar la tercera conducción desde la planta de tratamiento de agua potable de Barranquilla a la estación de bombeo de agua potable Recreo.	Se instaló la tubería de 24" de diámetro que amplía la capacidad de transporte de agua en 500 lt/seg, y beneficia las zonas de presión 2, 3, 4 y 5 de Barranquilla.	90%
Implementar nuevas técnicas de medición de parámetros en el laboratorio de Control de Calidad.	Se realizó la extensión de la acreditación de IDEAM[27] y se obtuvo una ampliación de 18 parámetros con lo cual se fortalece el estudio de la calidad del agua cruda y de los procesos de control del saneamiento básico. Adicionalmente, se incorporaron al laboratorio equipos especializados para el análisis del agua, con lo cual se fortalece el control al agua potabilizada y suministrada a los usuarios.	100%

La calidad del agua, según la Organización Mundial de la Salud y otros organismos internacionales, se puede definir como las condiciones en que se encuentra el agua respecto a características físicas, químicas y biológicas en su estado natural o después de ser alteradas por el accionar humano.

Desde la misma fuente de captación, el río Magdalena, la organización realizó trabajos de mantenimiento y monitoreo de la calidad del agua en las estaciones de captación, a la vez que fortaleció los procesos de potabilización para garantizar el agua entregada a los atlanticenses.

En este 2023 se destacan las siguientes acciones:

- **Aumento en el número de mantenimientos preventivos y correctivos en la infraestructura de potabilización.**
- **Adquisición de nuevos equipos de analítica[28] dedicada a la separación, identificación y cuantificación de mezclas de sustancias volátiles y semivolátiles que contribuyen a asegurar la calidad del agua captada, en proceso y suministrada.**
- **Mantenimiento de la acreditación del laboratorio de Control de Calidad bajo la norma ISO/IEC 17025:2017.**

[27] Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

[28] Equipos de Cromatografía de Gases acoplada a Espectrometría de Masas (GC/MS), Espectrometría de Emisión Óptica de plasma acoplado inductivamente (ICP), Espectrofotómetros infrarrojos por transformada de Fourier-FTIR, y un Digestor Microondas.

Inversiones en procesos (millones de pesos)	2023	2022
Sistemas de dosificación de químicos	194	449
Fortalecimiento del Laboratorio de Calidad	1799	652
Infraestructura	1515	649
Costo de químicos	14.918	12.162
Otros	0	58
Total inversión	18.426	13.970

Fuente: Triple A

Todas las acciones descritas permitieron obtener los mejores resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA)[29], que establece la metodología por la cual se evalúan los resultados de los análisis de muestras de agua para consumo. Para el periodo de este informe se obtuvo un valor promedio anual de 0,02 por ciento en las 16 áreas de prestación del servicio atendidas, incluyendo un sector en el municipio de Malambo. A continuación, los resultados:

IRCA por territorio atendido (%)	2023	2022
Baranoa	0,04	0,06
Barranquilla	0,00	0,10
Galapa	0,00	0,14
Juan de Acosta	0,00	0,04
Malambo	0,00	0,04
Palmar de Varela	0,03	0,04
Piojó	0,00	0,00
Polonuevo	0,00	0,00
Ponedera	0,00	0,00
Puerto Colombia	0,03	0,06
Sabanagrande	0,08	0,03
Sabanalarga	0,00	0,00
Santo Tomás	0,06	0,11
Soledad	0,01	0,11
Tubará	0,00	0,07
Usiacurí	0,00	0,08
Total	0,02	0,05

Fuente: Triple A

Este indicador de gestión operativo, que además califica el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el incumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, se ve ratificado en el cálculo por parte de la autoridad sanitaria que tuvo un valor promedio anual de **0,0 por ciento** en las mismas áreas de prestación.

El compromiso y cumplimiento del estándar va más allá del valor mínimo de la norma que califica el agua como apta para consumo humano con valores menores o iguales al 5 por ciento, cumpliendo además con la meta del mercado regional que exige a Triple A tener un promedio por debajo del 1 por ciento anual, excluyendo a Malambo.

Triple A realiza seguimiento estricto a la calidad del agua mediante el monitoreo frecuente aguas arriba de las captaciones con herramientas tecnológicas como el uso de drones, y visitas de campo a los cuerpos que impactan la calidad del agua, en especial para el sistema de tratamiento ubicado en Barranquilla, esto con el propósito de vigilar las acciones efectuadas durante los años 2021 y 2022, que permitieron mitigar el impacto en la calidad del agua captada producto del estrés hídrico y las amenazas antrópicas que la deterioran.

[29] **Decreto 1575 del 2007 del Ministerio de Salud y Protección Social**

Finalmente, un indicador de satisfacción del servicio para los usuarios se refiere a la continuidad del servicio de agua durante el día. Este indicador además es regulado[30] por los entes de control y exige un mínimo de 23,1 horas al día.

Triple A obtuvo 23,8 que representa un cumplimiento superior a la exigencia normativa.



Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Construcción de la segunda línea de conducción Recreo - Delicias.	Garantizar la calidad y continuidad del servicios de acueducto prestado en los municipios atendidos.
Reposición del tramo línea 24" circunvalar entre las zonas de Cordialidad y Malvinas.	
Optimización del sistema de distribución de Barranquilla en la Carrera 2 sur entre la avenida Circunvalar y Calle 96.	
Optimizar las estaciones de agua potable en Sabanagrande y Planta 2 en Barranquilla.	
Optimización de la estación Paluato No 1.	Repotenciar la estación Paluato No. 1 con equipos de bombeo, transformador de energía y planta generadora.
Extensión de la acreditación del Laboratorio de Control de Calidad.	Ampliar la cantidad de parámetros acreditados a través de ONAC[31].

[30] Resolución 2115 de 2007

[31] Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

Alcantarillado

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Incrementar el mantenimiento preventivo.	Se logró la limpieza 773,64 Km del sistema de alcantarillado superando en 50% la meta declarada, gracias a la adquisición de tres nuevos equipos de succión-presión.	100%

Contar con servicios eficientes de alcantarillado sanitario constituye un beneficio que se traduce en la salud y el bienestar de las personas. Este proceso se encarga de tratar las aguas residuales originadas por la actividad de la población y debe responder al crecimiento de los territorios atendidos.

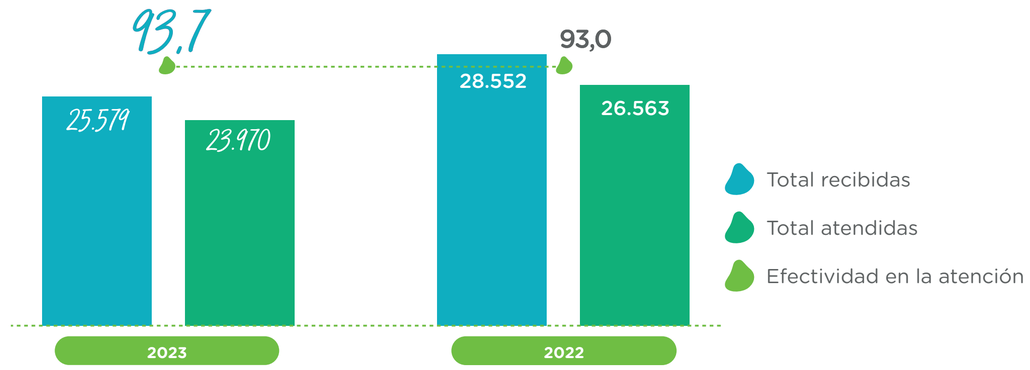
Con estas consideraciones, las acciones desarrolladas en el 2023 se enfocaron en mejorar la calidad y la continuidad del servicio público de alcantarillado, con el fin de garantizar el acceso al saneamiento básico - establecido como un derecho humano fundamental y como meta del Objetivo 6 de los ODS[32].

Con la entrada en operación de nuevos equipos succión-presión, se destaca el aumento en las labores de mantenimiento preventivo con los siguientes resultados:

Disminución de las incidencias en un 17,02 por ciento en Barranquilla, 15,02 por ciento en Soledad y un 16,75 por ciento en otros municipios; así como el incremento de efectividad en la atención de 0,57 por ciento respecto al periodo 2022.

Así lo demuestran los indicadores de efectividad establecidos por la organización y los de cumplimiento normativo y regulatorio:

Efectividad atención fugas de alcantarillado (#)



Fuente: Triple A

[32] Objetivos de Desarrollo Sostenible, Organización de Naciones Unidas.

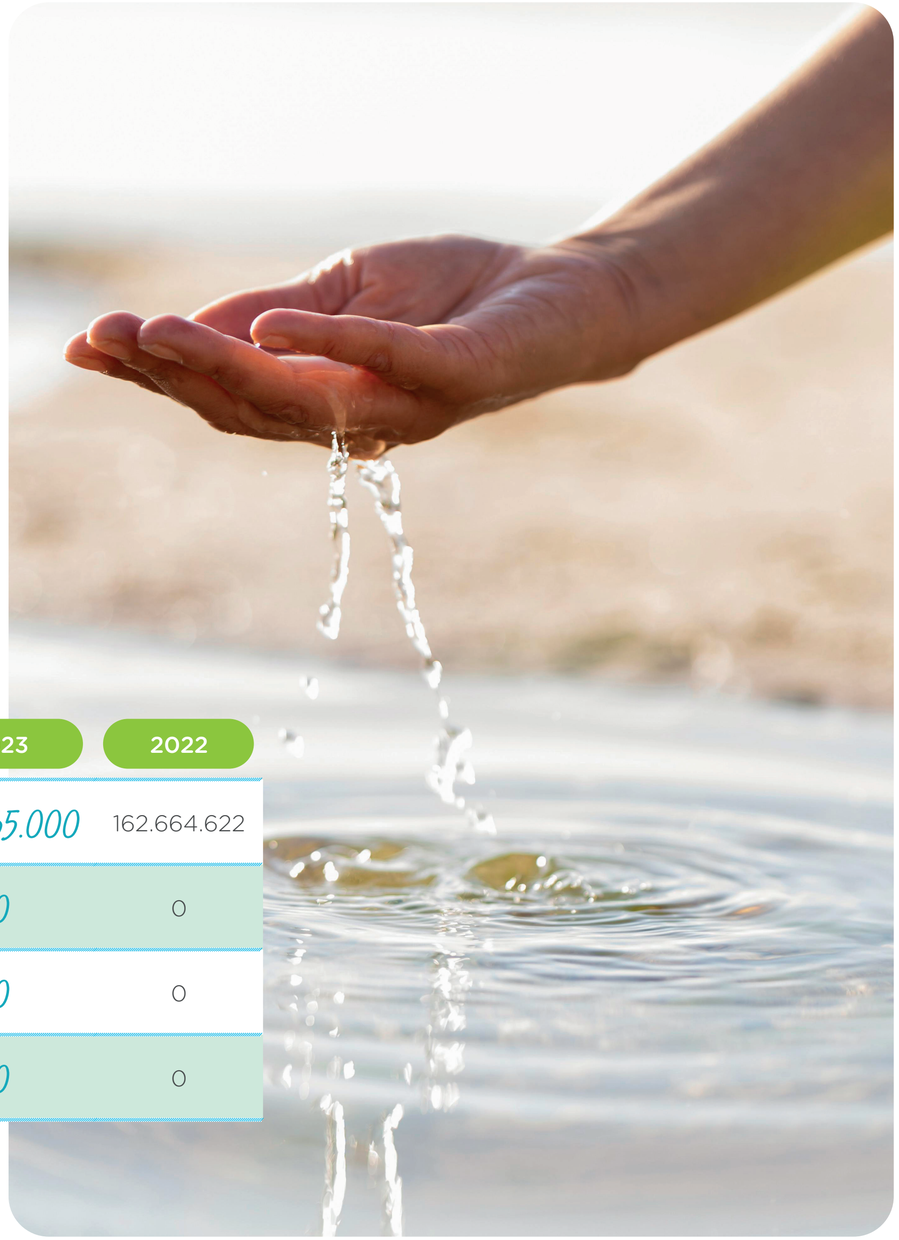
Se incrementó en un 16% los kilómetros inspeccionados de la red tubular, pasando de 14,32 km en el 2022 a 16,68 km en el período del reporte.

Se repusieron 33,9 kilómetros de redes de alcantarillado y se disminuyó en un 40% el el número de hurtos de tapas y rejas de alcantarillado respecto al año inmediatamente anterior, pasando de 366 a 220 en el año del reporte.

Parte fundamental del ciclo del agua tiene que ver con la depuración para lo cual la organización realiza los siguientes vertimientos:

Vertido de aguas por tipo de zona (m³)	2023	2022
Agua dulce - En todas las zonas	165.465.000	162.664.622
Agua dulce - En zonas de estrés hídrico	0	0
Otras aguas - En todas las zonas	0	0
Otras aguas - En zonas de estrés hídrico	0	0

Fuente: Triple A



La organización cuenta con diez estaciones de aguas residuales (EDAR) que contribuyen a la gestión ambiental con la siguiente capacidad:

Vertido de aguas por tipo de zona (m³)	2023	2022
Número de EDAR en servicio gestionadas por la empresa (unidad).	10	10
Caudal de diseño (Hm³/día).	0,17	0,17
Capacidad de plantas de tratamiento primario y secundario (m³/día).	162.950	162.950
Capacidad de plantas de tratamiento terciario (Galapa y Tubará) (m³/día).	6739	6739
Volumen tratado en plantas con tratamiento primario y secundario (m³).	35.111.722	35.491.573
Volumen tratado en plantas con tratamiento primario, secundario y terciario (m³).	37.293.833	37.552.215

Fuente: Triple A

A continuación, se presenta la carga contaminante correspondiente a la operación en cada municipio donde se presta el servicio de alcantarillado:

Municipio	Carga vertida		Carga permitida en el año		Cumplimiento DBO5- SST (kg/año)
	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	
Barranquilla	19.175.931	14.533.015	39.109.860	28.658.342	
Baranoa	50.103	71.274	230.536	230.536	
Palmar de Varela	88.349	55.419	138.699	138.699	
Polonuevo	17.268	21.502	80.893	80.893	
Puerto Colombia	107.345	72.169	163.218	163.218	
Sabanagrande	102.914	25.276	228.327	228.327	
Sabanalarga norte	91.541	108.324	155.062	233.599	
Sabanalarga sur	90.272	90.737	153.041	173.418	Cumple
Santo Tomás	57.173	26.200	141.710	141.710	
Soledad Río Magdalena	5.233.335	4.160.425	7.970.204	6.256.485	
Soledad Arroyo Platanal	75.522	40.820	4.107.238	3.548.653	
Tubará	1.204	2.265	49.030	49.030	
Usiacurí	17.198	19.877	26.254	26.254	
Galapa	173.972	71.609	185.905	185.905	

Fuente: Triple A

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Realizar el mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado.	Mejorar la infraestructura de redes de alcantarillado y garantizar la capacidad hidráulica del sistema.
Optimizar los sistemas de bombeo de agua residual.	Garantizar la continuidad de las estaciones de bombeo de agua residual.

Recuperación pérdidas de agua



Nuestra voz

Álvaro Araujo Acuña
Gerente de Gestión Pérdidas

"Contamos con la mejor fuente de agua: el río Magdalena, pero no por eso debemos pensar que el agua nos cae del cielo y dar por sentado que siempre está ahí. Somos privilegiados en comparación con otras partes del mundo donde literalmente no hay agua. Mi invitación es a reflexionar sobre cuidar nuestro recurso, evitar su robo y desperdicio".

Con la creación de la Gerencia de Gestión Pérdidas, Triple A da un paso adelante frente a otras organizaciones del sector en la recuperación de agua no contabilizada, lo que indiscutiblemente resalta el compromiso de la organización con el cuidado del recurso hídrico.

Para contar sobre la gestión adelantada en el 2023, su gerente Álvaro Araujo Acuña presenta los hechos más importantes.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Triple A tiene una particularidad con la creación de la Gerencia de Gestión Pérdidas porque en nuestra empresa estas son superiores a la media del mercado y, aunado al fraude en los servicios públicos en esta parte del país, hace que sean una de las más altas de la región Caribe.

Un primer logro que destaco es que la gerencia recibió el indicador de pérdidas en un 53 por ciento y terminamos el año en **50 por ciento.** Es importante señalar que este tema depende de dos factores: de los metros cúbicos que se facturan al usuario y los metros cúbicos que se suministran en la distribución de agua potable; es la relación

de cuánto produces contra cuánto facturas y la diferencia que hay es lo que se pierde.

En este sentido, hemos hecho equipo con las áreas que intervienen en toda la gestión de pérdidas que son la Gerencia Financiera y su área de Facturación y la Gerencia de Operaciones con el tema de distribución, con ellos tomamos decisiones en conjunto y eso es una gran ventaja al momento de implementar estrategias porque logramos resultados más exitosos.

En el 2022 Triple A inició todo el proceso de transformación digital y lanzó el proyecto Génesis, que podríamos decir que es el predecesor de la Gerencia de Gestión Pérdidas. Su eje central es la tecnología aplicada a los procesos de distribución y seguimiento de indicadores de agua no contabilizada. Lo anterior armoniza con estándares internacionales como Aquarating y el cumplimiento de metas regulatorias.

En esta misma línea, implementamos el software “Xylem Vue by Go Aigua” de la empresa Idrica de gestión de pérdidas; somos los únicos en contar con esta tecnología en Colombia.

Esta herramienta nos permitirá tener una visión clara de los sectores y circuitos donde debemos priorizar la gestión. Para el 2024 queremos implementar esta medición inteligente con telemetría en los medidores y así, desde las instalaciones de la empresa, poder medir los consumos en línea en tiempo real a muchos de nuestros usuarios, este es un proyecto a mediano y largo plazo.

También destaco del periodo que finalizamos la sectorización como pieza clave para la gestión de una ciudad como Barranquilla. Son ocho zonas hidráulicas, en las cuales tenemos 72 sectores y 432 circuitos. Hicimos una primera fase de enfoque en las zonas donde más se generaban pérdidas, como la zona 8 de la ciudad, en barrios como Las Américas, Santo Domingo de Guzmán, 7 de abril, El Bosque, Las Malvinas, Los Olivos y Evaristo Sourdis, entre otros.

Con nuestros grupos de interés, destaco que tuvimos una reunión con aproximadamente 60 líderes sociales sobre la gestión que hacemos desde la gerencia y la importancia de fortalecer la cultura ciudadana para proteger el agua, para que cuando veamos fugas en la calle las reportemos y más aún, que denunciemos a quienes roban agua, porque nos la roban a todos.

Para la Junta Directiva es un tema permanente en su agenda, junto con el informe del gerente general se presenta un reporte mensual de la gestión adelantada de las pérdidas y ese apoyo es fundamental para el logro de los objetivos.

Hemos compartido nuestra experiencia con empresas del sector a nivel nacional e internacional, como el Acueducto de Bogotá, EPM de Medellín, el Acueducto Municipal de Bucaramanga, Aguas de Cartagena, en Monterrey y Nuevo León en México y en foros gremiales como Andesco; Estuvimos también en Londres en un seminario de pérdidas de agua mirando nuevas tecnologías y conociendo el enfoque que tienen las empresas del primer mundo en su gestión.

Si algo tiene Triple A, y eso valoro muchísimo, es que se atreve a probar las nuevas tecnologías que hay en el mercado, unas funcionan y otras no tanto. Nosotros ya estamos implementando tecnología y procesos como los países de primer mundo en donde se ven ejemplos como el caso de Singapur, donde las pérdidas son del 4 por ciento y no tienen agua, en Chile en Aguas de Antofagasta tienen 200 km de tubería en el desierto de agua desalinizada. Son casos para reflexionar sobre la importancia de gestionar el agua que es sagrada para ellos por su escasez.

¿Cuáles fueron los proyectos o actividades que desarrolló en el 2023 para prevenir o mitigar los riesgos en la operación?

Barranquilla está creciendo muy rápidamente y hay desarrollos muy grandes en la ciudad, esto representa un reto para el área de operaciones en temas de distribución, toda vez que la disponibilidad del agua tiene un límite y si no se gestiona el tema de pérdidas para ser más eficientes, no tendremos agua para lo que hay y lo que viene. El agua debe estar donde se necesita y evitar que se pierda.

La gestión ambiental va de la mano con las pérdidas, tenemos el río Magdalena que no tiene el riesgo de bajo caudal en nuestras bocatomas ni en las peores sequías, pero hago referencia a una frase en donde se dice que cuando hay una fuga de gas todo se paraliza, pero ¿por qué no pasa lo mismo con el agua?, la gente cree que no tiene nada malo que se pierda y en eso estamos trabajando, en mejorar la conciencia del cuidado sobre la conservación del recurso.

Con este enfoque, aspiramos a trascender la percepción de ser simplemente una empresa distribuidora de agua. Nos proponemos continuar guiando a nuestros clientes hacia el uso eficiente del recurso, evitando su desperdicio. El desafío de reducir las pérdidas de agua va más allá de disminuir los indicadores; implica un compromiso constante de mantenimiento y seguimiento para asegurar la sostenibilidad del precisado líquido. Este enfoque invita a una reflexión profunda sobre la responsabilidad compartida en la gestión del agua a largo plazo.

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Implementación de la herramienta tecnológica *(software)* para la gestión de pérdidas técnicas y comerciales.	Se realizó la implementación, formación y capacitación de la herramienta tecnológica xylem vue, para la gestión de pérdidas técnicas y comerciales en Triple A.	100%
Implementación del plan de reposición de 20 km de redes enmarcado en el proyecto Génesis.	Fueron instalados 13,9 km de red enmarcados en el proyecto Génesis, 5,1 km en normalización de asentamientos subnormales y 1,8 km en sectorización en el municipio de Soledad y gestión integral zona 6 Barranquilla.	100%
Normalización de sectores subnormales con un impacto en nuevos clientes en los municipios del sistema.	Fueron vinculados 1957 nuevos clientes por normalización de asentamientos subnormales.	66%
Gestión Integral Técnica Zona de Presión No. 6 sistema de acueducto de Barranquilla.	Fueron beneficiados 1181 usuarios en el circuito 613 y 2900 clientes en el circuito 605 (Simón Bolívar). Asimismo, fueron incorporados 123 nuevos suscriptores, logrando un aumento en la facturación de 12.326 m^3.	100%

La recuperación de pérdidas va en armonía con el uso sostenible del recurso hídrico. Darle un uso correcto le brinda acceso al agua potable a una mayor población, lo cual está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que tratan sobre el acceso al agua potable para la población. Se destaca la gestión en asentamientos, la cual permite normalizar el servicio de acueducto a comunidades vulnerables para que puedan vincularse como clientes de la empresa y disfrutar de un servicio continuo, confiable y de calidad.

En materia de reducción de pérdidas técnicas y comerciales, mediante la intervención de sectores con altas pérdidas, se realizó un plan de reposición de tuberías, acometidas y medidores, que aplicó para sectores y circuitos de las zonas de presión 2, 3, 4, 6 y 7 de Barranquilla, que abarca gran parte central de la ciudad y el área colindante con el municipio de Soledad, hacia el sur.

Estas obras se adelantaron con recursos propios de la compañía incluidos en el Plan Anual de Inversiones por un valor ejecutado de $7.000 millones.

Como impacto positivo de la gestión de pérdidas técnica-comercial, está la vinculación de 1.957 nuevos clientes mediante la normalización de las redes de acueducto en 14 sectores subnormales en los municipios de Baranoa, Puerto Colombia, Sabanalarga, Soledad y Tubará, al aportar un 7,4 por ciento al crecimiento de clientes de la compañía.

Se logró la reposición de 20.831 m de tubería asociados a los proyectos de gestión integral, normalización de asentamientos y PIPE Bursting de sectores con altas pérdidas en Barranquilla.

Dentro de todo el Plan de Obras de inversión de ANC[33] fueron ejecutados recursos por valor de $ 15.409 millones que incluyen la normalización de sectores subnormales y la vinculación de nuevos clientes, obras de sectorización y medición de caudales, gestión y monitoreo de presiones, dispositivos antifraudes para elementos del sistema de acueducto, reposición de redes en sectores con altas pérdidas de acuerdo con el análisis de la información del proyecto Génesis y la implementación del software para la gestión de reducción de pérdidas de agua.

En este sentido firmamos un contrato especial de pérdidas a cuatro años, en donde la remuneración del contratista se da en la medida que logre reducir las pérdidas comerciales en la zona 8, que es crítica porque representa el 25 por ciento de los usuarios de la empresa y tiene un porcentaje superior al 60 por ciento de pérdidas. Además, es una zona con redes relativamente nuevas, es decir que el agua no se está perdiendo en las tuberías sino por el uso irregular del agua y por eso se tomó la decisión de priorizarla. El contrato comenzó en el mes de octubre

[33] **Agua no contabilizada, que hace referencia a la gestión de recuperación de pérdidas de agua.**

y al cierre del año fue posible ejecutar 5.099 inspecciones que permitieron concluir 1.900 normalizaciones del servicio.

Dentro del plan de gestión técnica fueron instalados 69 macro medidores, 7 VRP[34], y 115 Data logger[35] necesarios en la toma de datos indispensables para la analítica de la gestión de pérdidas.

Del parque total de medidores de Barranquilla de 370.000, el 24% de los medidores envían información en línea, es decir, que se capta información en tiempo real.

Triple A es la única empresa en el país que cuenta con esta tecnología en funcionamiento ya que en otras ciudades la tienen en fase de piloto. A continuación, la gestión del 2023 en este tema:

Reposición de medidores	2023	2022
Medidores repuestos	18.994	22.410
Nuevos medidores	22.473	21.392
Total medidores	41.467	**43.802**

Fuente: Triple A

Medidores con telemetría	2023	2022
Reposiciones con telemetría	71.320	70.447
Nuevos medidores	17.620	0
Total medidores	88.940	**70.447**

Fuente: Triple A

Cobertura de Micromedición

Indicador	2023	2022
Total clientes medidos	607.272	584.131
Total clientes en la base de datos	641.914	641.949
Porcentaje de cobertura de micromedición	94,60	**94,99**

Fuente: Triple A

Frente al consumo de metros cúbicos de agua de los periodos facturados durante el 2023 se presentó un incremento del 12 por ciento con respecto al 2022. Adicional a los metros cúbicos de los nuevos usuarios, se destacan entre las estrategias implementadas: el levantamiento de irregularidades, la normalización de consumos de sectores subnormales, el censo, la facturación de piletas, y los seguimientos especiales a empresas industriales y comerciales. A continuación, una descripción de las estrategias implementadas:

1. Para el estrato 1 se registra un crecimiento del 31 por ciento en consumo facturado, el uso oficial presentó una variación positiva de 13 puntos, siendo consecuente con el mantenimiento y los nuevos parques de la ciudad. Entre tanto, el uso comercial e industrial registró incrementos del 7 y 5 por ciento respectivamente.

2. En cuanto al comportamiento por municipio, Sabanalarga registró un incremento del 30 por ciento y Baranoa con 27 por ciento. Una de las novedades con las que cuenta el sistema Open Smarflex es la recuperación de metros cúbicos, para el año 2023 se registraron 98.315 por esta función.

3. Para la recuperación de la facturación de grandes consumidores, que son clientes con consumos mayores a 3.000 m^3/mes, fue implementado el Proyecto 91 que tiene un enfoque de seguimiento al utilizar las mejoras tecnologías actuales de medición para el sector industrial. Los resultados obtenidos desde su implementación en el mes de agosto arrojan un volumen recuperado de 79.874 metros cúbicos, lo que representa un incremento de 21,1 por ciento de la facturación de los clientes intervenidos. Se logró un éxito de 93,5 por ciento en los cambios requeridos y 100 por ciento en los mantenimientos proyectados de medidores. Gracias a esta iniciativa se logró un incremento de más de $860 millones en la facturación.

[34] Válvulas reguladoras de presión

[35] Data Logger es un registrador que monitorea, almacena y envía datos en tiempo real.

4. Igualmente fue implementado el proyecto Camaleón, orientado a la optimización de consumos al segmento de predios no residenciales con consumos menores a 1.000 metros cúbicos y con resultados de recuperación de 16.529 metros cúbicos en el año, lo cual representa un cumplimiento de 148 por ciento de la meta inicialmente trazada.

5. Con las actividades de censo ingresaron 3.677 nuevos clientes de acueducto a la base de datos, logrando un incremento de la facturación de más de 413.000 metros cúbicos, equivalente a $5.690 millones al año incluidos subsidios y aportes.

6. El proyecto de seguimiento a consumos en los clientes del sector hotelero, arrojó como resultado la detección y anulación de 11 fraudes, lo que significó una recuperación superior a 31,000 m^3 a la facturación, y acuerdos de pago por más de $ 108 millones de pesos.

7. Finalmente fue realizado el análisis y seguimiento de bajos consumos, orientado a clientes residenciales con consumos entre cero y diez metros cúbicos por mes, en los cuales se recuperó un volumen de 279.190 m^3 en el año, lo que representa un incremento de más de $805 millones en la facturación.

Eficacia de la gestión

La normatividad en materia de pérdidas de agua establece unas metas regulatorias[36] que se enmarcan en el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF). La organización realiza un seguimiento mensual ante la Junta Directiva del comportamiento de las variables de suministro, facturación y clientes, que ayude en la toma de decisiones y al ajuste de las estrategias que permitan el logro de la meta.

Para el 2023 se logró obtener un resultado de IPUF de 15,8 m^3/suscriptor/mes, lo que significa el ahorro de 2.83 millones de metros cúbicos de agua distribuida al sistema. En cuanto al Índice de Agua No Contabilizada (IANC) se redujo en un 3.05 por ciento con respecto al año 2022; es decir, pasó de 53,58 por ciento a 50,53 por ciento.

Índice de pérdidas por suscriptor facturado (IPUF) - m^3 Susc/año	2023	2022
Baranoa	1,23	7,45
Barranquilla	16,00	17,15
Galapa	9,62	15,29
Juan de Acosta	18,00	23,88
Malambo	4,71	3,56
Palmar de Varela	9,73	14,15
Piojó	25,58	14,41
Polonuevo	7,14	8,56
Ponedera	30,95	30,27
Puerto Colombia	12,98	13,99
Sabanagrande	16,22	17,81
Sabanalarga	12,42	15,33
Santo Tomás	8,14	11,66
Soledad	18,05	18,06
Tubará	8,00	20,03
Usiacurí	26,16	29,41
Resultado	15,85	**17,08**

Fuente: Triple A

[36] **Resolución CRA 688 de 2014, y sus modificaciones posteriores.**

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Terminar la implementación de la macromedición con telemetría a nivel de sectores y circuitos principales en la ciudad de Barranquilla, dentro del marco del proyecto Génesis, hasta un nivel igual o mayor al 85%.	Instalación de al menos 250 macromedidores para sectores y circuitos en Barranquilla. Con el cumplimiento de este desafío se logra la obtención, integración y gestión de los datos con la herramienta tecnológica del proyecto, lo que permitirá realizar el análisis y los balances de perdidas sectorizadas, de una manera oportuna y eficiente.
Continuar la ejecución de los contratos de reposición de tuberías para lograr la reducción de pérdidas técnicas y comerciales dentro del marco del proyecto Génesis.	Reposición de 30 Km de tuberías en sectores con altas pérdidas para mejorar indicadores de ANC, reducir el suministro y reducir los daños y fugas en los sectores intervenidos.
Estructuración y diseño de la estrategia de micromedición integral, que incluye dentro del alcance el suministro, la instalación y red fija para la telemetría de los equipos instalados enmarcados dentro del Plan de micromedición del proyecto Génesis. **Este proyecto se tiene planificado para ser desarrollado y ejecutado en tres años.**	Con el cumplimiento de este desafío se marca un hito dentro del proceso de transformación digital del área operativa comercial, cuyo objetivo es la obtención, integración y gestión de los datos de facturación con la herramienta tecnológica del proyecto, lo que permitirá realizar el análisis y los balances de perdidas sectorizadas, de una manera oportuna y eficiente.
Actualización de equipos de medición para lograr mejor exactitud en los Bancos de prueba BP02 y BP03.	Mejorar los procesos asociados a metrología para mantener la acreditación del laboratorio y los estándares de calibración en medidores hasta R1000.
Mantener el indicador IPUF por debajo de la meta regulatoria y alcanzar una reducción respecto al año anterior.	La reducción del IPUF mantiene a la compañía dentro del cumplimiento del estándar regulatorio de acuerdo con la resolución CRA 688 de 2014 y sus modificaciones. Meta IPUF = 15,50

Planeación e infraestructura para el agua



Eduardo Angulo Buitrago
Gerente de Planeación

Nuestra voz

"Estamos evolucionando en gestión de proyectos a través de la implantación de la oficina de PMO para el manejo de proyectos bajo la metodología de Project Management International, PMI, al incorporar tecnología de punta reconocida a nivel internacional".

Desde la Gerencia de Planeación, en cabeza de Eduardo Angulo Buitrago, se planifican las inversiones para la mejora continua de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con la participación de la Gerencia de Operaciones. Asimismo, se diseña y se realiza la interventoría de las obras a los proyectos que se requieren.

Adicionalmente, en este 2023 el área estuvo presente en todo el desarrollo de los nuevos negocios como lo indica su gerente a continuación.

¿Qué hechos destaca de su gestión y cómo impacta a los grupos de interés?

Hoy la compañía es otra, y desde la oficina de planeación hemos sido parte del engranaje del despliegue de la nueva estrategia realizada por la Gerencia General y la alta dirección. Los cambios de la estructura organizacional para el desarrollo de líneas de negocio diferentes a las tradicionales en Triple A han generado una transformación dentro de nuestra área para hacer y satisfacer las necesidades de los nuevos clientes.

Aquí cobró especial relevancia la designación de la figura del *business partner,* quién es como una torre de control entre lo que requieren los nuevos negocios y lo que nosotros podemos entregar desde la Gerencia de Planeación; de esta forma mejoró significativamente la comunicación para la obtención de los entregables requeridos.

Además, la oficina de planeación ejecutó el plan de inversiones de acueducto y alcantarillado aprobado anualmente por la Junta Directiva, que cuenta con un cronograma para determinar el manejo de los procesos de ingeniería de proyectos y diseños, y la contratación para adjudicar y realizarlos.

Se ejecutaron obras importantes y algunas de ellas siguen en construcción, como la planta de tratamiento de agua potable de Soledad y el sistema de alcantarillado de la Cangrejera, que tuvo una gran complejidad por los niveles altos de agua freática, el fuerte invierno y la cercanía de las casas especialmente en la zona del colector principal.

Destaco que evolucionamos en gestión de proyectos implantando la oficina PMO y esperamos finalizar en el 2024, periodo en el que estimamos aplicarla a las otras gerencias.

De otra parte, en la Gerencia de Planeación se realizan los diseños de los proyectos solicitados por las alcaldías, gobernación o del gobierno central, para obras de infraestructura de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que son financiados por entidades del estado.

Además, Triple A asesora en la ejecución de las obras para garantizar que corresponda a lo diseñado, teniendo en cuenta que posteriormente seremos los operadores.

También realizamos interventorías a los planes de reubicación de redes que hacen parte de las obras de pavimentación de vías lideradas por las alcaldías o la gobernación. Previamente, para el desarrollo de cualquier proyecto, se tiene un relacionamiento proactivo con las entidades estatales para apoyar la correcta implementación de los proyectos de inversión en infraestructura.

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Construcción del sistema de alcantarillado sanitario del barrio La Cangrejera (Corregimiento de La Playa).	Se ejecuta la primera fase del proyecto. Una vez se finalicen las obras de infraestructura se beneficiarán cerca de 10.000 habitantes del sector.	82%
Instalación de la tubería de conducción de agua potable en el sector de La Playa en diámetro de 24 pulgadas y con una longitud de 2 Km.	Esta obra permitió mejorar la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Puerto Colombia y sus alrededores. Optimizó el transporte de agua potable y redujo el índice de las pérdidas en el sector.	100%
Ejecutar los proyectos de POIR acueducto y alcantarillado planificados para el año 2022.	La ejecución respecto a las inversiones proyectadas POIR acumuladas a corte del año tarifario 7 para el mercado regional fue mayor del 100%.	100%
Optimizar el sistema de distribución de agua potable de Barranquilla en el sector comprendido entre la Circunvalar y la Calle 96.	Se adquirieron la tubería y los accesorios para todo el proyecto, que corresponde al 60% del presupuesto. La ejecución de obra civil se encuentra en su primera etapa debido a la oposición inicial de la comunidad.	60%
Rehabilitar la tercera línea acueducto - Recreo - Delicias del sistema de acueducto de Barranquilla.	El proyecto se encuentra en ejecución y terminará en el primer trimestre del 2024.	92%

Nota: El nivel de cumplimiento de estos desafíos hace referencia al porcentaje de avance físico de cada proyecto.

El plan de inversiones de Triple A responde al desafío que presenta el departamento por su continuo crecimiento poblacional, al mejorar la infraestructura de los servicios públicos que presta, bajo los altos estándares de calidad por los que se caracteriza la organización. Se destaca el logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar la producción de agua potable con la optimización y construcción de plantas de tratamiento. En este aspecto, se destacaron proyectos como la optimización de las Plantas N.º 4 y N.º 5 de Barranquilla, la optimización del módulo 2 de la planta N.º 3 regional Sabanagrande y la construcción del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable del municipio de Soledad.
- Optimizar el almacenamiento de agua potable con la rehabilitación de tanques. En este sentido se adelantan proyectos como la optimización del tanque de almacenamiento de agua potable de Alta 4.
- Reducir las pérdidas de agua potable y los vertimientos de aguas residuales con la reposición de redes de acueducto y alcantarillado, respectivamente.
- Realizar mejoras en los procesos de tratamiento de las estaciones depuradoras de aguas residuales. En este punto se destacan las optimizaciones de las estaciones de aguas residuales El Pueblo, Galapa, Tubará y Usiacurí.

Adicionalmente, en el transcurso del año la organización recibió proyectos finalizados para su puesta en funcionamiento, cuya ejecución fue financiada con recursos externos y en los cuales Triple A aportó la realización de estudios previos, diseños, asesorías e interventorías, según corresponda.

Como aporte de Triple A al desarrollo de la infraestructura del departamento, se realizaron diseños a costo de la organización para proyectos de acueducto y alcantarillado por el orden de $1.474 millones.

A continuación, se relacionan algunos de los proyectos en donde Triple A aportó los diseños y fueron ejecutados con recursos externos:

- Construcción de la estación de bombeo de aguas residuales - EBAR, línea de impulsión, redes de alcantarillado, limpieza y habilitación de redes en el sector La Inmaculada, municipio de Galapa, Atlántico.
- Optimización del sistema de acueducto regional Baranoa Polonuevo Etapa 1 - conducción de agua potable EAP Achotera - casco urbano y refuerzo de la red matriz en el municipio de Polonuevo, Atlántico.
- Construcción de la ampliación del almacenamiento de los sistemas de acueducto de los municipios de Campo de la Cruz, Polonuevo y Malambo, Atlántico (Nota: en este caso Triple A recibió la obra correspondiente a la población de Polonuevo).



Triple A se reúne continuamente con las entidades gubernamentales para aunar esfuerzos con el fin de desarrollar proyectos de infraestructura asociados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, que buscan mejorar los servicios prestados a la comunidad atendida y la disponibilidad de estos para los nuevos desarrollos residenciales, urbanísticos, comerciales e industriales.

En este contexto, se destacan los siguientes proyectos externos en los municipios gestionados, cuya entrega se proyecta para el año 2024 (Ver anexo No. 2):

- Construcción de redes de acueducto del corregimiento de Burrusco, en Palmar de Varela.
- Optimización de la conducción y las redes de acueducto que abastecen a Usiacurí.
- Construcción del sistema de recolección y la estación de bombeo de aguas residuales para la Cuenca 3 en Usiacurí.
- Redes de alcantarillado, EBAR y línea de impulsión Cuenca 6A y sector Manzanares.
- Construcción de redes de acueducto y tanque elevado en el corregimiento de Campeche en Baranoa.
- Construcción de redes de alcantarillado en la Urbanización La Arenosa en Santo Tomás.
- Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales para los municipios de Santo Tomás, Sabanagrande y Palmar De Varela.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Reposición de redes de acueducto	Reponer 18.000 metros de tuberías de acueducto entre Barranquilla y los municipios donde opera Triple A. (No incluye el proyecto masivo de reposición de redes Génesis).
Reposición de redes de alcantarillado.	Reponer 20.000 metros de tuberías de alcantarillado entre Barranquilla y los municipios donde opera Triple A.
Ejecución de los proyectos contratados y asignados del Plan de Inversiones 2024	Ejecutar los proyectos contratados en el Plan de Inversiones 2024 como aporte al cumplimiento del POIR[37].



[37] Plan de Obras e Inversiones Regulado, Resolución CRA 943 de 2021.

Gestión integral *de aseo*



Nuestra voz

"El impacto social y ambiental positivo que se genera a partir de la prestación del servicio de aseo y la autoexigencia organizacional en la búsqueda de la excelencia operacional se reflejan en la percepción que la ciudadanía tiene acerca de nosotros".

Zandra Patricia Mantilla Flórez
Gerente de Aseo

La conciencia de que la preservación de entornos limpios está intrínsecamente ligada a una ciudadanía ambientalmente responsable orientó el relacionamiento con las comunidades y guió las decisiones relacionadas con actividades e inversiones en este negocio a lo largo de 2023.

Zandra Patricia Mantilla Flórez, gerente de Aseo, es responsable de liderar el negocio de la prestación del servicio público de aseo junto con sus componentes de recolección, transporte, barrido manual, limpieza de áreas públicas, limpieza de playas, corte de césped, poda de árboles y gestión de cestas públicas, además del manejo del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos y la prestación del servicio de recolección y disposición final de Residuos Peligrosos - Respel.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Con relación a la prestación del servicio público de aseo, puedo destacar varios acontecimientos. En primer lugar, hemos logrado recuperar varios puntos críticos[38] en las áreas donde llevamos a cabo nuestras operaciones. Estas acciones van de la mano con campañas educativas dirigidas a la comunidad para generar conciencia y buenos hábitos en la adecuada presentación de sus residuos sólidos. En este ámbito resalto también:

- **Se realizaron operativos de limpieza de arroyos junto con la Alcaldía Distrital de Barranquilla, donde se recolectaron 12.457 toneladas de desechos, lo que impacta de manera positiva en el estado de limpieza de estos canales de conducción de las aguas y contribuye a la disminución de desbordes e inundaciones que se pueden presentar en temporada de invierno debido a la acumulación de residuos.**

[38] Puntos críticos son áreas donde se acumulan residuos sólidos, que generan afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectaciones ambientales y sociales por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades, entre otros.

Asimismo, se evita que en el punto de captación de agua del Acueducto Distrital se acumulen residuos que generen su contaminación.

La entrega sin costo alguno para los usuarios, bajo la modalidad de comodato de 423 contenedores plásticos para la correcta presentación de sus residuos,

lo que genera un impacto ambiental y social positivo al permitir un almacenamiento adecuado de los residuos sólidos, reducir los tiempos de recolección y disminuir la accidentalidad de nuestros operarios.

Instalamos 1.686 cestas públicas, contribuyendo así al mantenimiento de zonas más limpias.

Adquirimos cajas autocompactables para dar inicio al proyecto de tecnificación en el acopio y presentación de los residuos.

Con relación al Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, hemos alcanzado avances significativos que no solo reducirán nuestro impacto ambiental, sino que también posibilitarán la implementación de acciones para compensar los efectos ambientales generados. En este contexto, hemos suscrito un contrato con la empresa BCCY Colombia Holding SAS de origen chino para la generación de energía eléctrica a partir de la extracción del biogás en el relleno sanitario, en este momento nos encontramos en la fase de diseños civiles y eléctricos relacionados con este proyecto.

Adicionalmente, finalizamos la planificación y contratamos a una empresa especializada para llevar a cabo la compensación forestal en el relleno sanitario. Nuestra meta es sembrar alrededor de 4.500 árboles durante el año 2024 en terrenos de las comunidades vecinas al relleno sanitario, quienes, junto con nosotros, serán custodios de estos recursos forestales.

También aumentamos nuestra capacidad de recepción de residuos para las comunidades de Puerto Colombia, Galapa, Barranquilla, Malambo, Tubará, Ponedera y Sabanalarga mediante el avance en de la construcción del vaso 8[39].

En este mismo capítulo, no puedo dejar de mencionar el gran impacto social generado a partir de nuestro compromiso por el pago oportuno y justo de la remuneración a las distintas asociaciones de recicladores que generan un impacto ambiental muy positivo con su exhaustiva labor.

Finalmente, resalto nuestra participación en uno de los eventos tradicionales más importantes de Colombia: el Carnaval de Barranquilla, espacio de alegría y ratificación de nuestras costumbres. Estamos comprometidos no solo a ser parte activa de estas celebraciones junto a la comunidad, sino también a garantizar que nuestra ciudad permanezca limpia después de estas festividades.

¿Cuáles fueron los proyectos o actividades que desarrolló su área para prevenir o mitigar los riesgos en la operación?

Asumimos con premura y responsabilidad social el desafío surgido con la comunidad Las Nubes y la empresa Veolia. Esta situación se originó debido a las intensas lluvias del 2023 que ocasionaron que parte de las aguas superficiales que salen de los rellenos sanitarios Los Pocitos y Henequén se desviaran hacia los terrenos de la mencionada comunidad y empresa.

Respondimos de manera rápida y eficiente, llevando a cabo una serie de estudios para evaluar la calidad de estas aguas y confirmar que se trataba, efectivamente, de aguas pluviales que no representaban una amenaza ambiental para los afectados.
También establecimos una comunicación escrita y presencial con la comunidad, aprovechando la ocasión para formarlos en la adecuada gestión de residuos sólidos, así como propiciar un espacio para escuchar sus inquietudes y comentarios.

¿Se produjo en el 2023 algún cambio en las políticas o la regulación existentes o hubo nuevas, que enmarcan la gestión de su área o proceso?

Aunque durante este año no se realizaron modificaciones en la regulación, desde la Gerencia de Aseo hemos participado de forma activa en el proceso liderado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA para la creación de un nuevo marco tarifario que regirá la prestación del servicio público de aseo a partir del próximo año.

En el 2024 estaremos atentos a la definición de este nuevo marco tarifario y tomaremos las medidas necesarias para su adopción para garantizar así el cumplimiento de la regulación vigente.

[39] **Vasos hace referencia a huecos en la tierra con impermeabilización interna que no permite que las materias de descomposición pasen al subsuelo evitando la caída de flujos contaminantes a las aguas subterráneas.**

Ciclo integral del aseo

1 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

	2023	2022
4 Municipios con servicio de barrido		
Unidades con la actividad de barrido y limpieza de vías	459.085	438.499
Número de kilómetros de barrido	1.938.427	1.872.259
Número de parques intervenidos	317	305

2 Recolección y transporte de residuos sólidos

	2023	2022
100% Cobertura Usuarios Residenciales		
Total de toneladas recogidas de residuos sólidos*	602.694	617.125
Cantidad de rutas activas de recolección de residuos	344	340
Número de usuarios grandes productores atendidos	2047	2035

*Toneladas recogidas totales, incluye los servicios incluidos en tarifa, los servicios especiales y residuos de construcción y demolición, RCD.

3 Limpieza urbana

	2023	2022
Cantidad de cestas públicas activas	6203	5665
Áreas intervenidas con el corte de césped	17.152.866	14.450.297
Cantidad de podas realizadas	9524	9866
Kilómetros de barrido de playas	13.339	13.357

4 Disposición final de residuos sólidos

	2023	2022
7 Municipios atendidos		
Capacidad de almacenamiento	12.634.481	13.129.325
Toneladas de residuos sólidos dispuestas en Los Pocitos*	619.482	643.954
Producción de Biogás	5.695.492	7.397.300

***Incluyen las toneladas dispuestas en celdas de disposición final y de residuos de construcción y demolición – RCD, que se aprovechan para la adecuación de vías internas del Relleno Sanitario.**



Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Culminar al ciento por ciento la construcción del vaso 8 del relleno sanitario.	Se garantiza para los próximos cuatro años la disposición final adecuada de los residuos sólidos.	95%
Aumentar en un diez por ciento los metros cúbicos gestionados de construcción y demolición (RCD), producto de la venta de esta línea de servicios realizada por el área comercial Gestión de Residuos.	En el marco de la economía circular, promover la entrega de los generadores de RCD para la gestión de residuos con fines de aprovechamiento en el relleno sanitario.	69%
Iniciar la actividad de barrido mecánico en la ciudad de Barranquilla.	Minimizar los riesgos al personal de operación manual de la actividad de barrido en vías principales de la ciudad e implementación de tecnología en la ejecución de la actividad.	50%
Fortalecer la actividad de barrido sin bolsas en el centro y mercado de la ciudad de Barranquilla a través de la instalación de cajas con sistemas de compactación.	Minimizar los impactos generados por la disposición de bolsas en andenes del centro y mercado de la ciudad, así como disminuir el consumo de bolsas plásticas en pro de la minimización de impactos ambientales.	95%

A lo largo del año 2023 la Gerencia de Aseo mantuvo reuniones continuas con diversos grupos de interés, como la Oficina de Servicios Públicos Distrital de Barranquilla, las alcaldías de los municipios, líderes comunales, Policía Nacional, Juntas de Acción Social, Corporación Autónoma Regional (CRA) y Barranquilla Verde, entre otros. Durante estos encuentros se establecieron acuerdos, se realizaron revisiones y se implementaron medidas destinadas al mantenimiento y mejora de la prestación del servicio público de aseo. Además, se respondió a visitas de entes nacionales de regulación, vigilancia y control, como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

Durante el 2023 Triple A rediseñó los procesos de grandes generadores, recolección, barrido y actividades del servicio de corte de césped y poda de árboles, lo que generó optimizaciones y mejoras en los tiempos de prestación de estos servicios, además de reducción de los costos de personal, compra y arriendos de equipos, y consumo de combustibles.

1. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:

Con un cumplimiento del 101,76 por ciento en el indicador de kilómetros de barrido ejecutados, se registró un aumento del 3,5 por ciento en barrido y limpieza de vías y áreas públicas con respecto al año 2022.

Como parte del proyecto de la implementación del barrido mecánico en Barranquilla, se identificaron las potenciales vías para intervenir con la actividad de barrido mecánico y se viene trabajando con la Alcaldía Distrital para implementar cambios operativos de frecuencias y turnos operativos necesarios para su inicio. Adicionalmente, para iniciar con esta actividad, la organización está en proceso de contratación de los respectivos equipos.

2. Recolección y transporte de residuos sólidos

A lo largo del año 2023 se concentraron los esfuerzos en la reducción de residuos depositados en los puntos críticos distribuidos en diversas áreas de prestación del servicio de aseo. Además de llevar a cabo la recolección adecuada de residuos, se implementaron campañas educativas dirigidas a las comunidades para fomentar la conciencia sobre el manejo apropiado de los desechos sólidos en los hogares, incluyendo el cumplimiento de los horarios y frecuencias del servicio de aseo. Como resultado, se erradicaron los puntos críticos conocidos como Cayenas, Cordialidad con 88, Altos de Cupino, Vía a Cumaco, Santa Rosa y Aguada de Pablo–Vía Castillejo.

En paralelo, se mantuvieron alianzas estratégicas con la administración distrital y otras entidades pertinentes para evaluar los problemas específicos de cada punto crítico y establecer planes de acción acordes a las necesidades identificadas. Como complemento, se llevaron a cabo obras de mejora de infraestructura en estos lugares, tales como la construcción de bordillos, instalación de luminarias y reconstrucción de paredillas, entre otras iniciativas.

En el periodo reportado se gestionaron 8.830 m³ de RCD[40] en marco de la economía circular. Sin embargo, este resultado no representó la meta planteada del aumento del 10 por ciento en el total de residuos de construcción y demolición.

La variación correspondió principalmente a la disminución significativa de material térreo que entregan los clientes y que puede estar asociada con el comportamiento de los indicadores económicos del país.

Por otra parte, se llevó a cabo una optimización en el sistema de comunicación de los vehículos de recolección y transporte. Esto se logró mediante la instalación de equipos de comunicación fijos integrados en los vehículos, conectados a la red celular para asegurar una cobertura más amplia. De esta manera se logró un resultado de 99 por ciento en el indicador de cumplimiento de horarios de recolección y del 100 por ciento para el indicador de cumplimiento de frecuencias.

3. Limpieza urbana

Las administraciones municipales realizaron la entrega a Triple A de nuevas áreas de corte de césped para ser ejecutadas. Por su parte, la administración municipal de Sabanalarga estableció una frecuencia bimestral en sus áreas, lo que aumentó las ejecuciones llevadas a cabo durante el año. Esto explica el aumento de los metros cuadrados de corte de césped alcanzadas durante el 2023.

Se lograron las metas propuestas con respecto al alcance de las acciones de corte de césped y poda de árboles acorde con lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del Distrito de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia y Sabanalarga.

En concreto, se logró un cumplimiento del 126,79 por ciento en el indicador de ejecución de corte de césped, obteniendo un aumento del 18,7 por ciento de los metros cuadrados intervenidos respecto a la ejecución del año anterior.

En consonancia con lo anterior, también se realizaron limpieza de playas y poda de árboles, según lo establecido en los PGIRS municipales.

4. Disposición final:

La operación del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos se mantuvo de manera ininterrumpida los 365 días del año, dando una adecuada disposición final a todos los residuos que ingresaron al relleno.

Para asegurar la continuidad y mejora de su operación, se ejecutaron distintas obras de infraestructura requeridas para la correcta operación del relleno sanitario y para dar cumplimiento integral a la normatividad vigente. De esta forma, durante el año 2023 se ejecutaron los siguientes proyectos estratégicos:

- Se finalizó la construcción de la celda para residuos peligrosos No. 4 y se puso en operación para garantizar la disposición final de estos gestionados por Triple A.
- Se realizó el proceso de contratación y adjudicación del contrato para adquirir un equipo filtro prensa como alternativa de mejoramiento a la gestión de los lodos generados en la planta de lixiviados.



Por otro lado, para el caso de generación de biogás, se presentó un decrecimiento de un 23 por ciento respecto a lo generado en el año 2022; esto puede obedecer a que los residuos se dispusieron sobre los vasos existentes, razón por la cual la producción de biogás no ha alcanzado la fase metanogénica[41], asimismo se considera un comportamiento normal dado que los residuos que lo generan superan los siete años de disposición y su curva de producción de biogás deberá ir decreciendo con el tiempo.

Se observa un aumento en la cifra reportada sobre los monitoreos ambientales realizados, debido al incremento de la frecuencia de su ejecución, ajustada a lo establecido en la Resolución 0938 de 2019. En el 2022 se inició la aplicación de esta Resolución desde el mes de noviembre y en el año 2023 se aplicó para todos los meses del año dando cumplimiento al plan de monitoreo ambiental establecido para el relleno sanitario.

Por otra parte, en respuesta del compromiso organizacional con la rendición de cuentas, se realizaron varias reuniones con el área de Gestión Social para comunicar a las poblaciones que hacen parte del área de influencia del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, los resultados del plan de seguimiento y monitoreo ambiental y de la gestión realizada en el 2023.

[40] Residuos de construcción y demolición

[41] La actividad metanogénica puede definirse como la máxima capacidad de producción de metano por un grupo de microorganismos anaerobios, realizada en condiciones controladas de laboratorio que permita la máxima actividad bioquímica de conversión del sustrato orgánico a metano.

5. Tratamiento de lixiviados:

Indicador	2023	2022
Volumen de lixiviados producido (m³)	110.125	106.626
Volumen de lixiviados tratados (m³)	110.532	115.395
Cantidad de lodo producido en depuración de los lixiviados (Ton).	663	692
Número de monitoreos ambientales realizados.	347	99
Número de fumigaciones efectuadas en el relleno sanitario.	90	96
Controles de olor efectuado en el relleno sanitario.	2	2

Fuente: Triple A

Cumpliendo a los recicladores

La actividad de aprovechamiento de residuos sólidos viene siendo ejecutada por las Organizaciones de Recicladores, de conformidad con la normativa legal vigente a las cuales se traslada la remuneración tarifaria de las toneladas aprovechadas reportadas por éstas en el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Durante el año 2023, la Empresa trasladó $11.805 millones. Desde el 2018 al 2023, Triple A ha realizado el traslado de un total de $42.917 millones a las Organizaciones de Recicladores, que operan en Barranquilla, y los municipios de Galapa, Puerto Colombia, Sabanalarga y Ponedera.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Culminar la construcción del Vaso 8 para la disposición de residuos.	Garantizar para los próximos cuatro años la disposición final adecuada de los residuos sólidos dispuestos en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.
Instalar y poner en marcha el filtro prensa para el tratamiento de los lodos generados en la planta de lixiviados del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.	Reducir los volúmenes de lodos a disponer mediante la disminución de su contenido de humedad y disminuir los tiempos de deshidratación de los lodos y evitar la recirculación de estos a las piscinas de lixiviados.
Iniciar la actividad de barrido mecánico en la ciudad de Barranquilla.	Minimizar los riesgos al personal de operación manual de la actividad de barrido en vías principales de la ciudad, así como mejorar los tiempos de atención de las vías mediante este mecanismo e impulsar la implementación de tecnologías en la actividad.
Implementación de la contenerización de vías principales en el Distrito de Barranquilla.	Mejorar la presentación de los residuos por parte de los usuarios ubicados en estas vías.
Implementación de una herramienta móvil para la captura del aforo de los usuarios grandes generadores en línea.	• Minimizar la manualidad en el cargue de aforos al sistema comercial. • Mejorar los tiempos de cargue de aforos al sistema comercial. • Fortalecer los procesos de análisis ante las diferencias registradas en la producción de residuos de los usuarios grandes generadores. • Disminuir el consumo de papel y espacio de archivo

Más cerca de *nuestros clientes*



Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Desplegar la estrategia de atención omnicanal para los canales no presenciales.	En el periodo inició el contrato y la operación de un nuevo aliado de *Contact Center* en el que se puso en marcha la nueva herramienta llamada SOUL, una solución desarrollada por el contratista *Customer Operation Success* S.A.S. que cumple con lo requerido por Triple A. Esta nueva herramienta permite la comunicación con el cliente omnicanal de entrada y salida.	100%
Aumentar el tráfico recibido en usuarios atendidos en los canales digitales.	Total de clientes atendidos en canales digitales 22%, El canal Whatsapp fue el de mayor aumento al lograr un 137% de crecimiento.	80%
Agilizar el servicio de solicitudes a los constructores y realizar un seguimiento personalizado a las propuestas enviadas para lograr su concreción.	Clientes vinculados segmento constructor: se vincularon 15.211 clientes en facturación y se superó la meta prevista de 13.343. Se socializó el manual del constructor en un evento realizado el 29 de agosto de 2023. Clientes vinculados a nuevos servicios, segmento masivo: 3.434 clientes vinculados a la facturación. Cumplimiento 96%.	100%

Para incrementar la satisfacción de los clientes, se realizaron actividades enfocadas en brindar un servicio ágil, simple y oportuno a sus requerimientos mediante una atención cálida y empática. Para el logro de esta premisa se desarrollaron las siguientes mejoras en los procesos:



1. **Suscripción y renovación de acuerdos de servicios entre áreas.**
2. **Vinculación de nuevos asesores comerciales para aumentar la capacidad de atención en oficinas comerciales.**
3. **Estabilización del contrato en ejecución del proceso BPO.**
4. **Implementación de la Unidad Móvil Domiciliaria para la contratación de nuevos servicios de acueducto puerta a puerta facilitándoles el proceso a los usuarios.**

Gestión de las PQR

Para la disminución del tiempo promedio de respuesta durante el 2023, se decidió asignar las peticiones iniciales a nuestro aliado comercial BPO[42] de forma progresiva hasta llegar al ciento por ciento, con la finalidad de imprimir agilidad al proceso de resolución de las PQR.

En este sentido, se aprecia una leve reducción en el total de trámites recibidos en el 2023 contra 2022 del -6,3 por ciento. Al discriminar por tipo de trámite el comportamiento fue el siguiente:

Tipo de trámite	2023	2022	Variación (%) 2023 vs 2022
Solicitudes	32.318	39.904	- 19
Quejas	18.941	28.064	- 33
Reclamos	59.737	55.226	8
Recursos	11.462	7.470	53
Total trámites	122.458	130.664	- 6,3

Fuente: Triple A

Las acciones correctivas de las áreas para mejorar los procesos, las medidas adelantadas por la Dirección Gestión Clientes orientadas a la solución de las inconformidades y solicitudes a los usuarios en el primer contacto y la puesta en marcha del canal de WhatsApp Pau incidieron en la reducción presentada del número de las solicitudes, quejas, reclamos y recursos de los clientes ante la empresa.

Con este registro no solo se cumple con la obligación legal, sino que también permite analizar las tendencias en las inconformidades expresadas por los usuarios. Una vez identificado el tipo de reclamación, la empresa inicia la atención para dar una solución integral a la reclamación o inconformidad planteada. Se emiten respuestas que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios, siempre en concordancia con los preceptos constitucionales y legales que rigen nuestra actividad como prestador de servicios públicos domiciliarios.

De igual forma, se realizaron comités periódicos con la Gerencia Clientes Industriales y Comerciales, para informar el comportamiento de las PQR y los principales motivos de radicación. Este análisis permite detectar variaciones en el comportamiento y determinar las causas que generan las inconformidades. Con base en estos hallazgos, se implementan medidas correctivas para promover mejoras continuas como realización de reuniones con distintas áreas de la compañía para comunicar las necesidades de mejora en los procesos a su cargo, a la luz de las PQR radicadas por los usuarios.

Nuestros canales de atención

Durante el 2023, Triple A atendió un total de 1.117.091 usuarios a través de los diferentes canales de atención que tiene habilitados; en este mismo año implementó los conceptos de **Costumer Experience,** lo que aumentó la percepción positiva en cada interacción con los clientes

La entrada en funcionamiento del nuevo canal de WhatsApp Pau y su acceso directo desde la página web, permitió la cercanía de manera digital con los clientes al facilitar la entrega de información sobre facturas, saldos, estados de cuenta y suspensiones, sin necesidad de llegar a la radicación de una PQR. En total fueron atendidos 114.440 usuarios, aumentando un 116 por ciento el tráfico de clientes atendidos en los dos canales y un 137 por ciento solo en WhatsApp, frente al año 2022.

[42] **Business Process Outsourcing**

Estas cifras muestran la gestión de atención al cliente por los diferentes canales y medios con los que cuenta la organización:

	2023	2022
Auto atención IVR	214.526	418.857
Línea de atención telefónica	416.354	413.447
Correo electrónico	60.075	79.045
WhatsApp	99.176	41.930
Chat	15.264	11.152
Redes sociales	421	0
Total atención no presencial	805.816	964.431
Total atención presencial en oficinas	311.275	259.396
Total contactos atendidos por Triple A	1.117.091	1.223.827

Fuente: Triple A

En el canal telefónico se obtuvo una calificación del 92 por ciento de satisfacción con la atención de los agentes de servicio al cliente.

El 99 por ciento de los clientes encuestados en el canal presencial estuvieron satisfechos con la atención recibida por los asesores comerciales.

Durante el segundo semestre del año el equipo de atención al cliente de oficinas comerciales fue entrenado para afianzar competencias enfocadas en los nuevos retos de la empresa mediante el programa de formación integral comercial con capacitaciones virtuales y presenciales de la Escuela de Liderazgo Magdalena.



Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Atender el 100% de las PQR iniciales por parte del BPO.	Agilizar las respuestas y disminuir los tiempos de atención a los clientes.
Incrementar la atención en canales digitales como WhatsApp, chat web, APP, correo electrónico y redes sociales en un 25 por ciento frente a las interacciones globales de los canales no presenciales.	Mejorar la experiencia al cliente, facilitar el acceso a los canales de comunicación de manera rápida y digital.
Incrementar en un cinco por ciento el ingreso de nuevos clientes a la facturación con respecto a la meta.	Vincular mínimo 3.584 clientes a la facturación por parte de proceso de Nuevos Servicios.
Mantener los niveles de satisfacción en canales presenciales y no presenciales.	Mantener la reputación de la compañía y la buena percepción de la atención igual o superior al 80 por ciento.

4

Triple A *se transforma*

- Nuestro Direccionamiento Estratégico
- Clientes Hogares
- Clientes Industriales y Comerciales
- Clientes Gobierno y Urbanizadores

Nuestro Direccionamiento Estratégico

El direccionamiento estratégico 2020-2025 de la compañía fue actualizado con la participación activa del Gerente General, su equipo directivo y las áreas de personal correspondientes, y se alineó con el propósito superior, la misión organizacional y los cuatro focos de sostenibilidad durante el periodo de este informe.

Dicho direccionamiento se compone de ocho maniobras, cada una con sus respectivas prioridades e indicadores clave de desempeño.

Se definió su prioridad estratégica que marca la ruta a seguir en los próximos años: desarrollar nuevos negocios, expandir los servicios regulados y no regulados en los territorios, para apalancar el crecimiento y la sostenibilidad financiera de la compañía.

Durante el ejercicio de revisión, los equipos de trabajo ajustaron las demás prioridades e indicadores acorde con los nuevos retos empresariales, al catálogo de riesgos actualizado que fue aprobado por la Junta Directiva, a los indicadores clave de riesgo, y al contexto macroeconómico de la región y el país, entre otros temas relevantes.

Una de las principales acciones de esa actualización fue la incorporación y alineación de tres verticales[43] de negocios y sus correspondientes planes de gestión en la maniobra de nuevos negocios, expansión y gestión de clientes, cuyo nombre anterior era estrategia comercial y servicio al cliente.



[43] Para Triple A verticales son nuevos negocios que pertenecen al mercado no regulado y se corresponden al modelo de negocio de la compañía.

Direccionamiento estratégico 2020 - 2025

1. Medición, rentabilidad y finanzas

1.1. Mantener una adecuada eficiencia operacional.

1.2. Gestionar las nuevas inversiones y los activos.

1.3. Incrementar los ingresos de la compañía mediante la gestión eficiente del recaudo.

1.4. Gestionar de manera sostenible la cadena de abastecimiento.

2. Operaciones, proyectos y mantenimiento

2.1. Garantizar con estándares de calidad la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con altos niveles de eficiencia en la operación, en el marco de la normatividad, para generar satisfación y valor a nuestros grupos de interés.

2.2. Fortalecer la gestión de proyectos en la organización.

3. Nuevos negocios, expansión y gestión de clientes

3.1. Gestionar los procesos de atención y servicio al cliente.

3.2. Desarrollar nuevos negocios, y la expansión de los servicios regulados y no regulados en los territorios para apalancar el crecimiento y la sostenibilidad financiera de la compañía.

4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales

4.1. Fortalecer las relaciones con los grupos de interés a partir de la identificación de necesidades y expectativas mutuas y la creación de sinergias.

4.2. Fortalecer la gestión ambiental de la compañía.

5. Gestión de lo humano

5.1. Fortalecer las prácticas de gestión humana que contribuyan al desarrollo integral de las personas y a la competitividad empresarial.

5.2. Fortalecer el liderazgo a través de un plan de desarrollo gerencial.

5.3. Preservar y proteger la salud de los colaboradores.

6. Auditoría, riesgos y cumplimiento

6.1. Fortalecer el Sistema de Control Interno de la compañía.

6.2. Fomentar una cultura basada en la ética y la integridad.

7. Temas legales y regulatorios

7.1. Gestionar estrategias de defensa judicial.

7.2. Fortalecer el Gobierno Corporativo.

7.3. Desarrollar viabilidades jurídicas.

7.4. Implementar modelos tarifarios y generar influencia en la proposición de regulaciones que contribuyan a la sostenibilidad empresarial.

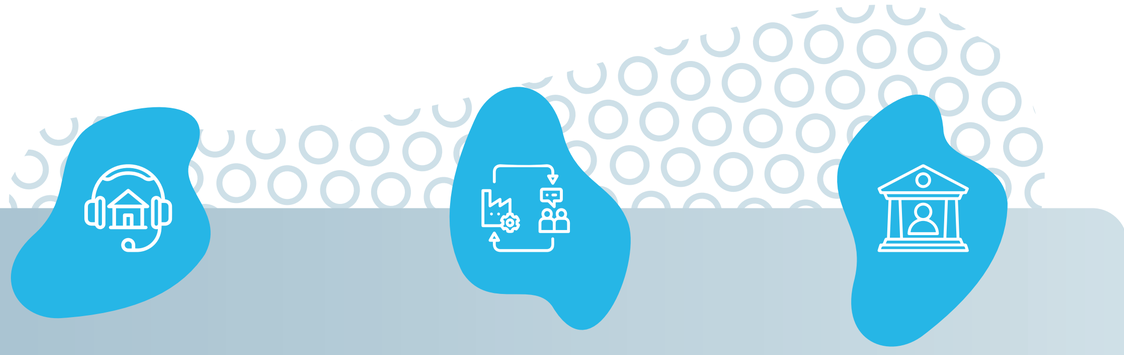
8. Procesos, innovación y tecnología

8.1. Adaptar la organización a las nuevas exigencias empresariales en términos de tecnología, procesos y estructura organizacional.

8.2. Consolidar las prácticas de innovación empresarial para dar solución a las necesidades del negocio.

Cabe señalar, que la Asamblea de Accionistas aprobó previamente la modificación a los estatutos de la Sociedad para el desarrollo de los nuevos negocios no regulados.

Las verticales creadas tienen como eje central al cliente, su conocimiento y manejo, y la satisfacción de sus necesidades a partir de una cercanía real y directa con éste. Triple A acogió este direccionamiento y lo ejecutó con la reorganización de tres gerencias, así:



La Gerencia Clientes Hogares, se enfoca en ofrecer una experiencia a los clientes residenciales con una amplia gama de canales presenciales y digitales eficientes, cercanos y confortables, en búsqueda de su satisfacción, asimismo, en ejecutar estrategias comerciales que permitan aumentar la cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Esta Gerencia aporta una nueva línea estratégica para la compañía con la **incursión de los productos de protección y financiación no bancaria** con los que apoya las necesidades de los clientes y genera ingresos sostenibles en el tiempo para la Compañía.

La Gerencia Clientes Industriales y Comerciales, se enfoca en la atención integral de las necesidades de acueducto, alcantarillado y aseo de los clientes industriales y comerciales, así como, la oferta de un portafolio de soluciones complementarias eco funcionales y costo efectivas asociadas a la gestión del agua y los residuos generados desde la industria y comercio, bajo el criterio de economía circular que promueve el uso eficiente de los recursos naturales y minimiza el impacto ambiental de su operación.

La Gerencia Clientes Gobierno y Urbanizadores, enfocada en ofrecer proyectos de gran impacto para Barranquilla y el Atlántico en conjunto con los grandes desarrolladores inmobiliarios, prioriza el crecimiento y progreso de las ciudades, la búsqueda de más concesiones, las acciones que propenden por energía renovable y urbes sostenibles, así como el relacionamiento con los gobiernos central, regional y local.

Para articular el desarrollo las nuevas verticales de negocio dentro de la Compañía se creó la figura de *business partner,* quienes son los encargados de articular estas gerencias con diferentes áreas de la organización con el fin de facilitar el logro de los compromisos adquiridos con los clientes de los diversos segmentos del mercado. Estos colaboradores cuentan con el conocimiento y la experiencia acerca de todos los procesos productivos de Triple A.



Nuestra voz

Catalina Manotas Giraldo
Directora de Financiación
No Bancaria y Protección

"Para mí,

el impacto más significativo de la vertical de negocio de financiación no bancaria es de índole social. Nos enfocamos en una oferta de créditos y seguros a través de la factura con la cual llegamos directamente a la base de la pirámide para proporcionarles servicios financieros y de aseguramiento más accesibles. También tiene un impacto económico porque facilitamos el progreso de hogares que, de otra manera, no tendrían esta oportunidad".

En el contexto del segmento de hogares en el año 2023, la dirección de Financiación No Bancaria y Protección realizó una serie de iniciativas estratégicas que buscan consolidar un robusto portafolio de servicios centrados en el bienestar vital y el progreso de los usuarios residenciales. Con esta visión, se materializaron dos líneas de negocios claves para el 2023: la línea de Protección y la línea de Financiación No Bancaria (FNB), y se encuentra en desarrollo la línea Hogar. Su directora, Catalina Manotas Giraldo, nos habla acerca de su gestión.

¿Qué hechos destaca de su gestión y cómo impacta a los grupos de interés?

En la línea de Protección se logró consolidar una alianza con la aseguradora SBS Seguros Colombia para la comercialización de seguros y asistencias bajo el marco del programa de la **"Familia Segura".** Este programa permite elevar la cultura de seguros en la región y llevarla a todos los niveles socioeconómicos. Todo el despliegue comercial ejecutado permitió que, en conjunto con los seguros vigentes de la alianza previa con MAPFRE, en el 2023 la compañía contará con un total de 6972 pólizas activas.

Los seguros no se reconocen como productos tangibles lo que dificulta su aceptación en la región, por esta razón, se hizo una labor estratégica en conjunto con nuestro aliado para diseñar soluciones accesibles no sólo en precio, sino también, en alcance y facilidad de pago. Por ejemplo, el portafolio de productos cuenta con seguros que están alrededor de los $15.000 mensuales, con un cubrimiento de protección a las personas contra los riesgos que puedan afectar su existencia, integridad corporal, salud o sus bienes patrimoniales a causa de destrucción o deterioro.

Para lograr el lanzamiento de la línea de crédito, en el 2023 realizamos las siguientes acciones:

- Contratamos el proveedor tecnológico especializado, encargado del desarrollo de la plataforma para la administración de los créditos y esperamos hacer su lanzamiento en marzo 2024.



- Realizamos negociaciones y acuerdos para el proceso de vinculación de aliados estratégicos potenciales para el lanzamiento del producto al mercado. Esta colaboración abre nuevas oportunidades y consolida alianzas clave que respaldarán nuestro crecimiento en el segmento de Hogares.
- Aplicamos el marco normativo el cual establece las directrices del programa de Financiación No Bancaria.

¿Cómo ha sido la introducción de este nuevo negocio en una empresa de servicios públicos como Triple A?

Para realizar este tipo de operaciones en una empresa de servicios públicos, recurrimos a la implementación de herramientas tecnológicas para la administración financiera de los productos. De esta forma, las soluciones tecnológicas le permitirán a Triple A brindar acceso a los aliados al ecosistema digital, y a los usuarios, disponer de un crédito de fácil manejo, seguro y confiable, a través de validación de su identidad con biometría. Tendrá la opción de contar con una venta asistida o con autogestión para tener acceso a la adquisición de los productos o servicios en los diferentes canales presenciales o e-commerce de los aliados.

También resalto que hemos desarrollado políticas nuevas en la organización sobre cartera, asignación de cupo, uso del crédito y políticas para relacionarse con los aliados, y hablamos de alianzas porque ambas partes, tanto la organización como el aliado, se benefician.

Adicionalmente, dentro de la organización hicimos muchas sinergias con diferentes áreas para articular los procesos de cartera, recaudo, facturación, contabilidad, tesorería, secretaría general, tecnología, cumplimiento y experiencia del cliente, con el fin de alinear toda la operatividad que antes no existía en la organización para este tipo de negocios.

Cabe mencionar también la importancia del trabajo de la marca hacia los usuarios, porque nuestro aliado se convierte en un canal hacia la compañía y por lo tanto debe cumplir con las políticas que hemos establecido y los lineamientos de Triple A. Para comercializar estos productos, nos apalancamos en el reconocimiento de la empresa en el Atlántico porque vamos a llegar a Barranquilla y los municipios donde prestamos nuestros servicios.

Clientes Hogares

Hitos de la gestión 2023

1. Comercialización de los productos del programa de seguros masivos en alianza son SBS Seguros Colombia apoyados en canales propios y del aliado.
2. Negociación comercial y definición de productos para incluir los servicios de previsión exequial amparados por la funeraria Los Olivos en el portafolio de protección.
3. Desarrollo de la estrategia comunicacional pedagógica de la ¨Familia Segura”.

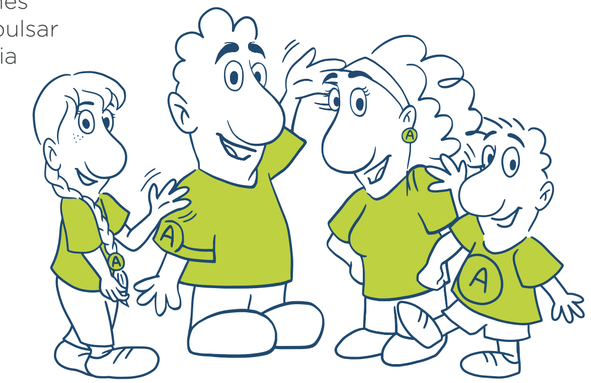
La Dirección se encarga de desarrollar nuevos productos y servicios pensando en el segmento Hogares, que respondan a sus expectativas de bienestar y progreso al ofrecer la adquisición de bienes o servicios diferidos a través de la factura.

En aras de esta labor se actualizó la Política de Tratamiento de Datos de la compañía para viabilizar la dinámica comercial del negocio. Asimismo, esta actualización se socializó en los diferentes canales de la empresa como la página web, la factura y las redes sociales, entre otros.

De otra parte, Triple A ha diseñado una estrategia de comunicaciones que consiste en transmitir e impulsar pedagógicamente la importancia de la cultura de aseguramiento por medio del eslogan **“Familia Segura”** para generar consciencia sobre el impacto en la calidad de vida ante un siniestro o un hecho fortuito.

Para tal efecto se realizaron las siguientes acciones comunicativas:

- A los clientes en diferentes jornadas en los barrios, en las redes sociales de la compañía y cuando se propicia el acercamiento comercial.
- A los colaboradores se les ha comunicado a través de las redes internas de la compañía, mediante correo masivos internos y en las sedes de la organización para activaciones comerciales.
- La premisa número uno al momento de forjar la relación comercial con los aliados ha sido que las alianzas no solo generen beneficios económicos para las partes, sino que impulsen la inclusión financiera de los clientes para el cierre de brechas sociales.



Campaña Familia Segura

Línea de Financiación No Bancaria FNB

Los clientes que han demostrado buen comportamiento de pago pueden adquirir servicios comercializados por aliados a través de su factura. El proceso de puesta en marcha de la Línea de FNB se desarrolló en el 2023 para lo cual se surtieron los siguientes pasos:

Tecnología

Contratación del proveedor tecnológico para el desarrollo de la plataforma de administración de créditos.

Aliados

Negociaciones y acuerdos para el proceso de vinculación de 10 aliados estratégicos potenciales para el lanzamiento del producto al mercado.

Normatividad

Materialización del marco normativo que establece las directrices del programa de Financiación No Bancaria.

Línea de Protección

Desde la línea de protección se logró una alianza con SBS Seguros Colombia, lo que posibilita que los clientes del segmento Hogares accedan a un portafolio de calidad con productos de aseguramiento y bienestar a precios competitivos, diseñados a la medida, según las necesidades y características propias de la población que atiende Triple A.

Las siguientes acciones realizadas en el 2023 permitieron el lanzamiento de la línea:

- **Seguros masivos voluntarios:** se formalizó la alianza con SBS Seguros para implementar el modelo masivo de la línea de Protección.
- **Línea comunicacional:** desarrollo de la estrategia comunicacional pedagógica de la **Familia Segura.**
- **Comercialización mediante los canales propios:** oficinas comerciales, contact center y digitales, y del aliado: venta presencial, contact center y digitales.
- **Ampliación del portafolio:** definición de nuevos productos para incluir en el portafolio de Protección, como los servicios de previsión exequial.
- **Seguro de vida de deudores:** diseño del producto subyacente de la línea de crédito: seguro de vida grupo deudores.
- **Asistencias masivas:** identificación de las necesidades del mercado y determinación de la oferta de valor de los oferentes de los productos de asistencias masivas.

Línea Hogar

En este eje buscamos complementar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo al ofrecer servicios técnicos y de financiación directamente a los hogares como acometidas, medidores, independización de usuarios, facturación y gestión integral de residuos. Esta línea se encuentra en desarrollo y se espera su puesta en funcionamiento en el 2024.



Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Establecer alianzas comerciales para la implementación de la línea crédito.	Conformar un portafolio diversificado de aliados que simplifique el acceso al crédito para los clientes de Triple A. Establecer 10 alianzas estratégicas.
Lanzamiento del producto de crédito 100% digital.	Alcanzar una colocación de crédito por un monto de $12.000 millones.
Aumentar el número de clientes Triple A vinculados a los productos de aseguramiento y bienestar de la línea de Protección.	Mejorar los índices de aseguramiento entre los clientes con el fin de generar consciencia sobre el impacto de los siniestros en la calidad de vida. Contar con 12.000 pólizas activas al finalizar 2024.
Diseñar los servicios de asistencias a comercializar bajo el modelo de membresía entre los usuarios residenciales de Triple A.	Ampliar el portafolio de productos ofrecidos a los clientes de Triple A, bajo el modelo de asistencias al hogar, con el objetivo de facilitar el acceso a diversos servicios al ofrecer alternativas de pago.



Nuestra voz

Alberto Polifroni Benedetti
Gerente de Clientes Industriales y Comerciales

“Con esta nueva vertical de negocio hemos entendido aún más las necesidades de la industria y el comercio en materia de agua, saneamiento básico y gestión de residuos, para ofrecerles soluciones integrales en su desarrollo. Podría afirmar que nos hemos convertido en unos promotores de la región para que nuevos inversionistas se establezcan en el Atlántico”.

A partir de este nuevo enfoque la Gerencia Clientes Industriales y Comerciales, a cargo de Alberto Polifroni Benedetti, Triple A se proyecta como una empresa que ofrece soluciones ambientales innovadoras para la gestión del agua, el aprovechamiento y valoración de los residuos generados desde la industria y el comercio, bajo un enfoque de circularidad y, de esta forma, minimizar los impactos ambientales de su operación.

En esta entrevista su gerente explica cómo ha sido la inclusión a negocios complementarios, sostenibles y amigables con el medioambiente.

¿Qué hechos destaca de su gestión y cómo impacta a los grupos de interés?

Creemos que la creación de esta nueva vertical de negocio era una necesidad para la región porque nos convertimos en apalancadores del desarrollo industrial y comercial. Identificamos zonas donde se está asentando la industria y creamos un portafolio para estos posibles clientes, con una oferta integral de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como es conocido, esta nueva línea de negocio es resultado de la estrategia corporativa del 2021- 2030 en donde se encontró que Triple A tenía activos ocultos por nuestra capacidad, experiencia y conocimiento sobre el manejo de los servicios que ofrecemos y se determinó ofrecer un portafolio complementario para la industria y el comercio.

La diferencia de esta nueva vertical de negocio en la organización es que nos conectamos tanto con la industria como con el comercio y nos estamos anticipando para satisfacer las necesidades de los clientes desde el mercado regulado y no regulado.

Ahora, por ejemplo, identificamos esas zonas donde existen dificultades para distribución de agua en las cantidades que necesita la industria para su producción, de esta forma, nos apoyamos con las gerencias de Planeación y de Operaciones para la construcción de redes de acueducto y de igual forma, para cubrir los requerimientos de alcantarillado.

Asimismo, ofrecemos servicios de gestión de residuos líquidos y sólidos y la correcta disposición de residuos peligrosos apoyados en la Gerencia de Aseo y nuestra Dirección de Gestión Ambiental.

También trabajamos muy fuerte en temas como el reentrenamiento de los equipos de ventas y su alineación con las áreas operativas, y en la conformación de equipos comerciales que cuenten con una preparación para ofrecer servicios integrales, es decir, con conocimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, junto con los servicios llamados no regulados como el manejo de los residuos peligrosos y especiales[44].

La organización cuenta con una gran base de datos a la que le estamos aplicando analítica de datos a través de la herramienta de power BI[45], lo que nos permite hacer un seguimiento a los clientes sobre su comportamiento de consumo, facturación y ubicación geográfica, entre otras variables.

Otro tema importante es que estamos construyendo una red de aliados para soportar los servicios de transporte de residuos peligrosos y especiales. Contamos con celdas ordinarias y de seguridad para la disposición final en nuestro relleno sanitario y con una flota especializada de transporte.

De otra parte, participamos activamente en las agendas gremiales del departamento para conocer y apoyar las iniciativas de inversionistas que ven en Barranquilla y en el Atlántico un lugar atractivo para establecerse.

Durante el año 2023, se cerraron negocios para la construcción de redes de abastecimiento de agua para dos grandes complejos industriales en Barranquilla y el departamento del Atlántico, lo que facilitó la ampliación de la producción y el establecimiento de una nueva operación con un importante impacto en generación de empleo en la región.

[44] **Residuos de demolición y construcción**

[45] **Power BI es una solución de análisis empresarial basado en la nube, que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles.**

Clientes industriales y comerciales

Hitos de la gestión 2023

1. Nueva estructura organizacional para atender de forma integral a los clientes industriales y comerciales.
2. Incursión en negocios complementarios sostenibles y amigables con el medioambiente.
3. Sensibilización a 56 grandes empresas sobre economía circular.



El 2023 se caracterizó por ser un año de planeación en el que se estructuraron diversos procesos en la Gerencia de Clientes Industriales y Comerciales que permitirán cumplir con los objetivos trazados en la estrategia de esta nueva vertical, para lo cual se estructuraron los siguientes procesos:

- **Ventas:** fuerza de ventas especializada para la atención integral.
- **Productos:** desarrollo de productos especializados en gestión de residuos y manejo de agua.
- **Analítica:** implementación de tablero de inteligencia para control de indicadores de venta.

Para la Gerencia Clientes Industriales y Comerciales tanto el bienestar social como medioambiental son factores valiosos y transversales durante todo el ciclo de vida de los proyectos, por lo tanto, desde su concepción se involucraron las Gerencias de: Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General, Administrativa, Financiera, Planeación, Operaciones, Aseo, Gestión de Pérdidas, la Dirección de Gestión Ambiental y la Subgerencia de Cumplimiento para evaluar e identificar los riesgos potenciales de los proyectos.

Una vez la estructura de funcionamiento fue establecida, se inició el desarrollo de los negocios con los siguientes resultados:

- **Incremento en toneladas gestionadas de residuos peligrosos:** aumento del 49 por ciento en toneladas gestionadas de residuos peligrosos con respecto al año 2022.
- **Fortalecimiento de la operación de residuos peligrosos y especiales a corto plazo:** en conjunto con la Gerencia de Aseo se estructuraron y ejecutaron procesos de contrataciones con proveedores para fortalecer la prestación de servicios de recolección, transporte y tratamiento a los clientes de la vertical de negocio.
- **Gestión de recuperación e incremento de consumo de agua:** junto con la Gerencia de Gestión de Pérdidas se realizaron acciones enfocadas en la reducción de pérdidas de agua no contabilizada en las que se lograron recuperar más de 182.000 metros cúbicos en 62 clientes industriales, comerciales y especiales, con un impacto económico significativo en los ingresos de la compañía.

En el marco de economía circular se resaltan las siguientes actividades:

- Consolidación del servicio de gestión de residuos de construcción y demolición (RCD), se gestionó un total de 10.596 toneladas con fines de aprovechamiento al ser utilizados en las vías en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.
- Inclusión del aprovechamiento de material vegetal en el portafolio de servicios: este proyecto, liderado por la Gerencia de Aseo, consiste en la descomposición natural de la materia orgánica (material vegetal). El subproducto de este proceso se usa como mejorador de suelo en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos. La inclusión de este servicio en el portafolio ha sido acogida positivamente por los clientes y ha sido un factor diferenciador y decisivo que permitió el cierre de negociaciones.

Triple A, bajo su enfoque de sostenibilidad, es consciente de la necesidad de sensibilizar a todos los grupos de interés en economía circular.

Se realizaron charlas sobre el buen manejo de residuos y de economía circular a 56 empresas y se llegó a 2.822 personas.

Asimismo, se realizaron visitas periódicas a los clientes en donde se identificaron oportunidades de mejora en el manejo de sus residuos y se hicieron recomendaciones con el fin de reducir al máximo su impacto en la comunidad cercana donde operan.

Es importante destacar que Triple A recibió seis auditorías de clientes y empresas a la gestión como proveedor de servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos en las que se obtuvieron resultados satisfactorios.

Dentro de los puntos positivos de la gestión están la buena administración de los sistemas de gestión, el orden y limpieza en las instalaciones, y el cumplimiento en el plazo de entrega de los requerimientos solicitados.

Para el año 2024 se prevé hacer mediciones de satisfacción a los usuarios atendidos en esta vertical de negocio para el mejoramiento continuo en la atención integral.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Desarrollar la estrategia de valorización y aprovechamiento de residuos derivados de los desechos de los clientes industriales y comerciales.	Crear la hoja de ruta para el desarrollo de proyectos que permitan el aprovechamiento y la valorización de los residuos de los clientes industriales y comerciales, e impactar positivamente el medioambiente.
Desarrollar soluciones de tratamiento de agua para los clientes industriales y comerciales.	Estructurar un modelo de negocio que permita la oferta de soluciones de tratamiento de agua potable y residual para clientes industriales y comerciales.



Nuestra voz

Hugo Marino Olivella
Gerente de Clientes Gobierno y Urbanizadores

"Ahora somos parte del desarrollo inmobiliario de Barranquilla y el Atlántico, hemos incursionado en el modelo de venta de energía renovable mediante alianzas y buscamos la permanencia en los municipios con el mantenimiento y participación de nuevas concesiones".

La existencia de Triple A se basa en el mantenimiento y renovación de los contratos de concesión y operación de los municipios donde hace presencia. La Gerencia de Clientes Gobierno y Urbanizadores fortalece el manejo de los contratos de concesión, amplía su visión para prestar servicios al sector inmobiliario y abre la puerta a nuevos negocios de energía y economía circular.

Su gerente, Hugo Marino Olivella, nos habla del enfoque de la transformación de Triple A hacia una empresa sostenible.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 en el área de las concesiones?

En este 2023 destaco dos logros importantes: las prórrogas por 10 años del contrato de operación de acueducto y alcantarillado en los municipios de Baranoa y Polonuevo suscrito entre Triple A y Asiser E.S.P. y por nueve años y seis meses del contrato con Asosasa E.S.P. para la operación de estos servicios en los municipios de Santo Tomás y Sabanagrande, con un alcance superior a los 138.000 habitantes e inversiones cercanas a los $37.000 millones.

Estos municipios hacen parte del esquema regional[46] que maneja la empresa, lo que les permite a sus habitantes tener acceso a servicios de calidad a precios justos. Estas concesiones son importantes para Triple A porque protegemos nuestro mercado acorde con los retornos aprobados por la Junta Directiva de la empresa y nos mantenemos vigentes en la zona de influencia.

[46] **Ver en Decisiones Íntegras, Nuestra gestión regulatoria- Mercado regional.**

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 en el tema de energía y economía circular?

Esta nueva vertical de negocio inició su desarrollo en el 2023 con la implementación del proceso, la búsqueda de los aliados que realizaran el análisis técnico - comercial y la evaluación de nuestras bases de datos para segmentar el mercado objetivo. De esta forma, diseñamos un portafolio de soluciones con base en energías alternativas para clientes residenciales, comerciales e industriales a través de soluciones solares.

Así nació la marca A4 Solar, con la que en este año se logró la construcción y puesta en operación de dos pilotos residenciales.

Vendemos energía a un precio competitivo con respecto al operador de la red actual. Ofrecemos contratos de 7, 10 y 15 años pagaderos en la factura mensual de Triple A; en esta primera fase busca clientes propietarios del bien raíz preferiblemente casas. Para el 2024 esperamos invertir $7.500 millones aproximadamente en esta nueva línea de negocio.

Considero que el impacto que genera la adopción de este tipo de tecnologías le apunta directamente a la sostenibilidad, con la disminución de la emisión de gases de efecto invernadero de la ciudad y también mejora la calidad de vida de nuestros clientes, quienes, a su vez, aportarán al medioambiente.

¿Cuáles han sido los hechos más destacados en la línea de desarrollos inmobiliarios?

Lo más destacado es la visión de la organización frente a los desarrolladores inmobiliarios. Antes, el constructor hacía la obra para conectarse a un punto de la red. Ahora, es Triple A la que le ofrece realizar la obra como contratista de su empresa, pero con la garantía de que será atendido y respaldado por nosotros como operadores de la red.

Nuestro interés es apalancar estos proyectos porque son los futuros clientes quienes serán la base del incremento proyectado de ingresos por concepto de consumos en acueducto, alcantarillado y aseo y no debemos esperar a que los proyectos se desarrollen lentamente en su construcción por falta de la infraestructura de nuestros servicios.

En el 2023 cerramos contratos con las constructoras Argos, Marval e Inacar de proyectos de ingeniería de obras civiles para hacer extensiones de redes de acueducto y alcantarillado. También firmamos el contrato de la vía al mar de Barranquilla hacia Cartagena por la Circunvalar de la Prosperidad, para llevar infraestructura de acueducto en lo que se proyecta como un gran desarrollo inmobiliario en la zona, con financiación entre Argos y Triple A.

Estos proyectos generaron ingresos a la compañía por un valor de $160 millones que activarán 10.515 nuevos suscriptores que demandarán 1.892.700 m^3/año dentro de un periodo de 8 años. Instalamos 7.554 metros lineales de tubería de PEAD[47] en diámetros entre 90mm y 315mm.

En agosto del 2023 realizamos el evento **“Juntos construimos nuevas oportunidades”** donde socializamos la nueva estrategia de la empresa y el portafolio de servicios a ofrecer a los urbanizadores y constructores con el fin de generar mayor cercanía, atención personalizada y fortalecer las alianzas comerciales. Participaron 50 empresas constructoras y 120 personas.

En el marco del evento, presentamos la versión actualizada del Manual del Constructor, guía que facilita la consulta de cada uno de los procedimientos, requisitos, normas y recomendaciones. que deben cumplir los proyectos, desde su concepción hasta la conexión definitiva de los servicios de acueducto y alcantarillo, como también de la disposición de residuos ordinarios en cuartos de aseo para conjuntos cerrados.

[47] **Tubería de polietileno de alta densidad**

Clientes
Gobierno y Urbanizadores

Hitos de la gestión 2023

1. Prórrogas de los contratos de operación de Baranoa, Polonuevo, Santo Tomás y Sabanagrande.
2. Puesta en marcha del piloto de energía solar para viviendas.
3. Contratos con Argos, Marval e Inacar de proyectos de ingeniería de obras civiles para hacer extensiones de redes de acueducto y alcantarillado.

Gestión de las concesiones

Triple A se destaca por prestar servicios de calidad en los territorios donde opera, lo que ha fortalecido la confianza depositada por parte de los municipios en la organización al hacerla merecedora de la prórroga de los contratos de concesión y operación.

Como se mencionó al inicio de la entrevista, en el 2023 logró la prórroga de los contratos de operación de acueducto y alcantarillado suscritos con Asosasa E.S.P. y Asiser E.S.P., para lo cual estructuró un proceso para la consecución del objetivo, del que se destacan las siguientes acciones:

- ✓ Valoración financiera del negocio.
- ✓ Gestión documental y de información interna y externa.
- ✓ Mesas de trabajo de negociación con el contratante.
- ✓ Gestión institucional
- ✓ Estructuración conjunta del otrosí de prórroga.
- ✓ Suscripción de prórroga

A su vez, la gerencia mantiene un constante relacionamiento con sus partes interesadas en cada uno de los municipios en donde la organización desarrolla su operación, como entidades contratantes (municipios y asociaciones de municipios), interventorías de contratos de concesión y operación, y entes oficiales de carácter municipal como concejos locales, la Personería y secretarías de despacho.

Las actividades de relacionamiento van desde la estructuración de procesos y procedimientos de gestión y respuesta de la información solicitadas por los grupos de interés mencionados, así como al establecimiento de canales de comunicación directos, personalizados, permanentes y en doble vía, para resolver dichos requerimientos.

De otra parte, el equipo asiste de forma periódica a las citaciones de control político en los concejos municipales para rendir informes sobre la ejecución contractual de la prestación de los servicios, en aras de garantizar la transparencia de la gestión.

Energía

Como parte de la estrategia de la compañía, Triple A inició nuevos proyectos de energía renovable y aprovechamiento de residuos como parte de su visión sustentable de contribuir con el medioambiente. Para ello, estableció alianzas estratégicas que le permitieron aprender de estas nuevas tecnologías y beneficiar el crecimiento de la compañía.

En materia de energías alternativas, la compañía diseñó un portafolio de soluciones energéticas con base en recursos renovables para clientes hogar, comerciales e industriales a través de sistemas solares fotovoltaicos.

En el 2023 ejecutó la construcción y entrada en operación de dos pilotos, el lanzamiento del servicio A4Solar en la zona de interés y se adjudicó un contrato para el alcance de la segunda fase del piloto.

Estos desarrollos dan cuenta de la relevancia y el compromiso de la organización por incursionar en nuevos modelos de negocio, acercarse a sus clientes, mejorar el relacionamiento con su entorno y avanzar en el uso de la infraestructura e información existente, para hacer de esto la base de una empresa de servicios públicos sólida, moderna y con visión de largo plazo.

Los requisitos para ser cliente y beneficiario del servicio deben ser: cliente activo de Triple A y titular de la factura, propietario y residente del inmueble donde se instalará la solución fotovoltaica y tener hábitos de pago del servicio de acueducto y alcantarillado constantes y sin interrupciones, por lo menos durante los últimos seis meses.

Con los anteriores criterios aprobados, se procede al agendamiento para validar el concepto técnico, que consiste en una visita en sitio por parte de un aliado experto, en la que determina la viabilidad estructural y eléctrica que busca la mejor solución posible. El resultado de estas evaluaciones arroja la continuidad o no del proceso de diseño y de construcción.



Desarrollos inmobiliarios

En 2023 la gerencia ejecutó cuatro proyectos de extensión de redes e instalación de redes de urbanismo de acueducto y empalmes de redes instaladas a las ya existentes, que se enfocaron en atender las necesidades de los grandes urbanizadores con el fin de garantizar el suministro de agua potable a proyectos de viviendas localizadas dentro de las áreas de prestación de servicios en el distrito de Barranquilla y en los municipios de Soledad y Puerto Colombia.

De igual manera, se logró cerrar la negociación de tres nuevos contratos para la instalación de redes de acueducto y alcantarillado sanitario, los cuales se ejecutarán en el primer semestre de 2024. También se presentaron cuatro ofertas comerciales para desarrollar los diseños hidráulicos y estructurales.

Finalmente se realizaron 40 visitas comerciales presenciales a las empresas con el fin de presentar las nuevas ofertas de servicios especializados de la compañía y se hizo presencia en el Congreso de Acodal[48] donde se presentaron las políticas, los estados de avance, los retos nacionales e internacionales en materia de agua, saneamiento, ambiente, energías renovables, gestión de residuos y la institucionalidad del sector y se abordaron temáticas de gran trascendencia e impacto para el sector en el país.



[48] Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Suscribir contratos para la elaboración de diseños hidráulicos y estructurales de proyectos de urbanismo.	Garantizar el buen trazado y adecuado dimensionamiento de la estructura para asegurar la operación conveniente del sistema.
Suscribir contratos para el suministro y construcción de extensiones de redes y redes de urbanismo de acueducto y alcantarillado.	Garantizar una instalación correcta de las redes, generar utilidades adicionales a la compañía y dinamizar los clientes potenciales hacia los servicios de acueducto y alcantarillado.
Dar continuidad a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Soledad.	Prorrogar el contrato de Concesión suscrito con el municipio de Soledad.
Lograr la firma de 250 contratos para la misma cantidad de instalaciones fotovoltaicas en Barranquilla y el área metropolitana.	Lograr la instalación de 3,4 MW de energía renovable en Barranquilla y su área metropolitana.

5

Juntos conectamos hoy el territorio *del futuro*

- El reto de ser cada día más sostenibles
- Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- Nuestros temas materiales
- Gestión de los derechos humanos
- Nuestra conducta empresarial responsable
- Reputación
- Alianzas para el desarrollo sostenible

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Accionistas
- Clientes
- Comunidades
- Colaboradores
- Aliados Comerciales
- Proveedores
- Medios de comunicación y generadores de opinión.
- Gremios

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:





Nuestra voz

Zamira Betin Fren
Jefe de Sostenibilidad

"Los riesgos globales y las circunstancias cambiantes de los entornos retan cada vez más a las empresas a pensar de forma permanente cómo lograr ese equilibrio de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que impulsa la sostenibilidad."

Triple A no solo concibe la estrategia de sostenibilidad como un pilar fundamental de su gestión, sino que la integra directamente en su modelo de negocio, que busca mejorar las condiciones de vida de los habitantes de los territorios donde opera, con servicios de calidad para responder a las necesidades de sus clientes, ya sea en los hogares, las industrias, los comercios o el gobierno.

Zamira Betin Fren, jefe de Sostenibilidad, lidera la estrategia ASG[49] y comparte los hechos relevantes de la gestión durante el periodo de este reporte.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto en los grupos de interés?

En el 2023 orientamos nuestras actividades hacia tres focos de acción: gestionar los derechos humanos en los procesos de la compañía, fortalecer la cultura de la sostenibilidad en los grupos de interés, y definir el nivel de madurez de la gestión ambiental y establecer las metas de cambio climático bajo el estándar (TCFD).

[49] Criterios ambientales, sociales y de gobernanza

Respecto al tema de derechos humanos, el punto de partida fue diagnosticar su nivel de madurez, para lo que utilizamos la herramienta COREX[50] que nos definió la ruta a seguir. Implementamos todos los componentes de los elementos de la debida diligencia en derechos humanos, desde la aprobación de la política por parte de nuestra Junta Directiva hasta la incorporación de la categorización de quejas o reclamos en nuestra línea ética.

Hoy podemos decir que alcanzamos una calificación alta en la implementación de la estrategia: 4.6 sobre 5 puntos

A partir de nuestro compromiso de generar valor a nuestros grupos de interés y fortalecer la cultura de sostenibilidad como un imperativo para asegurar la calidad de vida de las futuras generaciones, creamos la primera **Escuela de Sostenibilidad en el Atlántico** la cual tiene por objetivo promover el entendimiento de la gestión sostenible en sus colaboradores y demás partes interesadas y, de esta forma, crear capacidades útiles en la toma de decisiones informadas respecto a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

También, por primera vez en la compañía, realizamos el **diagnóstico ambiental de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD)**[51] para fortalecer la estrategia de cambio climático, a fin de disminuir nuestra huella de carbono en sus tres alcances. Definimos un plan de acción que nos permitirá cerrar las brechas a corto, mediano y largo plazo, decisiones y acciones que estarán acordes con los objetivos planteados en nuestro direccionamiento estratégico.

Durante el 2023 evaluamos el nivel de madurez de nuestra estrategia de sostenibilidad tomando como referentes metodologías de medición por medio de una herramienta propia de la compañía. Pasamos del 72/100 en el 2021 a 81/100, esta calificación refleja la madurez de la gestión en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad, la definición de la materialidad financiera que refleja los impactos de la operación hacia sus grupos de interés y las buenas prácticas sugeridas por los estándares.



Destacamos los avances logrados en la dimensión ambiental al obtener la certificación de la norma ISO 14001 para el Relleno Sanitario Los Pocitos, la medición por tres años consecutivos de la huella de carbono corporativa y nuestra adhesión al Programa Nacional de Carbono Neutralidad, entre otras acciones.

Alineados con nuestro propósito superior y uniendo esfuerzos para trazar el camino hacia el territorio del futuro, creamos cuatro videos corporativos que comunican el enfoque de sostenibilidad de Triple A basados en nuestros cuatro focos: **Juntos por una vida de calidad, Juntos aseguramos nuestro entorno, Juntos avanzamos hacia el futuro y Decisiones íntegras.** En estas piezas resaltamos la capacidad instalada y las acciones que realiza la empresa en beneficio de nuestros grupos de interés. Estos videos se presentaron en eventos corporativos e incluso en reuniones internas.

Direccionamos nuestros esfuerzos en ser cada vez más competitivos y comprender las necesidades del sector, para lo cual continuamos incorporando buenas prácticas empresariales a la gestión mediante una escucha activa, el diálogo con nuestras audiencias y cocreando alianzas que traigan beneficios a la sociedad.

De forma periódica damos cuenta al **comité de Sostenibilidad y Talento Humano de la Junta Directiva** de los avances alcanzados, conscientes siempre de la responsabilidad de generar acciones socialmente responsables que generen valor a nuestros grupos de interés.

[50] El nombre de Corex responde a la abreviatura de conducta responsable (core) entendida como el comportamiento que se espera del sector empresarial e institucional en la forma de prevenir y abordar los impactos negativos de sus operaciones, su contribución al desarrollo sostenible y su actuación íntegra en su zona de influencia y en el país donde opera. X es el distintivo de la marca Próxima, desarrolladora de la herramienta de diagnóstico.

[51] TCFD es una iniciativa global que busca mejorar la transparencia en la divulgación de información financiera relacionada con el clima.

El reto de ser cada día más *sostenibles*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Implementar la escuela de la sostenibilidad Triple A.	Se logró la participación esperada de los asistentes en las siete sesiones de la escuela dirigidas por expertos en sostenibilidad y la realización de cursos mediante la plataforma de formación empresarial Ubits.	100%
Implementar la estrategia de derechos humanos en la organización.	Los cinco elementos de la debida diligencia de Derechos Humanos fueron implementados en los diferentes procesos de la compañía, desde la aprobación de la política por la Junta Directiva, hasta la priorización de riesgos y definición de los mecanismos de reparación.	100%

Para Triple A la sostenibilidad es un eje estratégico que genera valor a la empresa y a todos los grupos de interés con los que se relaciona, es un pilar clave de cara a su crecimiento.

El cuidado del medioambiente, el respeto por las personas, la gestión de sus finanzas y la satisfacción de los clientes son prioridades en la entrega de sus servicios, así como el trabajo en equipo para aportar al desarrollo integral de la región Caribe.

La estrategia de sostenibilidad está encaminada a generar valor a los grupos de interés con proyectos socialmente responsables y está sustentada en iniciativas nacionales e internacionales como Pacto Global de Naciones Unidas, del cual es punto focal en el Atlántico; aporta a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, e implementa métricas y metodologías para medir su gestión sustentable como se puede apreciar a lo largo de este informe. A continuación, el enfoque de sostenibilidad de Triple A:

La sostenibilidad
y su conexión con la estrategia



Temas materiales

- Talento humano
- Gestión social
- Derechos humanos

Riesgos estratégicos asociados

- Limitaciones operativas que afectan la prestación del servicio, en cobertura, calidad o continuidad.
- Cambios en el entorno geopolítico, macroeconómico y social que impiden la generación de valor.

Prioridades estratégicas

- Fortalecer las prácticas de gestión humana que contribuyan al desarrollo integral de las personas y a la competitividad empresarial.
- Fortalecer el liderazgo a través de un plan de desarrollo gerencial
- Preservar y proteger la salud y vida de los colaboradores
- Fortalecer las relaciones con los grupos de interés a partir de la identificación de necesidades y expectativas mutuas, y la creación de sinergias.

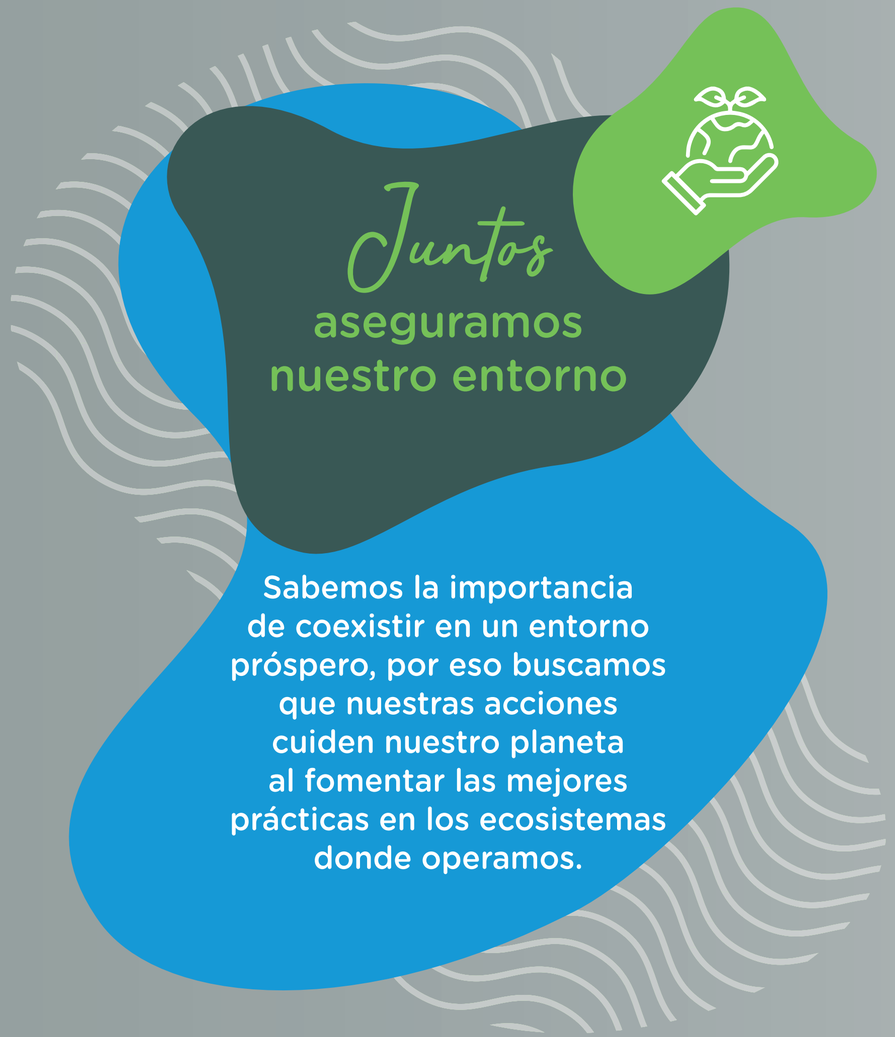
Logros de la gestión

- **Somos una empresa familiarmente responsable (efr)** en la categoría de excelencia. La organización ofrece **89 beneficios** a los colaboradores que exceden las exigencias legales.
- **98 % de los colaborares sienten orgullo** del aporte que como empresa se entrega a las comunidades, según Great Place to Work.
- **4% de disminución de los accidentes totales** con respecto al periodo anterior de reporte.
- **Aprobación de la Debida diligencia** en Derechos Humanos por parte de la Junta Directiva de Triple A.
- **Más de 93 mil personas fueron beneficiadas** de la estrategia social de Triple A con una inversión asociada de **$2.945 millones.**

Contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

1 Fin de la pobreza	4 Educación de calidad	6 Agua limpia y saneamiento	8 Trabajo decente y crecimiento económico
Metas: 1.4	**Metas:** 4.2	**Metas:** 6.1, 6.3	**Metas:** 8.5, 8.8

La sostenibilidad
y su conexión con la estrategia



Temas materiales

- Circularidad en el negocio
- Estrategia climática y gestión medioambiental

Riesgos estratégicos asociados

- Cambio climático, fenómenos climáticos extremos y ocurrencia de desastres naturales.
- Afectación al entorno social y ambiental por la operación

Prioridades estratégicas

- Fortalecer la gestión ambiental de la compañía

  Objetivos asociados a la prioridad:
  - Implementar las mejores prácticas de gestión ambiental que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de negocio, a la normatividad ambiental y a la protección del agua, aire y suelo.
  - Desplegar la estrategia de cambio climático de la compañía

Logros de la gestión

- **Cero multas ambientales**
- **Nivel de madurez bajo** en la medición de cambio climático según TCFD (40/100).
- **Mejoramos el índice de consumo de energía** por metro cúbico captado o producido, al aumentar por encima del 80 % los rendimientos hidráulicos de las bombas.
- **Identificación y priorización de los riesgos** de transición estratégicos y sus controles.
- Medición por tercer año consecutivo de la huella de carbono corporativa, para el 2023 fue de **983.714,41 Ton CO2 eq.**

Contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

6 Agua limpia y saneamiento
Metas: 6.3

13 Acción por el clima
Metas: 13.1

La sostenibilidad
y su conexión con la estrategia

Juntos
avanzamos hacia el futuro

Crecemos como compañía al conectarnos con los territorios y su desarrollo, a través de un servicio de vanguardia y calidad, con un relacionamiento íntegro y cercano.

Contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

1 Fin de la pobreza	6 Agua limpia y saneamiento	8 Trabajo decente y crecimiento económico	17 Alianzas para lograr los objetivos
Metas: 1.4	**Metas:** 6.1, 6.3, 6.4	**Metas:** 8.1	**Metas:** 17.16

Temas materiales

- Satisfacción y calidad del servicio
- Nuevos negocios y sostenibilidad financiera
- Innovación y nuevas tecnologías
- Alianzas estratégicas y reputación
- Cadena de abastecimiento

Riesgos estratégicos asociados

- Incapacidad financiera para afrontar los proyectos, inversiones o nuevos negocios de alcance estratégico.
- Indisponibilidad de tecnología e infraestructura para garantizar la prestación de los servicios regulados y no regulados.
- Ciberataques, fuga, perdida, captura de información
- Incapacidad de adaptarnos a los cambios requeridos por la estrategia
- Desabastecimiento de servicios/insumos críticos que afecten la continuidad del servicio

Prioridades estratégicas

- Garantizar con estándares de calidad la prestación continua de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios con altos niveles de eficacia y eficiencia en la operación, en el marco de la normatividad aplicable.
- Gestionar los procesos de atención y servicio al cliente
- Desarrollar nuevos negocios y la expansión de los servicios regulados y no regulados en los territorios, para apalancar el crecimiento y la sostenibilidad financiera de la compañía.
- Incrementar los ingresos de la compañía mediante la gestión eficiente del recaudo
- Consolidar las prácticas de innovación empresarial para responder a las necesidades del negocio.
- Fortalecer las relaciones con los grupos de interés a partir de la identificación de necesidades y expectativas mutuas y la creación de sinergias.
- Gestionar de manera sostenible la cadena de abastecimiento

Logros de la gestión

- Triple A garantiza la **calidad del agua suministrada con un IRCA de 0,02%** y una continuidad en el servicio de 23,8 horas diarias a la población atendida. Mantenimiento preventivo a +770 km del sistema de alcantarillado.
- Una operación de 24 horas en pro del **100% de cumplimiento de los horarios y frecuencias de recolección de residuos sólidos.**
- PAU, la asistente virtual está disponible en WhatsApp para ofrecer soluciones digitales rápidas y auto gestionables y a través de la línea de atención al cliente con **disponibilidad 24/7, 365 días al año.**
- **Ingresos superiores al billón de pesos** y un ebitda superior a los $368.000 millones (26% más frente al año 2022)
- Consolidación de **tres nuevas verticales de negocios** no regulados.
- Se logró la prórroga de los contratos de concesión para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado de los municipios de Baranoa, Polonuevo, Santo Tomás y Sabanagrande donde **se invertirán cerca $37.000 millones en infraestructura en los próximos 10 años.**
- **Disponibilidad de los sistemas tecnológicos** de la compañía por encima del 97%.
- La comunidad virtual de Triple A asciende a **más de 140.000 seguidores** en redes sociales con + de 9,2 millones de visualizaciones.
- **Ahorros por $25.700 millones** en negociaciones con proveedores para los procesos de contratación.

La sostenibilidad
y su conexión con la estrategia



Temas materiales

- Gestión integral de riesgos
- Ética, transparencia e integridad
- Gobierno Corporativo

Riesgos estratégicos asociados

- Riesgos legales y cambios regulatorios que afecten el desarrollo del negocio.
- Riesgos de cumplimiento y faltas éticas
- Afectación a la reputación del negocio

Prioridades estratégicas

- Fortalecer el Sistema de Control Interno de la compañía
- Fomentar una cultura basada en la ética y la integridad
- Generar estrategias de defensa judicial
- Fortalecer el Gobierno Corporativo
- Desarrollar viabilidades jurídicas
- Implementar modelos tarifarios y generar influencia en la proposición de regulaciones que contribuyan a la sostenibilidad empresarial.

Logros de la gestión

- Actualización y ampliación del **catálogo de riesgos estratégicos**
- **Mantenimiento de la certificación** bajo la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno obtenida en el 2022.
- **96 % de éxito** en la defensa judicial de la compañía
- **Calificación de 4,4 sobre 5** del nivel de madurez del Programa de Cumplimiento Anticorrupción según marco COSO 2013: (nivel Optimizado).
- **Cumplimiento plan de formación** de los miembros de la Junta Directiva de la organización.

Contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Metas: 16.5, 16.6

Triple A es la primera empresa en el departamento del Atlántico que cuenta con una Escuela de Sostenibilidad, que tiene por objetivo promover el entendimiento de la gestión sostenible de la empresa en sus colaboradores con el fin de generar capacidades útiles en la toma de decisiones informadas respecto a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En el 2023 han sido capacitados más de 90 colaboradores entre directores, jefes, coordinadores, profesionales y analistas con expertos en sostenibilidad en temas como gestión de impactos al entorno, innovación para la sostenibilidad, cadena de abastecimiento sostenible, cómo entender los derechos humanos, responsabilidad social, economía verde y metodologías para informar la sostenibilidad con estándares GRI[52], entre otros.

Fueron más de 800 horas de formación en la modalidad virtual y presencial; adicionalmente se habilitó la formación de temas relacionados con los criterios ASG a través de la plataforma Ubits.

Para conocer los niveles de satisfacción de la Escuela, se realizó una encuesta dirigida a los colaboradores participantes de las sesiones formativas realizadas, en la que **se obtuvo una calificación promedio 4,8 sobre 5 con un NPS[53] superior al 90 por ciento.**

Adicionalmente, se realizó la primera sesión de la Escuela de Sostenibilidad para los grupos de interés, en la que fue posible conectar con los proveedores, contratistas y grandes clientes para conversar con ellos sobre temas relevantes de la gestión ética corporativa y los retos de ser una empresa familiarmente responsable con la participación de la **Fundación Más Familia.**



[52] Global Reporting Iniciative

[53] Net Promoter Score

Nuestro relacionamiento con los grupos de interés

Triple A cuenta con un modelo de relacionamiento con grupos de interés que le permite establecer relaciones estructuradas, productivas y sistémicas. En este modelo se identifican claramente las partes interesadas, con quienes se establece una relación integral, dinámica, permanente, flexible, de confianza y de largo plazo, relacionada con la estrategia de negocio y que genera valor para las dos partes[54].

Durante el periodo del reporte se realizaron actividades de sensibilización del modelo con los líderes del relacionamiento con los grupos de interés para actualizar su priorización y, de esta forma, consolidar las actividades adelantadas en los planes de relacionamiento del año 2023 y la proyección del 2024.

En la revisión realizada se decidió unificar los grupos de interés Proveedores y Contratistas en Proveedores modificando su segmentación por monto de compras y contrataciones; adicionalmente se creó el grupo Aliados Comerciales donde se agrupan aquellas empresas que son soporte para el desarrollo de negocios no regulados de las verticales de negocio de la empresa.



Nuestros grupos de interés

Se definió el objetivo del relacionamiento descrito así:

“Posicionar a Triple A como una compañía de alto impacto en el desarrollo de los territorios atendidos, fortaleciendo las relaciones de confianza y generando soluciones a sus grupos de interés”.

Y el objetivo reputacional:

“Aumentar la percepción favorable de Triple A frente a sus grupos de interés impactando de manera positiva la imagen de la compañía”.

En cuanto a la segmentación de los grupos de interés, por recomendación de la auditoría interna del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, se incluyeron los siguientes segmentos en los grupos de interés que se especifican a continuación:

- **Autoridades:** Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP).
- **Accionistas:** Junta Directiva
- **Clientes:** Usuarios
- **Colaboradores:** Candidatos, excolaboradores e interventores.

El modelo de relacionamiento con grupos de interés permite realizar la conexión de cada una de las partes interesadas con los focos de la sostenibilidad, y a su vez con los temas materiales o relevantes que hacen parte de la estrategia de sostenibilidad.

[54] Consulte Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022- Modelo de relacionamiento de Triple A, pág. 75

Nuestros temas materiales

El proceso para identificar los temas materiales se realizó en el 2022 alineado a la estrategia corporativa, en el que tuvo dos momentos clave para su definición: en el primero se identificaron los temas de acuerdo con la metodología para determinar que son importantes para la empresa y las expectativas de sus grupos de interés, es decir, la materialidad de impacto del entorno, para lo cual se tuvieron en cuenta:

Marcos internacionales:

OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

wbcsd: Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible.

The Global Compact: Pacto Global de las Naciones Unidas.

World Economic Forum: Foro Económico Mundial o Foro de Davos.

- Análisis de los temas relevantes de empresas referentes en el sector.

Marcos sectoriales:

IFC: Corporación Financiera Internacional - Miembro del grupo Banco Mundial.

SASB: Junta de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad.

GRI: Global Reporting Initiative.

Dow Jones Sustainability Indexes: índices Dow Jones de sostenibilidad.

- Documentación interna relacionada con los sistemas de gestión, regulación y normatividad aplicable, estrategia 2021-2031, evaluaciones externas de rankings y estudios de reputación.

En un segundo momento y para definir los contenidos de este informe, se realizó un análisis de Doble Materialidad, la cual se determina bajo estos dos enfoques:

- **Materialidad financiera (visión de afuera hacia adentro):**
  Información relacionada con los impactos del entorno sobre la creación de valor económico de Triple A.

- **Materialidad de impacto (visión de adentro hacia afuera):**
  Información sobre los impactos de Triple A en el medioambiente y la sociedad.

De esta forma se surtieron los siguientes pasos para definir la Doble Materialidad:

1. Se identificaron los impactos que, como empresa, genera sobre el entorno, así como los impactos que genera el entorno sobre la estrategia de negocio, finanzas y reputación. A partir de este ejercicio, se realizó una lista inicial de impactos.
2. Se tomaron los resultados de los diálogos con los grupos de interés para validar dichos impactos y los riesgos organizacionales.
3. Se realizó un proceso de clasificación de la nueva lista de impactos, los cuales se agruparon en 13 categorías que representan los temas potencialmente materiales para Triple A.
4. En línea con el concepto de Doble Materialidad, el equipo de sostenibilidad de Triple A realizó una última validación de los asuntos propuestos y priorizó la relevancia de cada uno. En este ejercicio se evidenciaron temas que cobraron mayor relevancia y otros que, por estar en desarrollo en la estrategia empresarial, aún no se les puede evidenciar su impacto (de adentro hacia afuera), como es el tema de circularidad del negocio.

Como resultado del ejercicio de Doble Materialidad, el tema de ética, transparencia e integridad cobra mayor relevancia de impacto hacia los grupos de interés, el cual estaba contemplado como un subtema de Gobierno Corporativo - GC:



Ética, transparencia e integridad (subtema de GC)

Satisfacción y calidad de los servicios (uso sostenible del agua en el ciclo de vida)

Talento humano

Alianzas estratégicas y reputación

Estrategia climática y gestión ambiental

Circularidad del negocio

Gobierno Corporativo

Gestión social

Innovación y nuevas tecnologías

Cadena de abastecimiento

Sostenibilidad financiera (desarrollo nuevos negocios)

Gestión integral de riesgos

Derechos humanos

Evaluación de la gestión de los temas materiales

Triple A reconoce en los procesos de auditoría, tanto interna como externa, una herramienta valiosa para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la organización. Este enfoque refleja un compromiso permanente para responder a las expectativas de los grupos de interés, fortalecer las operaciones desde un servicio eficiente, confiable y cercano que impacta a la consolidación de la imagen corporativa.

A continuación, se presentan los resultados de las auditorías y las evaluaciones realizadas a nuestros temas relevantes presentados en este Informe de Gestión y Sostenibilidad, que dan cuenta de la eficacia de las medidas adoptadas para la consecución de los objetivos y metas definidos:

ICONTEC[57] evaluó la conformidad del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo con los requisitos normativos y la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables. En el Sistema de Gestión de Calidad se identificó una no conformidad derivada de no conservar la información requerida para el diseño de la infraestructura de acueducto y alcantarillado; para ello, desde el área de Proyectos de Ingeniería se definió una acción correctiva con un enfoque de actualización de documentos y formatos junto con una asesoría especializada para la optimización de los registros. Dentro de las fortalezas encontradas, se destacan:

- La continuidad del proyecto Génesis con inversiones para la compañía en los próximos cuatro años, que incluye la transformación digital, la búsqueda de fugas no visibles, la reposición de tuberías y la tecnología para la integración de procesos, entre otras, lo cual permite mejorar la prestación de servicio, la cobertura y disponibilidad a través de una gran inversión financiera.
- La realización del análisis de materialidad (presentado en este informe) como insumo para comprender el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ya que prioriza las actividades que permiten gestionar la relación de manera adecuada con cada una de estas.

En el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se evidenció una no conformidad relacionada con la identificación de riesgos en la matriz de contratistas y la disponibilidad de la información mediante fichas de seguridad de los productos utilizados en las obras. Asimismo, se identificaron, entre otras, las siguientes fortalezas:

- El esquema de vacunación al que son sometidos los operarios de la organización que incluye hepatitis AB, fiebre tifoidea, tétano e influenza y el control que tienen para garantizar el acceso de todos, evidencia el compromiso con la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, se destaca la implementación de la ruta saludable con diferentes jornadas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Se destacan las diferentes actividades realizadas para la disminución de la accidentalidad, como la socialización a los recicladores para prevenir accidentes (alcaldía), ¨SSTamos contigo¨ con la socialización de boletines durante el año, asesorías en cultura de seguridad con expertos, *benchmarking* con otras empresas de sector para la revisión y la réplica de buenas prácticas en la actividad de recolección.

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC para los Laboratorios de Metrología y Control de Calidad respectivamente para el mantenimiento de las acreditaciones vigentes con la Norma ISO/IEC 17025, en la auditoría al Sistema de Gestión del Laboratorio de Metrología identificó una no conformidad cuyo plan de acción permitió la actualización de procedimientos internos. Dentro de las fortalezas evidenciadas, se encuentran entre otras:

- La implementación de un recipiente volumétrico de hasta 5.000 litros en el área de macromedidores, con lo que se logra llegar a niveles de caudal que no se observan en otros laboratorios del sector.
- La permanencia del personal del laboratorio, la incorporación de un nuevo metrólogo y su compromiso por elevar su nivel escolar, que reflejan el interés por la mejora profesional en pro de las actividades del laboratorio.

En la auditoría realizada por el ONAC al Laboratorio de Control de Calidad, identificó una no conformidad que con la aplicación del plan de acción se ajustaron parametrizaciones en el *software* para la elaboración de los informes de resultados acompañado de ajustes documentales y seguimiento a procesos. El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas:

- Se destaca la competencia técnica, habilidad y destreza del personal para llevar a cabo los métodos acreditados.
- Se destaca el uso del LIMS (software del laboratorio) con el que se garantiza la trazabilidad de la información de las muestras desde el ingreso hasta la generación del informe de resultados.

El indicador único sectorial (IUS) permite valorar la gestión de las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado por medio de la evaluación y el seguimiento de ocho dimensiones estratégicas enmarcadas en la Resolución CRA 906 de 2019; los resultados de esta medición se constituyen en un hecho destacado considerando el nivel alcanzado y la tendencia a la mejora continua. Seguidamente, se presentan los resultados oficiales calculados y publicados por la Superintendencia de Servicios Públicos el 5 de diciembre de 2023.

[57] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

Área de Prestación de servicio	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
Mercado regional	12.47	11.61	10.81	12.5	9.38	12.21	11.13	12.42	92.53	Riesgo Bajo
Usiacurí - Alcantarillado	14.29	14.29	14.29	14.29	8.41	14.02	Redistrib	14.29	93.88	Riesgo Bajo
Tubará - Alcantarillado	14.29	13.83	14.29	14.29	8.41	14.02	Redistrib	14.29	93.42	Riesgo Bajo
Polonuevo - Alcantarillado	14.29	4.29	14.29	14.29	8.41	14.02	Redistrib	14.29	83.88	Riesgo Medio Bajo
Palmar de Varela - Alcantarillado	14.29	14.29	14.29	14.29	8.41	14.02	Redistrib	14.29	93.88	Riesgo Bajo
Malambo	12.48	12.5	11.78	12.5	9.38	12.21	10	12.5	93.35	Riesgo Bajo

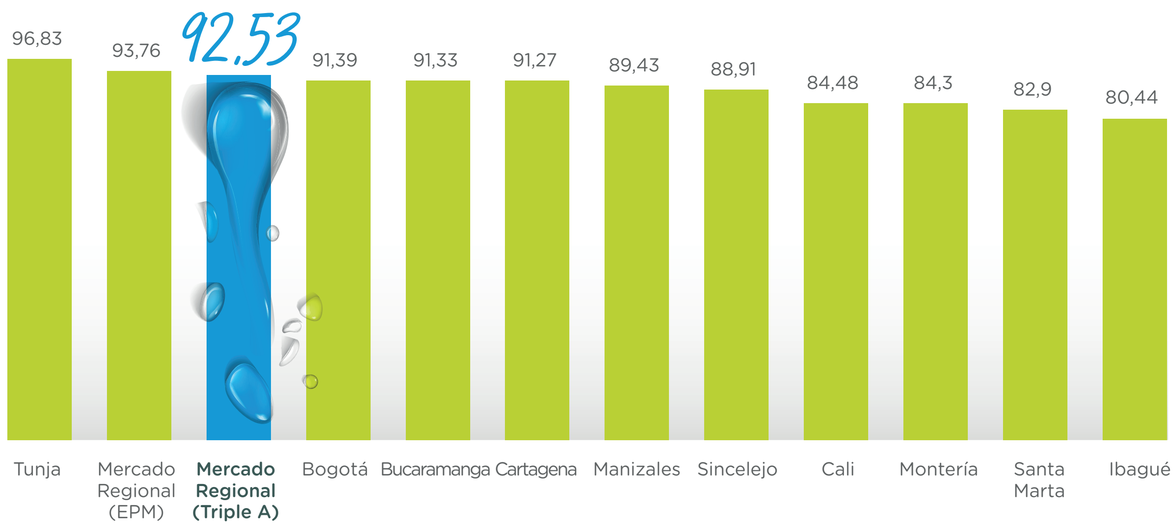
Fuente: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Resultado IUS	Clasificación de Nivel de Riesgo
0 ≤ IUS ≤ 30	Riesgo Alto
30 < IUS ≤ 60	Riesgo Medio Alto
60 < IUS ≤ 80	Riesgo Medio
80 < IUS ≤ 90	Riesgo Medio Bajo
90 < IUS ≤ 100	Riesgo Bajo

Comparativo, ciudades principales

En los resultados IUS vigencia 2022 del mercado regional, Triple A se ubicó en el tercer lugar a nivel nacional de las ciudades capitales.

En el año 2021 también estuvo en los tres mejores resultados.



Gestión de los derechos humanos

Alineados con la aplicación de las mejores prácticas y como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible, Triple A estableció en 2023 las orientaciones y lineamientos en la gestión de derechos humanos para impulsar su respeto, promulgación, promoción y cumplimiento.



La Junta Directiva aprobó la Política de Derechos Humanos que determina las actuaciones en esa materia frente a todos los grupos de interés, incluida la cadena de abastecimiento.

Basado en la mencionada política, se definió el proceso de debida diligencia en derechos humanos, que permite gestionar en forma proactiva y transversal los riesgos reales y potenciales en los que se puede ver involucrada la empresa en todos los niveles organizacionales: estratégico, táctico y operativo.

Para definir la ruta estratégica a corto, mediano y largo plazo, se aplicó la herramienta metodológica Corex[55] para evaluar los impactos y el nivel de madurez de la organización frente a la gestión de derechos humanos. A partir de este diagnóstico, se identificaron las fortalezas y oportunidades de mejora frente a la implementación de prácticas relacionadas con:

- Derechos asociados a una vida digna, seguridad y libertad de expresión.
- Derechos asociados al cuidado del medio ambiente.
- Derechos asociados a la transparencia, a la protección del consumidor y la información.
- Derechos asociados a la paz y a la libertad de los pueblos.
- Derechos laborales
- Derechos humanos asociados a socios comerciales.

Este análisis permitió la realización de plan de cierre de brechas al cual se le realiza seguimiento y control periódico para mejorar y aplicar los controles establecidos para mitigar los riesgos identificados.

Debida Diligencia

Triple A estableció el proceso de debida diligencia en derechos humanos adoptando las recomendaciones propuestas de varias iniciativas mundialmente aceptadas, entre ellas: la guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable y los Principios Rectores en Materia de Derechos Humanos, con el objetivo de identificar, prevenir, mitigar y responder sobre las consecuencias de los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales.

Los elementos de debida diligencia para Triple A son:

[55] **El nombre de Corex responde a la abreviatura de conducta responsable (core) entendida como el comportamiento que se espera del sector empresarial e institucional en la forma de prevenir y abordar los impactos negativos de sus operaciones, su contribución al desarrollo sostenible y su actuación íntegra en su zona de influencia y en el país donde opera. X es el distintivo de la marca Próxima, desarrolladora de la herramienta de diagnóstico.**

Elementos de la *Debida Diligencia*

Principios rectores sobre empresas y derechos humanos

Principios de pacto global en materia de derechos humanos

Guía ISO 26000 de responsabilidad social

Lineamientos de la OCDE

Guías Colombia y Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

1 Establecimiento e incorporación del compromiso organizacional con la debida diligencia en DD. HH

Logros:

- Aprobación y socialización de la Política de DD.HH.
- Creación de los Comités de DD. HH. y riesgo público.
- Elaboración de los reglamentos del funcionamiento de los comités.

2 Identificación y evaluación de impactos negativos reales y potenciales en DD. HH

Logros:

- Identificación y priorización de **41** riesgos de DD. HH. en los procesos y más de **60** controles.
- Lineamientos en riesgos de DD. HH.

3 Definición y desarrollo de planes para detener, prevenir y mitigar los impactos

Logros:

- Elaboración y normalización de los procedimientos:
  - Atención de riesgo público
  - Gestión de servidumbres y predios.
  - Criterios de valoración de condiciones sociales y ambientales.
  - Debida diligencia en derechos humanos.
- Política de diversidad, equidad e inclusión.
- Actualización del Reglamento del Comité de Convivencia.
- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo.

4 Seguimiento y evaluación de las actividades de debida diligencia

Logros:

- Evaluaciones periódicas a los planes definidos desde la Jefatura de Sostenibilidad a los procesos encargados de acciones puntuales, en apoyo con el comité de DD. HH.
- Dentro de los planes de las auditorías organizacionales se incluye la revisión de las declaraciones contenidas en la política de DD. HH.
- Auditorías anuales a la gestión de debida diligencia en DD. HH. lideradas por la subgerencia de Auditoría Interna.
- Rendición de cuentas de estos resultados al Comité de Gerencia y posteriormente al Comité de Sostenibilidad y Talento Humano de la Junta Directiva.

5 Comunicar a los grupos de interés la manera en que se gestionan los impactos

Logros:

- Definición de los lineamientos del relacionamiento y comunicación con los grupos de interés.
- Actualización de las políticas de comunicación y Marketing Responsable.
- Diálogos con grupos de interés

La gobernanza de los asuntos relacionados con los derechos humanos en Triple A está a cargo del Comité de Gerencia y del Comité de DD. HH. con funciones específicas para cada espacio.

A su vez, la evaluación de los impactos negativos reales y potenciales en DD.HH. está a cargo del Comité y se realiza ordinariamente de manera anual.

Adicionalmente, se establece su realización bajo las siguientes circunstancias: antes de emprender una nueva actividad, antes de establecer una nueva relación comercial, antes de adoptar decisiones importantes que impliquen cambios operacionales.

Según las categorías y la priorización de impactos descritas en el punto anterior, Triple A define y desarrolla planes y medidas adecuadas para prevenir y mitigar sus impactos reales y potenciales en materia de DD.HH. Estos se construyen con los líderes de los procesos implicados y se establecen indicadores para el seguimiento a la implementación de la eficacia de sus acciones, compromisos y objetivos que conforman su debida diligencia.

Mecanismos de reparación

Los mecanismos formalizados para la recepción de quejas y reclamos permiten atender de manera oportuna, transparente y eficaz las solicitudes de los que se consideren afectados en sus DD.HH. por la actividad operativa de la organización:

- Definición de los mecanismos de denuncia y reparación y categorización en la Línea de Ética.
- Actualización del Código de Conducta con la tipología de reportes asociados a derechos humanos disponibles en la Línea Ética.
- Implementación del sistema de remediación No-Judicial.



Nuestra conducta empresarial *responsable*

Triple A sigue un enfoque integral y estratégico en la formulación, aprobación e implementación de sus políticas empresariales y es coherente con la estrategia corporativa, el cumplimiento legal y la adopción de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad. Estas políticas son diseñadas y gestionadas por el líder del tema en la organización, quien se encarga de la consecución de los recursos y la aprobación del nivel de autorización, que involucra a gerentes de área, Gerencia General o la Junta Directiva.

El líder de proceso, en colaboración con los equipos correspondientes, formula los compromisos y lineamientos que constituirán la base de las políticas empresariales. Estos compromisos pueden abordar diversas áreas como ética empresarial, datos personales, sostenibilidad y gestión de riesgos.

El proceso de implementación de estas políticas incluye la comunicación efectiva en todos los niveles de la organización, la capacitación del personal y la creación de mecanismos de monitoreo y evaluación para garantizar el cumplimiento continuo.

Seguidamente, el resumen de las políticas que fueron aprobadas o actualizadas durante el año 2023:

- **Política de tratamiento de datos personales:** su actualización amplió las finalidades de uso con enfoque a los nuevos negocios de la organización. Esta política tuvo un despliegue hacia todos los grupos de interés por diversos canales de comunicación y de atención. Esta política se convierte en una palanca importante para la promoción de nuevos servicios a los clientes, de conformidad con el cumplimiento legal.
- **Estrategia en materia de derechos humanos:** inició con la elaboración de un diagnóstico con la herramienta Corex[56] y la compañía construyó un plan de trabajo que se desarrolló durante el año 2023. Este plan empezó con la aprobación de la política de derechos humanos con el propósito de formalizar su compromiso con el respeto y la promoción de este tema, y continuó con un despliegue documental en materia de establecimiento de la debida diligencia en derechos humanos, entre otros.
- **Política de igualdad de la organización:** la cual evoluciona a Política DEI (Política de Diversidad, Equidad e Inclusión) para formalizar su compromiso de promover un entorno de trabajo más justo, equitativo y respetuoso. Con esta política se estableció un hito importante y se ha propuesto un despliegue estratégico para su implementación en el año 2024 con el desarrollo de un plan de trabajo que involucra acciones formativas y de toma de conciencia, comunicación a partes interesadas y la integración de la política a la cultura Triple A.
- **Política para la implementación y desarrollo de la figura del teletrabajo:** con el fin de fomentar e incentivar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral en el marco del Decreto 1227 de 2022, Triple A elaboró los lineamientos sobre teletrabajo. Inició con el establecimiento de los cargos que podían utilizar esta modalidad (administrativos y directivos), y para la implementación de esta política empezó con capacitaciones hasta llegar a la formalización a través del contrato laboral.
- **Política de desconexión laboral:** busca mejorar las condiciones de salud y seguridad, y fomentar el debido equilibrio en la relación entre descanso y trabajo, en beneficio del desarrollo personal, profesional, social y familiar de las personas, bajo criterios de entornos saludables orientados al bienestar integral de los colaboradores y el fortalecimiento de la cultura efr, en aras de garantizar la aplicación y cumplimiento de la Ley 2191 de 2022. Esta política cobija a todos los colaboradores de Triple A sin importar la modalidad de trabajo que esté utilizando ya sea presencial, teletrabajo, trabajo remoto, modalidad combinada o mixta, y trabajo en casa.
- **Política de prevención de riesgos por fatiga laboral:** está relacionada con la salud de los colaboradores y tiene la finalidad de establecer estrategias de promoción, prevención, intervención y monitoreo del riesgo de fatiga laboral en cumplimiento con las políticas de seguridad y salud en el trabajo de la organización. Para la implementación de esta política se realizó un despliegue formativo con el establecimiento de responsabilidades y el monitoreo de accidentes de trabajo relacionados por fatiga laboral.
- **Política integrada de los sistemas de gestión:** se incluyeron las directrices de promoción de comportamientos seguros de los diferentes actores viales de sus desplazamientos laborales, para lo cual se actualizó dicha política y se socializó a todo el personal.

[56] **El nombre de Corex responde a la abreviatura de conducta responsable (core) entendida como el comportamiento que se espera del sector empresarial e institucional en la forma de prevenir y abordar los impactos negativos de sus operaciones, su contribución al desarrollo sostenible y su actuación íntegra en su zona de influencia y en el país donde opera. X es el distintivo de la marca Próxima, desarrolladora de la herramienta de diagnóstico.**



"Barranquilla azul", es el título de esta obra de arte, ganadora de un concurso de pintura impulsado por la Fundación Triple A. Sus creadores son cuatro jóvenes quienes plasmaron el encuentro del río Magdalena con el mar caribe en medio de una ciudad pionera con elementos emblemáticos que la hacen única y diferente.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Ejecutar el roadmap para alinear la gestión de Triple A con el marco de reporte *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD).	Lograr mínimo el 30% del cierre de brechas del plan de trabajo de alineación con la TCFD (5 años).
Acompañar a la organización en la definición e implementación de un programa de gestión de derechos humanos en su cadena de abastecimiento.	Mitigar los riesgos en materia de DD.HH. en la cadena de abastecimiento de Triple A y fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, proveedores y aliados comerciales.
Mejorar la calificación de medición del estándar AquaRating en pro de la eficacia de los procesos del ciclo integral de agua.	Promover la transformación de los procesos que garanticen el acceso continuo y equitativo a los servicios de acueducto y saneamiento básico.

Reputación

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Posicionamiento de un espacio de encuentro formativo y de intercambio de ideas con los periodistas y líderes de opinión de la ciudad y el departamento.	Realización de los Círculos de Pensamiento en los cuales se abordaron temas de importancia para los comunicadores y periodistas de manera presencial y virtual.	100%
Realización de la campaña para la apropiación interna entre los colaboradores acerca de la nueva estrategia de la Compañía.	En el 2023 se realizaron campañas de sensibilización para los colaboradores acerca del desarrollo de los nuevos negocios de la organización que se consolidaron durante el año: • Boletines de prensa • Boletines de presentación sobre los nuevos equipos • Encuentro de líderes 2023 • Evento Orgullo Azul	100%
Creación y posicionamiento de una nueva red virtual para la masificación de mensajes y contenido destacado y cercano con las nuevas generaciones de usuarios y clientes.	Construcción de una nueva plataforma digital para público joven y divulgación de campañas de aseo con personajes reconocidos de la ciudad para exaltar la labor de los operarios de barrido. Se encuentra como @SomosTripleA en TIK TOK, se inició en diciembre con 40 videos.	80%
Creación y posicionamiento de un nuevo canal interno para la consolidación de mensajes directos y cercanos para los colaboradores.	Creación de Sintonía Azul, el podcast de Triple A, un canal de comunicación en doble vía para presentar temas de diferentes índoles. Se inició el canal desde noviembre con seis videos.	40%

Nuestra gestión

Durante el año 2023 la gestión de la comunicación en Triple A estuvo orientada en la ejecución de campañas y acciones que impactaron positivamente la imagen de la compañía y favorecieron su reputación. La línea de comunicación este año se enfocó en potenciar tres grandes estrategias: **Somos Triple A, Orgullo Azul y Triple A Comunica,** en las que se recordó a los grupos de interés el aporte de la empresa en el crecimiento y desarrollo de Barranquilla y los municipios del Atlántico que atendemos.

Este desarrollo fue realizado por el equipo de la Subgerencia de Comunicaciones mediante las siguientes acciones comunicativas:

Campañas de comunicación que generan cercanía

Hacia nuestros usuarios

La estrategia Somos Triple A tuvo como objetivo consolidar el posicionamiento de marca como una empresa socialmente responsable frente a la comunidad, que promueve la cultura ciudadana mediante la promoción de alianzas y campañas asociadas a sus servicios. La cercanía y la generación de confianza con los grupos de interés fue el eje de comunicación establecido en los mensajes que se desarrollaron en el marco de esta estrategia.

Durante la temporada de carnaval se realizó la campaña **Estamos Carnavalistos** para enseñar a la comunidad el funcionamiento operativo de la unidad de aseo durante las fiestas a través de actividades lúdicas y recreativas, y de igual manera, se desplegó la campaña **Ojo con la Basura para crear conciencia ambiental y ciudadana sobre la importancia de reducir y manejar adecuadamente los residuos de la fiesta cultural de la ciudad.**

A lo largo del año se visibilizaron mensajes formativos del correcto uso y cuidado del agua potable, residual y de los sistemas de acueducto y alcantarillado a través de campañas como **Cuidado del Agua y Ten Presente el Sistema de Alcantarillado.** Del mismo modo, se promocionaron de manera permanente los beneficios que representan para los usuarios que pagan de manera anticipada y oportuna su factura con el programa **Supercliente** y se visibilizó la gestión operativa de aseo y cómo se integran las comunidades atendidas con este servicio a través de programas como **Mi Colegio Limpio, La Cuadra Ejemplar y Mi Barrio Sin Basuras.**

Desde el servicio

Adicionalmente, Triple A comunica de forma permanente a todos los grupos de interés los calendarios de mantenimiento operativo, lavado de tanques y toda la información previa que se genera desde la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Asimismo, el área de comunicaciones informa a los líderes de la operación de los servicios, sobre las notificaciones que hacen los usuarios a través de los medios de comunicación acerca de fugas de agua potable y residual, fraudes, robos de tapas de alcantarillado o de medidores, recolección de residuos, podas y escombros, y basureros, entre otros.

















Hacia nuestros colaboradores

La estrategia **Orgullo Azul** se enfoca de manera específica en los colaboradores de la compañía para fortalecer valores, liderazgo y competencias comunicativas orientadas a la gestión de personas. Con esta estrategia se fomenta una mejor interacción entre los empleados a partir del fortalecimiento de la cultura organizacional comprometida con generar las mejores condiciones para ellos y fomentar el trabajo en equipo, la igualdad, equidad y diversidad.

En el marco de **Orgullo Azul,** en 2023 se continuó en la consolidación de la cultura de Empresa Familiarmente Responsable -efr- a través de la campaña ´**Somos efr**´ con un respaldo adicional con la construcción e implementación de la campaña ´**Vamos Por La A**´**,** la cual apoyó el proceso de auditoría que estaba enfocado en lograr el nivel de excelencia del modelo de gestión de conciliación de la compañía.

De igual forma, se establecieron lineamientos de comunicación interna para campañas en relación con los temas clave para la estrategia de negocio como fueron: ´**Triple A Sostenible**´ con contenido sobre sostenibilidad y cumplimiento y ´**Triple A Somos Todos**´**,** con el marco de la apertura de mensajes hacia los temas de diversidad, equidad e inclusión.

Desde la estrategia ´**Triple A Comunica**´**,** la compañía se centró en maximizar el valor de la empresa y su reputación, para lo cual optimizó los canales de comunicación y la construcción de comunidad, desde lo tradicional y lo virtual. En esta campaña también se incluyó la gestión de medios y canales internos, orientados a la divulgación de mensajes de alto impacto para la reputación y la imagen interna y externa.

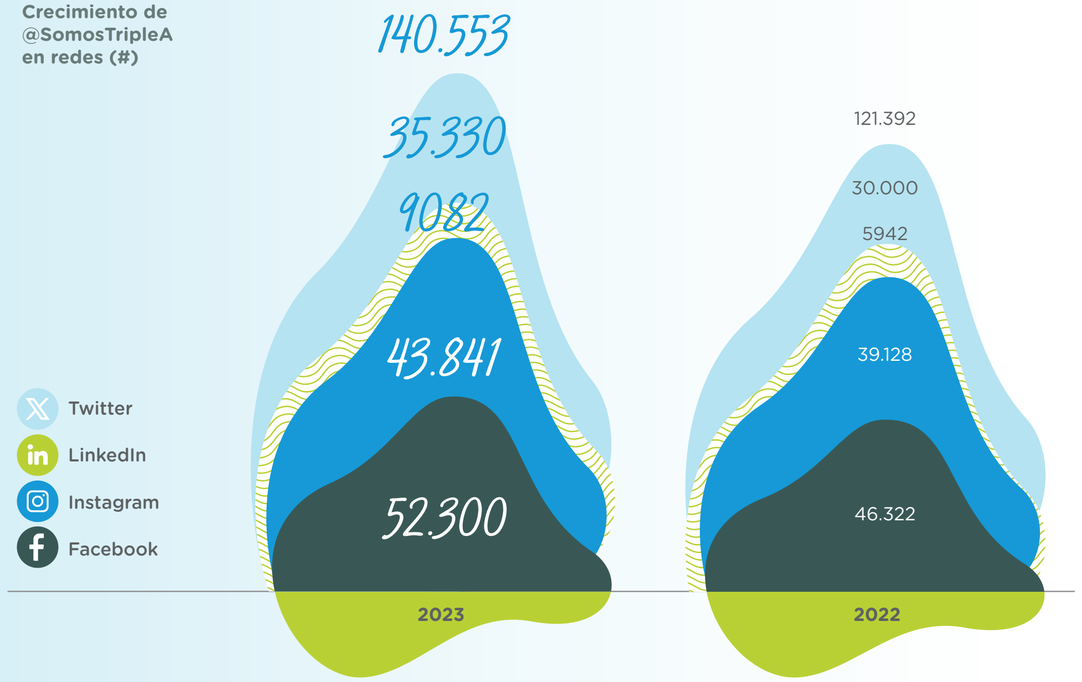
Consolidando nuestra comunidad virtual

Triple A continúa fortaleciendo su estrategia digital a partir del trabajo con comunidades virtuales independientes, con lenguaje y público diverso con quienes interactúa de manera directa con el objetivo de intercambiar y replicar la información actualizada de la compañía.

La gestión de la comunicación digital de la compañía se centró en la construcción de nuevas plataformas (TikTok – Podcast), la implementación de agentes BPO[58] para generar respuestas a los usuarios en línea, el lanzamiento de nuevos productos y la potenciación de la marca como empleadora en todas las redes sociales.

En redes sociales @SomosTripleA se han convertido en un medio aliado para masificar la información positiva de la compañía con piezas gráficas, fotografías, videos, historias muy dinámicas que aportan a la reputación e imagen de la compañía.

Crecimiento de @SomosTripleA en redes (#)



[58] Business Process Outsourcing

Eficacia en la gestión

Triple A aprobó un plan de trabajo que establece los temas puntuales generadores de noticias acorde con la gestión de las diferentes áreas para consolidar la reputación y la imagen como una organización que aplica las mejores prácticas y principios del desarrollo sostenible.

Las siguientes cifras datan la relación con los medios de comunicación:

Favorabilidad de las noticias publicadas en medios	2023	2022
N.º Noticias positivas	1.273	966
N.º Noticias negativas	349	509
N.º Noticias neutras	2.150	1.841
Total noticias de Triple A	3.772	**3.316**
% de favorabilidad de noticias publicadas	78	**65**

Fuente: Triple A

Valor en relaciones públicas	2023	2022
Free press (millones de pesos)	$9.952 [59]	$8.287

Fuente: Triple A

Publicación noticias	2023	2022
Medios digitales	1.752	1.417
Televisión	218	144
Radio	1.097	860
Medios impresos	722	870

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Creación del nuevo canal de comunicación interna MÍA - vía Whatsapp.	Fortalecer la comunicación interna y la difusión de información permanente para los colaboradores.
Realización del Primer Encuentro de Comunicadores y Periodistas Triple A.	Generar un nuevo espacio de relacionamiento de la compañía con los representantes de medios, líderes de opinión, periodistas y comunicadores organizacionales de Barranquilla y los municipios que atendemos.
Lanzamiento del programa radial Somos Triple A.	Generar un nuevo espacio para divulgación de la información de Triple A hacia las comunidades dentro de la franja radial y en una emisora ranqueada y con alcance local y regional.

[59] La cifra corresponde a la gestión mediática realizada por la Subgerencia de Comunicaciones para la publicación de las noticias positivas (de comunicados de prensa, boletines, fotografías y videos, relacionamiento directo con periodistas y medios de comunicación). Esta cifra equivale al ahorro que logra el área para la compañía sin pago de publicidad o avisos en medios.

Alianzas para el desarrollo *sostenible*

Solo es posible alcanzar el desarrollo sostenible si diferentes actores, bien sean personas, grupos u organizaciones, establecen alianzas, se unen en función de objetivos comunes y establecen puentes. Las alianzas tienen una importancia vital para las redes que articulan organizaciones de desarrollo social.

De esta forma, Triple A pertenece a diferentes asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales con las cuales define una agenda gremial que contribuye a consolidar su relación con el sector de los servicios públicos y a mantiene su vigencia institucional. Estas son:

Andesco
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones

Comité Intergremial Atlántico.

AUDITOOL®
Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno

CEO
DEL ATLÁNTICO

ACRIP
ATLÁNTICO

icontec
ISO 9001

ANDI

PRO BARRANQUILLA
TU AGENCIA DE INVERSIÓN EN EL ATLÁNTICO

APELL
BARRANQUILLA

CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE BARRANQUILLA

ACODAL
Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

6

Juntos por una vida *de calidad*

- Tú y tu familia son nuestra prioridad
- Crecemos con nuestros colaboradores
- Nuestra operación segura y saludable
- Somos tu aliado para servir a la comunidad
- Acción comunitaria de la Fundación Triple A

GRI

3-3

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Comunidades
- Colaboradores
- Proveedores

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:

1 **Fin de la pobreza** — Metas: • 1.4

4 **Educación de calidad** — Metas: • 4.2

6 **Agua limpia y saneamiento** — Metas: • 6.1 • 6.3

8 **Trabajo decente y crecimiento económico** — Metas: • 8.5 • 8.8

THE GLOBAL COMPACT — Principios: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9



Nuestra voz

Lina María Márquez Restrepo
Gerente de Gestión Humana

"Nuestro principal hito en 2023 fue acompañar y movilizar, desde el punto de vista de las personas, el despliegue de la nueva estrategia potenciando al máximo las capacidades internas y promoviendo una cultura diversa, equitativa e incluyente centrada en el bienestar y la salud los colaboradores y sus familias"

En 2023 y con la premisa de velar por el bienestar, la seguridad y el desarrollo de los colaboradores, Triple A adelantó acciones diferenciadoras y proactivas que permitieron la implementación de una cultura mucho más alineada con la nueva estrategia, enfocada a generar nuevos escenarios de comunicación, información, retroalimentación y formación para promover el trabajo en equipo, la equidad y nuevas competencias.

Lina María Márquez Restrepo, Gerente de Gestión Humana, nos presenta los hechos destacados de la gestión del área.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Uno de los principales logros de la gestión del talento humano fue acompañar el despliegue de la nueva estrategia, dimensionar la estructura necesaria y aprovechar los recursos internos para el funcionamiento de las tres nuevas verticales creadas a partir de la segmentación de los clientes que se atienden en la compañía: Clientes Hogares, Clientes Industriales y Comerciales, y Clientes Gobierno y Urbanizadores.

El principal resultado de este ejercicio fue propiciar el espacio de alineación de los procesos y acuerdos de servicio para generar articulación entre las áreas. Adicionalmente, proyectamos escenarios de estructura a tres años que continúan evolucionando de acuerdo con los resultados de la estrategia corporativa, bajo un esquema por horizontes con enfoque flexible, cuya pertinencia se evalúa y ajusta frente al desarrollo de los planes de negocio y a su demanda.

Se realizó la medición de clima organización bajo metodología de *Great Place to Work,* estándar internacional que evalúa el ambiente laboral, teniendo en cuenta cinco dimensiones claves: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Se destaca el compromiso de la empresa en crear un ambiente laboral saludable, feliz y competitivo, en el que se logró una favorabilidad del 96 por ciento por parte de los colaboradores, quienes consideran que Triple A es un buen lugar para trabajar, el 95 por ciento valora favorablemente la imagen corporativa y se sienten orgullosos de pertenecer a este gran equipo.

Luego de un proceso de auditoría interna y externa con firmas consultoras, Triple A recibió la recertificación del modelo efr en nivel A de excelencia al obtener un resultado favorable y destacando el compromiso y liderazgo de la alta dirección con las prácticas de conciliación, calidad de vida y bienestar de los colaboradores.

Comenzamos a desarrollar acciones para aportar a la consolidación de una cultura orientada a la diversidad, equidad e inclusión a través de la aprobación de la política y la participación de un grupo de mujeres en el Foro *Women, Working World* que fue una fuente de inspiración para abordar de manera efectiva los desafíos inherentes a sus roles, empoderándose para liderar con confianza y eficacia en distintos ámbitos profesionales.

Como parte de las acciones de fortalecimiento de nuestro modelo de talento humano revisamos la competitividad salarial de los cargos críticos para la operación de la compañía, con lo que desarrollamos un plan de cierre de brechas y establecimos la política que define los lineamientos salariales de acuerdo con sus funciones. Consideramos que este ejercicio demuestra el compromiso de equidad, buena gobernanza y transparencia.

¿Cuáles fueron los proyectos o las actividades que desarrolló en el 2023 para prevenir o mitigar riesgos en la operación?

Un reto interesante fue establecer acciones que nos permitieran continuar mejorando nuestros indicadores de accidentalidad; nuevamente logramos cero accidentes mortales y la reducción de la accidentalidad en la Gerencia de Aseo, donde hemos tenido que fortalecer las acciones de conciencia y aprendizaje sobre el autocuidado y la importancia de los temas de seguridad y salud.

¿Cómo evalúa la gestión del 2023?

Contamos con diferentes mecanismos de comunicación e información que nos permiten evaluar la gestión que realizamos desde diferentes perspectivas como los trabajadores, la alta dirección y el sector, con quienes realizamos análisis de mercado e identificamos prácticas de valor para aplicar en nuestra gestión.

Del mismo modo, realizamos la medición de clima organizacional con la metodología de *Great Place to Work* con la participación del 91,4 por ciento de la población de la organización, la cual es un insumo fundamental para entender los retos que debemos plantear para los próximos años y para conocer el impacto positivo que dejamos en los colaboradores y sus familias con nuestros focos de trabajo. Entre los principales hallazgos del estudio, encontramos que Triple A resultó con favorabilidad superior frente al sector de servicios públicos de este estándar en los índices de: Vínculo y Ambiente Laboral General, Transacción y Compromiso, ubicándose éste último 15 puntos por encima de la media.

En el indicador *Employee Net Promoter Score*[60] se logró un estadio de valoración de sobresaliente con un 95,2 por ciento de resultado, en el que se señaló que recomendarían nuestra empresa como un gran lugar para trabajar.

Asimismo, a través de la valoración interna relacionada a la satisfacción de nuestros servicios, en el que participó el 65 por ciento de los líderes de compañía encontramos que el 99 por ciento conceptuó que el aporte de Gestión Humana es fundamental para la contribución de los objetivos organizacionales.

[60] **Es una herramienta que permite conocer el grado de lealtad de los trabajadores con su empresa.**

Tú y tu familia son *nuestra prioridad*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Dar continuidad a la estrategia que apalanca la transformación hacia una cultura empresarial diversa e incluyente.	Se realizó un diagnóstico que definió el plan de acción a desarrollar en el 2024. Se aprobó la política para lograr entornos laborales saludables y seguros, diversos e incluyentes que impacten positivamente no solo a sus colaboradores sino también a los clientes y comunidades.	85%
Acompañar el despliegue de la estrategia desde la perspectiva de talento humano.	Durante el 2023 se logró la conformación de una estructura que apalanca la estrategia de la organización con respecto a la creación de las nuevas verticales encargadas de la implementación de nuevas unidades de negocio, fortaleciendo el nuevo enfoque comercial de desarrollo de negocios no regulados y la Dirección de Financiación no Bancaría.	98%
Implementar acciones que permitan obtener la recertificación como Empresa Familiarmente Responsable hacia el nivel de excelencia.	Se recibieron los resultados satisfactorios la auditoría interna de la firma Dynámica y la auditoría externa de la firma CMD, quienes emitieron un concepto favorable ante los hallazgos, al destacar la alineación del modelo con los resultados del negocio y el impacto en los grupos de interés.	100%

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Dar continuidad al desarrollo de acciones en el marco de la evaluación de *Employee Experience.*	Realizamos un diagnóstico con el 40% de la planta directa que ingresó a la compañía desde el año 2019 - 2022, con el fin de fortalecer nuestros procesos de cara a la experiencia del empleado dentro de la empresa y realizar acciones de mejora.	80%
Implementar el plan de formación en derechos humanos.	Se realizaron formaciones que apuntaron al fortalecimiento y apalancamiento de la cultura sostenible basado en Derechos Humanos a más de 108 colaboradores.	100%
Mejoramiento del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la ISO 45001.	Se logró reducir en 11%, respecto al 2022, la frecuencia de accidentes de trabajo incapacitantes presentados en los colaboradores de la Gerencia de Aseo.	100%



La gestión del talento humano en Triple A se enfocó en el cumplimiento del nuevo plan estratégico como generador de crecimiento, bienestar y desarrollo de la región, sus habitantes y trabajadores. Por esto, cada una de las acciones desarrolladas en este periodo da cuenta del compromiso y prioridad en la ejecución de planes de alto impacto y calidad que abordan a las personas de la organización así:

Conciliación y las medidas implementadas

En este periodo Triple A obtuvo la recertificación del modelo de gestión de la conciliación por el sello efr Empresa Familiarmente Responsable, bajo la norma internacional 1001 (ed.5) y continuó la implementación de iniciativas incluyentes y participativas que se reflejaron en los resultados corporativos y en la medición de clima organizacional.

El propósito efr definido por la organización es: “Fomentamos una cultura de conciliación que promueve el bienestar y la felicidad de los colaboradores y sus familias, la competitividad empresarial, apalancado en el liderazgo humanizado y la igualdad de oportunidades como pilares estratégicos para la generación de valor a nuestros grupos de interés y el logro de nuestro propósito superior: Juntos conectamos hoy el territorio del futuro”.

Se establecieron nuevas estrategias para llevar este propósito a todos los colaboradores y mecanismos de comunicación de doble vía que permitieron a la organización ampliar el portafolio de beneficios con base en los análisis e información recopilada de la voz del empleado, la voz de la alta dirección y la voz de la competencia, incluyendo también los análisis de la batería de riesgo psicosocial.

La inversión económica de los beneficios laborales

La inversión de la compañía en los beneficios brindados al talento humano se incrementó en un 128 por ciento frente al año anterior y logró aumentar la cobertura y el posicionamiento de las medidas de conciliación implementadas para ofrecer una mejor calidad de vida de sus colaboradores.

Beneficios destacados
(millones de pesos)

$ 9508 — 2023
$ 7394 — 2022

Beneficios	2023	2022
Servicio de alimentación y/o auxilio de alimentación	$4947	$4097
Transporte de personal	$1734	$1201
Seguro Médico	$1463	$1103
Actividades deportivas y eventos recreativos	$772	$486
Auxilios a hijos de colaboradores	$573	$491
Auxilios a hijos en situación de discapacidad	$16	$13

Fuente: Triple A. Si desea ampliar más beneficios, consultar la página web www@aaa.com.co

La satisfacción de las nuevas medidas evaluadas fue del 98 por ciento y el 90 por ciento de los colaboradores considera que Triple A, en materia de conciliación y beneficios efr[61], se encuentra por encima de la media con relación al resto de empresas del sector.

En busca de la mejora continua, Triple A ha implementado nuevos mecanismos para fortalecer el conocimiento de las medidas aplicables y disponibles para todas las personas administrativas y operativas de la organización. Dentro de los avances que se han realizado están el Podcast denominado Sintonía Azul y un canal de Chat Bot denominado MIA, ambos canales permiten la difusión de comunicación masiva y facilita llegar de una forma creativa a las personas operativas o ubicadas en sedes distantes.

Licencias de maternidad y paternidad

En el año de reporte se otorgaron siete licencias de maternidad y 35 de paternidad, 39 personas se reincorporaron a la empresa y tres aún están en periodo de licencia. Por tanto, el índice de reincorporación y retención fue del 93 por ciento.

[61] Empresa familiarmente responsable

Generamos oportunidades de empleo

Todos los procesos relacionados a la gestión de valor social por la generación de empleo se encuentran en constante evolución para asegurar su objetividad, teniendo en cuenta criterios de selección definidos a partir de perfiles establecidos en las descripciones de puestos de trabajo, competencias y habilidades, con el fin de garantizar procesos transparentes, libres de prejuicios y discriminación alguna en cumplimiento de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

A pesar del despliegue de los nuevos negocios, la plantilla solo creció el 0,2 por ciento debido a la gestión de desarrollo interno que exploró los talentos potenciales existentes en la compañía.

En 2023 se logró que 143 nuevos colaboradores se vincularan mediante contrato a término indefinido, lo que fomenta la estabilidad laboral en Triple A y contribuye a que los nuevos colaboradores puedan desarrollar proyectos en su vida personal y familiar.

En Triple A no existen diferencias salariales por razones de género para cargos y funciones equivalentes, según el artículo 143 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Política de Compensación para fijar los salarios se realiza una valoración de las posiciones en la cual se analizan la contribución al negocio, la responsabilidad y los requerimientos mínimos, calificando factores de conocimiento, innovación, impacto, riesgo y comunicación. El 99 por ciento de nuestra población es contratada bajo la modalidad a término indefinido.



Rotación de colaboradores

Para el periodo del reporte, la tasa promedio de rotación fue del 8,83 por ciento. Las causas se concentran mayoritariamente en: 46 por ciento corresponde a renuncias voluntarias ante nuevas ofertas de crecimiento a nivel laboral y profesional, 19 por ciento corresponde a retiros por justas causas, el 12 por ciento se pensionó, el 1 por ciento corresponde a terminación de contrato a término fijo y el 1 por ciento falleció.

Relaciones laborales

En el marco del respeto por la libertad de asociación sindical, la compañía genera anualmente espacios de concertación y dialogo. La disminución en la cantidad de colaboradores cubiertos por el convenio colectivo corresponde al 10 por ciento que se generó por el libre tránsito o escogencia de los colaboradores frente a los distintos grupos de beneficios dispuestos por la compañía en virtud de su modelo de conciliación.

Beneficios	2023	2022
Planta de personal cubierta por convención colectiva propia de la empresa	775	862
Colaboradores afiliados a organización sindical (cuota de afiliación sindical)	527	567

Fuente: Triple A

Crecemos con nuestros colaboradores

Gestión de conocimiento

El desarrollo, formación y crecimiento profesional de los colaboradores de Triple A se enfocó, en este periodo, en la implementación de programas de alto impacto para la gestión comercial y la sostenibilidad como elementos fundamentales para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de la nueva estrategia.

La gestión realizada en este sentido se soporta en las políticas, planes y evaluaciones establecidos para garantizar los resultados de valor que se muestran a continuación:

Beneficios	2023	2022
Asistencia a los programas	98%	95%
Satisfacción del participante	94%	89%

Fuente: Triple A

Triple A es consciente del impacto positivo que tienen los programas formativos, teniendo en cuenta que mejoran las competencias laborales aumenta la productividad y eficiencia de los colaboradores y mejora la gestión del desempeño con un indicador de eficacia del 93 por ciento de acuerdo con la medición realizada en el 2023.

Capacitaciones

Triple A desarrolló actividades formativas, participación en congresos y seminarios dentro de la jornada laboral con una mayor intensidad horaria en comparación con el año 2022. Respecto a las prácticas en el puesto de trabajo se evidenció un aumento significativo, teniendo en cuenta el incremento de entrenamientos durante el periodo de evaluación y aquellos que se hicieron efectivos en el 2023 de los ingresos a finales del año 2022.

Capacitaciones (horas)	2023	2022
Dentro de la jornada laboral	34.060	21.113
Fuera de la jornada laboral	10.001	10.775
Total	44.061	31.888



Capacitaciones (horas)	2023		2022	
Directivos	2530	3478	1908	2239
Administrativos	9018	7590	6245	6255
Operativos	871	20.574	908	14.331

Fuente: Triple A

Durante el 2023 las horas de capacitación destinadas a las mujeres aumentaron en un 6 por ciento frente al año anterior. Este incremento refleja el compromiso de la empresa con la equidad de género y el desarrollo profesional de sus colaboradoras.

Asimismo, se registró un aumento en las horas de capacitación del equipo directivo, lo que indica una apuesta por fortalecer las habilidades de liderazgo dentro de la organización. De igual manera, se reforzaron los procesos de formación operativa.

Liderazgo en Triple A

La Escuela de Liderazgo Magdalena, es un programa primordial en el desarrollo integral de los líderes de la compañía, que cataliza el fortalecimiento de habilidades gerenciales, la ampliación de competencias blandas y el cierre de brechas cruciales para posicionar a Triple A como una empresa líder del sector.

Durante el 2023 la escuela desarrolló programas en tres líneas: Liderazgo, que incluyó entre otros, temas específicos a liderazgo femenino, una línea de formación comercial y otra asociada a lideres operativos del proceso de Aseo. A partir de esta segmentación se adaptaron los procesos de formación de manera específica a las necesidades y responsabilidades particulares de cada grupo, para maximizar el impacto a la nueva estrategia de la compañía. Entre los temas brindados se encuentran:

1. Liderazgo en la planeación estratégica, Comunicación para líderes, Liderazgo en escenarios híbridos, Diversidad, Equidad e Inclusión, Liderazgo para la gestión de la conciliación, *Feedback* oportuno y constructivo.
2. Desarrollo y metodología para fortalecer un liderazgo desde el SER hasta el HACER.
3. Alineación de propósito personal para servir e incrementar clientes satisfechos y clínicas de ventas e imagen corporativa, dirigido al equipo de unidades de negocios comerciales.
4. Protocolo de liderazgo efr, taller de sensibilización de cultura efr, Trabajo flexible: hacia una realidad líquida, presentaciones de alto impacto y congresos.

La metodología de formación fue híbrida y versátil, pues combinó las modalidades presenciales y virtuales de manera sincrónica y asincrónica. Las actividades formativas en el marco de la escuela han experimentado un robusto proceso formativo que abarca un total de 145 horas de formación.

Plataforma de formación virtual

La plataforma virtual Ubits ha sido un complemento fundamental para el desarrollo de los programas ejecutados en Triple A. Gracias a sus contenidos específicos, la compañía se enfocó en los programas de sostenibilidad, liderazgo y cumplimiento y brindó una formación actualizada y relevante.

Las siguientes cifras dan cuenta de los resultados obtenidos por la utilización de esta plataforma:



Total horas de formación	2273
Licencias activadas	626
Cursos finalizados	753

Fuente: Triple A

Además, se desarrollaron sesiones presenciales indispensables para las formaciones que requieren una interacción más cercana y dinámica para asegurar un proceso formativo completo y efectivo. Para conocer los cursos finalizados en el 2023, ver Anexo No. 3.



Auxilios educativos

Triple A ofrece apoyo continuo a los colaboradores para su desarrollo profesional y laboral a través de los auxilios educativos cubriendo así 30 solicitudes entre pregrados, especializaciones y maestrías, de las cuales 14 fueron nuevas solicitudes y los 16 restantes correspondieron a la cobertura de auxilios previamente otorgados que requerían continuidad semestral.

De la misma manera, la compañía logró obtener la certificación de competencias laborales que reconoce el saber hacer de las funciones de los colaboradores, en este caso, para 37 colaboradores de la subgerencia de Agua Potable y la Gerencia de Aseo, avalando la experiencia y reconociendo la competencia técnica del equipo operativo.

Inversión en Auxilios educativos
(millones de pesos)

30 solicitudes nuevas	2023	2022
Costo directo	703	455
Costo de auxilio educativo	115	148
Costo indirecto	217	158

Fuente: Triple A



Gestión del desempeño

Las evaluaciones de desempeño en Triple A garantizan el cierre de brechas y la identificación de oportunidades de desarrollo frente a las competencias que requieren para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este proceso es clave en el desarrollo del talento, facilita la retención de personas y propicia la creación de planes de desarrollo a nivel personal y profesional.

En 2023 la evaluación se realizó al 99 por ciento de los colaboradores operativos, cubriendo así el 68 por ciento del total de la planta completa de Triple A.

De este 99 por ciento de colaboradores evaluados, solo el 0,2 por ciento evidenció áreas de oportunidad en algunas competencias específicas. En respuesta a este hallazgo, se implementó un plan de desarrollo individual con el objetivo de fortalecer estas oportunidades de mejora y potenciar el rendimiento individual para alinear el compromiso con la excelencia en todos los niveles de la organización.

Resultados de la evaluación de desempeño (colaborador)	2023	2022
Excelente	762	997
Aceptable	236	252
Requiere mejorar	2	5
Por debajo del nivel requerido	0	0

Fuente: Triple A

Gestión del desempeño operativo	2023	2022
Operativos mujeres	12 (1%)	7 (1%)
Operativos hombres	1119 (99%)	864 (69%)

Fuente: Triple A

GRI

403-1
403-2
403-3
403-4
403-6
403-7
403-8

Nuestra operación *segura y saludable*

Salud y seguridad en el trabajo

Triple A busca garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos sus colaboradores a través de la implementación de estrategias y políticas para la prevención de accidentes y enfermedades laborales, soporta toda su gestión en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado y certificado bajo la norma ISO 45001.

El compromiso de la alta gerencia con la salud de todos sus grupos de interés se ve reflejado en el cumplimiento normativo de todos los requerimientos y en los resultados operacionales.

Gestión de la Salud

Los servicios de salud en el trabajo permiten, a través de las consultas médicas, los programas de prevención y promoción del cuidado, monitorear y hacer seguimiento a la salud de los colaboradores para analizar y establecer medidas preventivas y correctivas de forma sistémica sobre las condiciones de trabajo para prevenir la alteración de cualquier condición de salud.

La organización garantiza la calidad de dichos servicios a través de la disponibilidad de un médico especialista en medicina laboral y enfermera especialista en salud ocupacional en continua formación y capacitación. Adicionalmente, cuenta con espacios y equipos médicos destinados para la oportuna y correcta atención de los colaboradores, aunado al equipo de profesionales suministrado por la ARL SURA que complementa el recurso de la compañía: médico epidemiólogo, fisioterapeutas especialistas en seguridad y salud en el trabajo.

Consultas médicas realizadas	2023	2022
Colaboradores	1.725	1.498
Contratistas	55	15
Total	1.780	1.513

Fuente: Triple A

Para asegurar la accesibilidad de los colaboradores y contratistas, la compañía dispone espacios para la atención del personal, así como el alcance del profesional médico en las diferentes sedes donde se requiera con una accesibilidad 24/7 a través de vía telefónica, logrando inmediatez en el manejo de casos y el direccionamiento a las respectivas entidades de salud cuando sea requerirlo.

La compañía, en pro de asegurar el bienestar integral de los colaboradores, realiza campañas de prevención de patologías de alta prevalencia social, tales como:

1. **Citologías cervicouterinas**
2. **Examen médico para detección de cáncer de mama**
3. **Consultas nutricionales**
4. **Detección de glaucoma**
5. **Jornada de vacunación contra influenza**
6. **Jornada de prevención de riesgo cardiovascular (realización de electrocardiogramas - glucometrías - tamizaje de presión arterial y peso, entre otros).**
7. **Feria de la salud**

Accidentes laborales

Para el año 2023 el índice de frecuencia disminuyó en un 14 por ciento y el índice de severidad en un 31 por ciento respecto al año anterior, gracias a la implementación de controles y estrategias para incentivar los comportamientos seguros, controles de ingeniería e implementación de las mejores prácticas operacionales que minimizaron el impacto en la seguridad y salud de los colaboradores.

Es favorable destacar que los accidentes presentados en 2023 fueron de menor severidad, lo cual visibiliza el trabajo realizado frente a la sensibilización de accidentalidad para garantizar la continuidad del negocio desde la premisa de contar con trabajadores sanos y saludables en la operación.



Índice de frecuencia de accidentalidad en colaboradores	2023	2022
Resultado	5,62%	6,57
Número de accidentes de trabajo con incapacidad	100	114
Número de colaboradores	1774	1752

Fuente: Triple A

A partir de la identificación de riesgos de lesiones por accidentes laborales, se identifican los riesgos prioritarios y se establecen nuevas acciones para el control y seguimiento, que eviten los posibles accidentes.

Lesiones por accidente laboral de colaboradores	2023	2022
N.º de accidentes laborales	123	128
Con grandes consecuencias	9	12
N.º de días perdidos	647	887
Índice de severidad	36	50,72

Fuente: Triple A

Tasa de ausentismo de colaboradores

El comportamiento del porcentaje de ausentismo durante el periodo 2023, comparativamente al año anterior, presentó una fluctuación según el origen o causalidad de los días perdidos, detallado así: disminución en el porcentaje de ausentismo por accidente de trabajo, licencias de maternidad y licencia de paternidad; sin embargo, ocurrió lo contrario en las enfermedades comunes, que presentaron un leve aumento debido a cuadros clínicos de origen viral y al padecimiento de enfermedades catastróficas.

Porcentaje de ausentismo	2023	2022
Accidente de trabajo	10,3	13,2
Enfermedad común	77,2	67,3
Licencia de maternidad	7,2	13,5
Licencia de paternidad	5,3	5,8

Fuente: Triple A

En cuanto al comportamiento del índice de ausentismo, se identificó un incremento principalmente en los días perdidos en relación con los días laborados por el origen de enfermedad común guardando esto relación con los hallazgos obtenidos en el porcentaje de ausentismo. Las demás variables fluctuaron levemente en valores parecidos al año 2022.

Índice de ausentismo	2023	2022
Accidente de trabajo	2,1	2,3
Enfermedad común	16,5	11,8
Licencia de maternidad	1,1	2,3

Fuente: Triple A

Enfermedades laborales

Desde la visión de los riesgos o peligros inherentes a la operación, la compañía ha identificado y valorado cada uno de ellos en la matriz de identificación, evaluación, valoración y control, y continúa ejecutando un plan de acción que le permite abordar preventivamente estas temáticas con procesos de formación y acompañamiento a los colaboradores.

Durante el año 2023 se gestionó y mejoró el cumplimiento de las normas para trabajo en alturas y espacios confinados con la asesoría de la ARL SURA con quien se realizó el proceso de formación y certificación de competencias de los jefes de área.

Estas capacitaciones utilizaron, como parte de la innovación para el aprendizaje, simuladores en las formaciones de seguridad vial, tareas de alto riesgo y brigadas de emergencia con centros de entrenamiento especializados con entrenadores de alto nivel con un mayor conocimiento, concientización de los riesgos y la aplicación de controles que se deben implementar durante el trabajo.

Formación en seguridad y salud en el trabajo

Garantizar la formación en temas de seguridad y salud en el trabajo a partir de la identificación de los principales peligros y riesgos identificados en la operación de la compañía ha aportado a la disminución de los indicadores de accidentalidad y enfermedad laboral de los colaboradores, brindándoles principios de prevención, innovación, trabajo en equipo y atención a sus necesidades y expectativas, con un enfoque de seguridad de procesos, análisis del contexto y entorno actual.

La organización mantuvo, durante el año 2023, actividades de capacitación, formativas, de inducción y reinducción dirigidas hacia sus colaboradores y contratistas dentro de las cuales se resaltan:



Temas de formación

- Curso para el manejo de emergencias con Cloro Gas
- Curso de auditor Icontec, bajo la norma ISO 45001
- Curso de seguridad de procesos
- Procesos de inducción a nuevos ingresos
- Prevención en el cuidado de manos
- Prevención de accidentes por riesgo público
- Prevención de accidentes por caída a nivel
- Formación y entrenamiento para trabajo seguro en alturas.

Programas de formación de SST	2023	2022
Programas y cursos desarrollo	67	38
Personas capacitadas	1.429	1.673
Horas de formación	13.659	4.632
Horas de formación por persona	24	5,5

Fuente: Triple A

Retos 2024



Reto	Impacto esperado
Intervención en Salud y Seguridad a contratistas críticos de la empresa con la finalidad de garantizar la conformidad y buena gestión del sistema.	Lograr la alineación de principios y prácticas comunes a nuestra cultura en seguridad y salud haciéndolas extensivas a nuestros contratistas.
Avanzar en el fortalecimiento de una cultura de diversidad basada en la igualdad de oportunidades y la creación de un ambiente inclusivo para todos los colaboradores.	Fortalecer la apertura hacia la diversidad e inclusión, generando ambientes seguros y respetuosos para todos.
Desplegar acciones resultantes del diagnóstico de *employer experience*.	Revisar NPS* y GPTW* como estrategia de retención y atracción de talentos en la compañía.
Mantener la consolidación y el compromiso frente al modelo empresa familiarmente responsable cuyo estándar internacional orienta el liderazgo humanizado, en donde felicidad y productividad van de la mano.	Mantener el nivel de compromiso que apalanca la productividad y hace que Triple A sea una empresa competitiva, manteniendo la mejora continua frente al modelo.
Ejecutar el Plan de Sucesión, abarcando las etapas de evaluación y diseño para la formación de los cargos críticos priorizados.	Mantener la actualización de la línea sucesoral de cargos críticos.
Mantener el acompañamiento al despliegue de la estrategia.	Continuar con los procesos de articulación de acuerdos de servicio entre procesos involucrados en el éxito de la estrategia.

*NPS Net Promoter Score, GPTW Great Place To Work



Annadheluz De Castro Rolong
Directora de Gestión Social

"En el marco de nuestra filosofía empresarial, fortalecemos nuestro relacionamiento con los líderes de las comunidades donde prestamos nuestros servicios, promoviendo una comunicación transparente, clara y en doble vía a través de la creación de escenarios de acercamiento a la compañía y de conformación de redes de apoyo que nos permiten compartir temas de buenas prácticas".

Nuestra voz

Para Triple A es fundamental fortalecer las relaciones de valor con las comunidades que rodean su operación puesto que son aliados clave para mejorar la prestación los servicios con calidad y eficiencia. La gestión social en este periodo estuvo enfocada en acercarse a la comunidad para entender mejor el negocio y brindarle herramientas de formación y comunicación que permitan su desarrollo social y la creación de nuevas competencias.

En este apartado, Annadheluz De Castro Rolong, directora de Gestión Social presenta los principales hechos y sus impactos en la gestión del 2023.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Con el ánimo de robustecer nuestras relaciones con las comunidades, en este periodo continuamos fomentando la creación de nuestras redes de apoyo comunitario de primera y segunda línea, como aliados clave para transmitir información sobre las novedades del servicio y aumentar nuestra capacidad y tiempos de respuesta ante cualquier novedad.

Como parte de este proceso identificamos las necesidades y expectativas de las comunidades y realizamos un plan de formación que les permitió capacitarse en temas de liderazgo, formación del ser y trabajo en equipo, entre otros, logrando crear competencias nuevas que aportan al desarrollo de la región.

Adicionalmente, hemos compartido con los líderes de las comunidades temas sobre los mecanismos de participación, e incentivamos este modo las veedurías ciudadanas en zonas de influencia donde se desarrolla el programa "Mi Buen Vecino" y lugares donde estamos gestionando obras para que los habitantes de los territorios hagan seguimiento a los procesos. Este ejercicio ha reflejado resultados importantes al integrar la visión de la comunidad en las mejoras y ajustes que se realizan desde el proceso operativo.

Este año el programa Supercliente tuvo un enfoque más social y ambiental mediante el cual realizamos actividades pedagógicas de los servicios, campañas virtuales y experiencias para generar bienestar a nuestros clientes. Tuvimos 57 actividades entre Superferias, campañas virtuales de bonos de consumo, celebración de fechas especiales, jornadas de limpieza y activaciones en oficinas comerciales, actualmente contamos con 131.275 Superclientes.

Destacamos también, la alianza con la Fundación Sanar con la cual trabajamos en equipo en las instituciones educativas para aportar a partir de la recolección de tapas plásticas a esta asociación que trabaja con niños con cáncer; e igualmente continuamos trabajando con la Oficina de Servicios Públicos y Barranquilla Verde para la recuperación de puntos críticos de la ciudad.

¿Cómo evalúa la gestión del 2023?

Desplegamos diversas estrategias destinadas a evaluar el cumplimiento de los objetivos en los procesos sociales llevados a cabo en las comunidades. En este contexto, se destaca la implementación de encuestas de satisfacción de los programas sociales como un instrumento esencial para medir la eficacia y la percepción de los beneficiarios respecto a nuestras intervenciones. A través de estas encuestas se obtiene información valiosa que permite evaluar el impacto de nuestras acciones, identificar áreas de mejora y asegurar que los programas respondan adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

Asimismo, para mantener una gestión efectiva de la retroalimentación recibida, se diligencian matrices de seguimiento de solicitudes y quejas. Estas matrices constituyen un registro detallado de las inquietudes expresadas por los usuarios. En el año 2023 según los registros actuales, el ciento por ciento de los casos reportados fueron atendidos de manera integral y satisfactoria.

Somos tu aliado para servir a la *comunidad*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Sensibilizar a 76.000 usuarios en temas operativos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con énfasis en participación ciudadana y educación ambiental.	79.411 usuarios del Distrito de Barranquilla y municipios donde la empresa opera los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, participaron en actividades formativas en educación ambiental y mecanismos de participación ciudadana.	*100%*
Aumentar a 100 las instituciones educativas participantes en el programa Mi Colegio Limpio.	101 instituciones educativa participaron en actividades ambientales para fomentar el manejo adecuado de los residuos sólidos para contribuir a preservar el medio ambiente.	*100%*

Triple A encaminó sus acciones hacia el fortalecimiento continuo de los procesos comunicativos y formativos con nuestros grupos de interés. Este enfoque estratégico se materializó mediante la creación de alianzas estratégicas con el impulso de acciones conjuntas, articuladas e integradas entre todos los actores involucrados. El objetivo principal de estas iniciativas fue potenciar el impacto positivo en las comunidades donde la empresa hace presencia a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De esta forma Triple A orienta la gestión social bajo tres enfoques descritos a continuación con sus respectivos programas de desarrollo:

Programas de socialización de obras y barrios con equidad

La compañía fomenta la comunicación abierta y transparente sobre los proyectos en ejecución, actividades de intervención social y sensibilización a los usuarios sobre el uso eficiente de los servicios en alianza con la Oficina de Servicios Públicos del Distrito, Personerías y alcaldías municipales. Triple A trabajó este 2023 con 4.285 líderes en procesos de socialización de obras y barrios con equidad para generar calidad de vida en las comunidades e impulsar escenarios de diálogo constantes para integrar a los procesos operativos las necesidades y expectativas planteadas por las comunidades. Los programas son:

Socialización *de obras*

Objetivo

Socializar las obras civiles que ejecuta la empresa con el fin de prevenir, mitigar y compensar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos, derivados de la ejecución de las obras y proyectos dirigidos a mejorar la prestación de los servicios públicos en las comunidades atendidas, principalmente en obras de reposición de redes de acueducto y alcantarillado, así como obras de gran impacto.



Resultados

Se realizó el acompañamiento en 8 proyectos especiales en los que se destacan: **Proyecto Génesis, reposición de redes de alcantarillado y nuevos usuarios.**

En total se impactaron **3737** usuarios entre reuniones de seguimiento, socializaciones, mesas de trabajo y mensajes informativos.

Población beneficiada

- Lideres Junta de Acción Comunal.
- Autoridades gubernamentales.
- Lideres naturales de la comunidad.
- Comunidad en general.

Inversión

$ 47.067.178

Barrios con *equidad*

Objetivo

Promover el uso eficiente del recurso hídrico en los nuevos usuarios, a través de estrategias de intervención, las cuales son diseñadas acordes con las dinámicas sociales, económicas y ambientales de cada asentamiento que contribuyen a fortalecer la participación de las comunidades para el desarrollo sostenible del buen uso del agua con la adopción de un estilo de vida armónico con su entorno, a través de la legalización del abastecimiento del servicio de acueducto.



Resultados

Se realizaron **17 encuentros** entre reuniones formales y socializaciones sobre las obras de normalización del servicio de acueducto donde participaron **548** usuarios de 5 asentamientos subnormales de los municipios de Sabanalarga, Tubará, Baranoa, Soledad y Puerto Colombia.

Población beneficiada

- Asentamientos donde se iniciará proceso de normalización del servicio de acueducto. Líderes y comunidad en general.

Inversión

$ 42.178.956

Programas transversales de educación ambiental y social

Promueven la conciencia ambiental y el desarrollo de iniciativas sociales en los clientes para fortalecer el tejido comunitario, impactando a 60.226 usuarios, estudiantes, docentes y actores comunitarios, con quienes se abordan temas relacionados con el buen uso de los servicios y la importancia del cuidado ambiental, la sostenibilidad y la economía circular. La gestión del 2023 fue:

Guardianes del *medio ambiente*

Objetivo

Formar jóvenes estudiantes de 9° pertenecientes a las instituciones educativas de las zonas de influencia de la empresa, en los ejes temáticos de consciencia ambiental, cultura ciudadana y participación comunitaria, a través de un plan de educación teórico-práctico relacionados a temas ambientales y psicosociales para que los estudiantes a su vez, sean multiplicadores de conocimiento dentro y fuera de su comunidad educativa, cumpliendo con 80 horas de formación equivalentes a su servicio social obligatorio.

Población beneficiada

200 estudiantes de noveno grado de 7 instituciones educativas:

- I.E.D El Pueblo
- I.E.D 161
- I.E.D Villanueva
- I.E.D Cañahuate
- I.E.D Ciudadela 20 de Julio
- I.E.D Antonio Ramón Moreno
- I.E.D Juan Mina











Inversión

$148.305.273

Resultados

640
horas

de formación a través de **256 actividades** en modalidad presencial y virtual (en la plataforma de Facebook).

158
guardianes

del medio ambiente certificados por cumplir sus **80 horas de formación de su servicio social** obligatorio. Esta certificación es otorgada por las Secretarías de Educación de Barranquilla y Soledad y la empresa Triple A.

El programa impactó de manera directa e indirecta a

4475
personas

dentro del plantel estudiantil y sus comunidades vecinas, así como familiares de los estudiantes vinculados al programa.



Manejo de *residuos*

Objetivo

Desarrollar estrategias y acciones de educación ambiental para fomentar la cultura ambiental responsable y la gestión adecuada de los residuos sólidos en las comunidades del Distrito de Barranquilla y en los municipios del departamento del Atlántico donde la empresa opera el servicio de aseo.

Resultados

16.548
usuarios
de las comunidades atendidas, colegios y empresas participaron en **capacitaciones y actividades ambientales** para promover el buen manejo de los residuos sólidos, economía circular, jornadas de socialización de frecuencias y horarios de recolección domiciliaria, fomento del correcto uso de tragarresiduos y contenedores instalados en las Playas de Puerto Colombia.

Se realizaron **19**
jornadas de limpieza
con la participación de **507 líderes** de las comunidades. Cuatro nuevas zonas de inadecuada disposición de residuos se recuperaron convirtiéndose en cuadras ejemplares: El Bosque, Boston, El Ferry y Piletas.

Inversión
$ 92.101.976



Se acompañó la gestión de la Alcaldía Distrital a través de la Oficina de Servicios Públicos en la **intervención y recuperación** de 2 puntos críticos con la participación de

24
miembros
de las Juntas de Acción Comunal.

Se realizaron **reuniones sectoriales y mesas de trabajo** con

210
líderes
para atender solicitudes de incidencias en el servicio de aseo.

Población beneficiada

- Líderes y miembros de las Juntas de Acción Comunal, Ediles y autoridades menores.
- Instituciones educativas
- Empresas Clientes Respel
- Municipios donde la empresa opera el servicio de aseo.

El agua es *mi llave*



Objetivo

Fomentar una cultura hídrica en los usuarios que facilite las dinámicas y procesos que generan cambios positivos en las prácticas de las comunidades frente a los temas ambientales y del uso inteligente del agua.

Inversión
$ 51.185.904

Resultados

24.495
usuarios
sensibilizados en el uso eficiente del servicio de acueducto a través de ferias del agua, capacitaciones y metodologías didácticas.

Población beneficiada

- Instituciones educativas.
- Empresas
- Comunidad en general.

Mi colegio *limpio*

Objetivo

Promover en los estudiantes, docentes y la comunidad en general de las instituciones educativas participantes, comportamientos positivos para generar una cultura ciudadana responsable frente al servicio de aseo a través del fortalecimiento de los PRAES (proyectos ambientales escolares) y actividades ambientales complementarias que apunten al manejo adecuado de los residuos sólidos, el servicio de aseo de la ciudad y la conservación de los recursos naturales.

Resultados

13.967

estudiantes, profesores y miembros de la comunidad

de **101 instituciones educativas** inscritas de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Sabanalarga, Ponedera, Tubará y Galapa participaron en actividades ambientales alineados a los ODS, talleres ambientales y tecnológicos, capacitaciones del buen manejo de residuos sólidos, salidas pedagógicas y retos ambientales que contribuyen al desarrollo de sus proyectos.

Las instituciones educativas se unieron a la celebración del **día mundial de la limpieza** en el que realizaron

27

jornadas de embellecimiento

en bulevares, parques y playas.

Las instituciones educativas participantes resaltaron la **importancia ecológica y ambiental de la Ciénaga de Mallorquín** y de otros cuerpos de agua importantes en el Atlántico con la creación de

72

cuentos ambientales

Población beneficiada

- Estudiantes, profesores y la comunidad vecina de las instituciones educativas participantes.

Inversión

$140.617.300



Fomento de participación ciudadana y comunicación

Triple A fortalece las habilidades comunicativas de los líderes comunitarios para difundir información precisa, oportuna y veraz sobre los servicios prestados por la empresa y la vinculación de aliados estratégicos como Juntas de Acción Comunal y nuevos vocales de control con sus Comités de Desarrollo y Control Social. Para las relaciones de confianza a largo plazo, la compañía continuó su trabajo en este periodo por fortalecer la comunicación en doble vía con las Redes de Apoyo de los municipios, al crear espacios formativos y de capacitación sobre temas relacionados con el crecimiento personal para potenciar las habilidades y destrezas de 79 líderes aliados que forman parte de la primera y segunda línea de las redes de apoyo. A continuación, los programas desarrollados:

Red de *apoyo*

Objetivo

Implementar un mecanismo de comunicación directa con la comunidad que facilite la divulgación de información referente a la prestación de los servicios y obras civiles relacionadas.

Población beneficiada

- Miembros de las Juntas de Acción Comunal.
- Líderes comunales
- Comunidades donde reside algún miembro de la red.
- Líderes con habilidades para los medios de divulgación.

Resultados

11.007
usuarios
recibieron información sobre **novedades de los servicios.**

Se realizaron **14** **reuniones** de socialización sobre los proyectos de obras civiles con la participación de **212 miembros de las Juntas de Acción Comunal y líderes.**

Se realizó el **I Encuentro de la Red de Apoyo** logrando impactar **79** **líderes** de la primera y segunda línea brindando herramientas para fortalecer las habilidades comunicativas en los participantes.



Inversión
$ 57.559.573

Mi buen *vecino*

Objetivo

Desarrollar mecanismos de intervención social y estrategias de comunicación y participación ciudadana para el fortalecimiento de vínculos entre la empresa y las comunidades de valor, que permitan la sensibilización en el aprovechamiento de los recursos y uso adecuado de los servicios con el fin de generar atención oportuna de los requerimientos y satisfacción de estas comunidades con relación a la operación de los servicios.

Resultados

2507
usuarios
residentes de las zonas de influencia de la empresa, fueron impactados a través de **110 intervenciones pedagógicas, ambientales y sociales** en conjunto con los líderes comunitarios de estas poblaciones vecinas.

Dentro de las actividades desarrolladas se encuentran: **campañas** en temas de **buen manejo de residuos y sistema de alcantarillado, jornadas de limpieza y embellecimiento** en puntos críticos, **talleres formativos de saneamiento básico ambiental, jornadas de salud y talleres de arte** con material reutilizable.



Inversión
$ 74.359.190

Población beneficiada

- Líderes naturales
- Habitantes de la comunidad de influencia.
- Líderes de las Juntas de Acción Comunal.

Formación *Líder 10*

Objetivo

Incentivar la participación ciudadana de las Juntas de Acción Comunal y líderes comunitarios con procesos formativos en habilidades del ser y la operación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como sensibilizar sobre la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social a través de la figura del vocal de control.









Inversión

$ 191.126.587

Resultados

516

líderes

participaron en actividades formativas en temas comerciales y operativos de los servicios, reuniones informativas y visitas institucionales para conocer generalidades del proceso de potabilización del agua.

En marco de este programa se implementó **“La Tropa Triple A”,** una estrategia de relacionamiento creada para potenciar el acercamiento entre la empresa y los usuarios para conocer sus inquietudes y necesidades relacionadas con los servicios.

494

usuarios

participaron en recorridos sectoriales con las áreas operativas de la empresa, visitas domiciliarias, socializaciones del buen uso de los servicios, jornadas de limpieza y recuperación paisajística y otras actividades ambientales.

Se realizó el **Encuentro de Líderes 2023,** con la participación

107

líderes

de las comunidades atendidas, con el objetivo de fortalecer el relacionamiento de la empresa y el grupo de valor comunidad al compartir experiencias exitosas de Triple A y reconocer la labor de los lideres durante el año.

Población beneficiada

- Líderes naturales, miembros de JAC, vocales de control y comunidad en general.



Comités y consultas a las comunidades

Para Triple A, la comunicación bidireccional y continua es fundamental para estar al tanto de cómo la organización se alinea con las necesidades y expectativas de las comunidades donde presta sus servicios, por tanto, a lo largo de año realizó diversos comités y escenarios de rendición de cuentas que le permitieron informar a las comunidades sobre novedades de los servicios así:

Escenario	Resultados	Población beneficiada
18 audiencias y encuentros informativos por nuevas disposiciones tarifarias.	50 vocales de control y personeros participaron activamente en las audiencias para conocer las nuevas disposiciones tarifarias de la empresa.	Barranquilla y municipios del Atlántico atendidos.
Rendiciones de cuentas realizadas en zonas de influencia de la empresa.	Se realizaron ocho sesiones de rendición de cuentas, que contaron con la participación de 65 líderes que representan a las comunidades vinculadas al Relleno Sanitario Los Pocitos, las EDARES Barranquillita y El Pueblo y la Estación de Alcantarillado Mallorquín. En estos encuentros se compartió la gestión del año 2022 y se presentaron las proyecciones para la gestión social del año 2023.	Cinco zonas de influencia de la empresa. (barrios El Pueblo y Villanueva, Corregimientos La Playa, Juan Mina, Cuatro Bocas).



Programa Supercliente

Desde el programa Supercliente, Triple A afianza el relacionamiento con sus clientes e incentiva su formación ciudadana con el desarrollo de actividades basadas en premisas de reconocimiento y educación al cliente para el uso inteligente de los servicios prestados, va dirigido a usuarios residenciales que realizan la cancelación de su factura antes de la fecha de corte. En el período de este informe se realizaron 57 actividades entre Superferias en los barrios, campañas virtuales de bonos de consumo, celebración de fechas especiales, participación en eventos culturales, jornadas de limpieza y activaciones en oficinas comerciales.

A través de 14 Superferias se fortaleció la relación con los usuarios de los municipios atendidos y de los nuevos usuarios en los asentamientos normalizados por la empresa, logrando la redención de productos de hogar y el fomento de la pedagogía para la comprensión de la factura. Además, los usuarios se beneficiaron con la ejecución de iniciativas ambientales y sociales como jornadas de limpieza con sancochos comunitarios, entregas de kits escolares y reconocimientos a los líderes en fechas especiales. Se realizaron cuatro experiencias de **“Tómate un café con Supercliente”** en las cuales los usuarios vivieron una jornada de redención de estrellas y, a su vez, se brindó pedagogía sobre la factura y el uso de la página web a través del código QR.



Entendiendo la importancia y el alcance de los canales virtuales, se ejecutaron 14 campañas de redención de estrellas en línea a través de bonos de consumo, asimismo, se fomentaron 22 espacios de cercanía y experiencias con la celebración de fechas especiales como el Día de la Madre y el Padre, el Aniversario Supercliente, el Carnaval de Barranquilla, el Día Mundial del Agua y Navidad, entre otros. **Más de 154.000 usuarios Superclientes participaron de las actividades durante el año.**

Cerramos el 2023 con 131.275 Superclientes en promedio mensual sobre nuestros clientes al día y realizamos una inversión de $294.553.273.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Formar a los usuarios en temas operativos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con énfasis en participación ciudadana y educación ambiental.	Fomentar la cultura ciudadana responsable en el uso de los servicios públicos. Se espera sensibilizar a 79.000 personas
Impulsar la creación de alianzas estratégicas entre las Juntas de Acción Comunal y las instituciones educativas pertenecientes a los programas Mi Colegio Limpio y Guardianes del medioambiente.	Creación de estrategias colaborativas que aborden de manera efectiva los desafíos ambientales locales, con la participación activa de estudiantes, docentes y miembros de la comunidad. Se proyecta realizar 20 intervenciones ambientales.

Acción comunitaria de la Fundación Triple A



En 2023, la Fundación Triple A definió como propósito superior fomentar la educación, innovación y emprendimiento para el desarrollo sostenible de las comunidades de la región con dos líneas de acción: **Educación ambiental e Innovación y emprendimiento.**

Se transformaron los programas de ProsperA, EducA y Gente Voluntaria por dos líneas de acción establecidas por comités internos de Triple A y el acompañamiento del equipo consultor, que direccionaron la ejecución de los programas de la Fundación durante este periodo.

La Fundación logró fortalecer su posicionamiento interno y externo a partir de la ejecución de cada uno de sus programas y proyectos en las comunidades. Asimismo, fue reconocida por sus actividades de voluntariado, en las que se vincularon **más de 100 colaboradores de la empresa.**

La participación junto con sus aliados y la interacción con las comunidades impulsó respuestas innovadoras, relevantes y pertinentes para la solución de desafíos socioambientales, que transformarán con perspectiva de largo plazo la calidad de vida de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad **logrando impactar a más de 63.000 personas y más de mil millones de recursos movilizados.**

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Generar valor a la nueva estrategia competitiva de Triple A, a través de la Fundación.	Ejecución de las dos nuevas líneas de acción y cada uno de sus programas. **Línea educación ambiental** • 835 niños, niñas y de 26 instituciones educativas beneficiados con el programa Herederos del Planeta • 2.500 niños, niñas, adolescentes y adultos beneficiados con el inicio del programa EducAcción en Vereda Las Nubes y La Inmaculada en el municipio de Galapa. • 74 jóvenes beneficiados con el programa Becas para la vida, de los cuales 46 continúan su proceso de formación, 8 avanzaron a estudios tecnólogos y 10 se encuentran laborando actualmente. **Línea innovación y emprendimiento** • 5 emprendimientos fortalecidos en el aumento de un 600% de sus ventas y actualmente se encuentran empleando a su comunidad en la labor a través del programa Innova Social. • 10.000 niños, niñas, adolescentes y adultos beneficiados con el inicio del proyecto Tellus Lab en el barrio la Cangrejera, sector Villa María.	*100%*
Asegurar la sostenibilidad financiera y la gestión organizacional de la Fundación.	La Fundación Triple logró crecer presupuestalmente por medio de la movilización de recursos en cada uno de sus programas ejecutados. • **Línea educación ambiental: $ 918.102.292 movilizados** • **Línea innovación y emprendimiento: $542.307.050 movilizados**	*100%*

Línea de innovación y emprendimiento

El objetivo de la línea de trabajo fue impulsar la innovación social y el emprendimiento para el desarrollo de soluciones a desafíos socioambientales en las comunidades, a través de la ejecución de los programas Innova Social y Tellus Lab.



Innova Social

Objetivo

Impulsar la innovación social y el emprendimiento para el desarrollo de soluciones a desafíos socioambientales en las comunidades.

Resultados

Se llevó a cabo en **alianza con la Fundación Santo Domingo** con la cual se movilizaron

$107.307.050

Se fortalecieron **5 emprendimientos** de la cohorte pasada y se inició la convocatoria de una nueva fase que genera oportunidades a **30 nuevos emprendimientos verdes** de llevar sus negocios a otro nivel. También, el programa **Tellus Lab** llegó al barrio La Cangrejera en alianza con OEI[63] con quienes se acordó movilizar

$435.000.000

y se avanzó con la caracterización de la comunidad para conocer de primera mano sus necesidades.

Tellus Lab

Objetivo

Generar soluciones socioambientales de innovación abierta con potencial de escalabilidad, en torno a agua y saneamiento, para poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

Resultados

$432.220.000

Recursos Triple A

$542.307.050

Recursos movilizados

A través de la línea de innovación y emprendimiento fue posible beneficiar a

10.005

jóvenes y adultos

Innova Social: **5** | Tellus Lab: **10.000**

de los territorios atendidos

en condiciones de vulnerabilidad.

[63] Organización de Estados Iberoamericanos

Línea de educación ambiental

Desde esta línea de acción, la Fundación Triple A busca fomentar conciencia, sensibilidad y capacidades en las comunidades donde presta sus servicios sobre la importancia del cuidado y uso sostenible de los recursos naturales, enfocada en dos programas: Herederos Del Planeta y EducAcción.



Herederos del *Planeta*



Objetivo

Construir conciencia, sensibilidad y capacidades en estudiantes de primaria y secundaria del Atlántico para estimular su participación en la búsqueda e implementación de soluciones para el cuidado ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales.

Resultados

Dentro de la línea de educación ambiental, iniciando por el programa Herederos del Planeta que beneficia a **835 niños de 26 instituciones educativas distritales y municipales,** fue posible realizar 3 alianzas para su ejecución: Comfamiliar del Atlántico, Scholas y Universidad Del Norte, con las cuales se logró movilizar

$481.602.292
Comfamiliar del Atlántico

$39.500.000
Scholas

$22.500.000
Universidad del Norte

Con este programa se logró evidenciar que los niños, niñas y adolescentes beneficiados adquirieron buenas prácticas sociales y ambientales.

EducAcción

Objetivo

Mejorar las condiciones socioambientales de los territorios a través de la construcción de capacidades en las comunidades y la implementación de soluciones colaborativas en torno al ciclo integral del agua y saneamiento.

Resultados

Desde el programa EducAcción se realizó una alianza con la Universidad Del Norte, movilizando

$175.000.000

con el objetivo de beneficiar a comunidades de Galapa y Vereda Las Nubes, donde se realizaron el plan de acción y los comités comunitarios.



$208.290.508
Total Recursos Triple A

$918.102.292
Total Recursos Movilizados

Becas para la *vida*

Objetivo

Mejorar las condiciones socioeconómicas de los territorios a través de la construcción de capacidades en las comunidades a través de la educación y la empleabilidad.

Resultados

se lograron movilizar

$199.500.000

en el proyecto **Cocina para Todos** en alianza con Fundación Promigas y Gato Dumas.



A través de la línea de educación ambiental fue posible beneficiar a

3409
niños, niñas adolescentes y adultos

74
Becas

Herederos del Planeta: **835** | EducAcción: **2500**

GRI

3-3

Eficacia en la gestión

La eficacia de la gestión de la Fundación Triple A en 2023 se evaluó mediante la aplicación de una encuesta realizada a 835 niños, niñas y adolescentes y 188 padres de familia, en donde se logró evidenciar que el 80 por ciento de los beneficiados adquirieron buenas prácticas sociales y ambientales. Asimismo, más del 90 por ciento de los padres de familia coincidieron con que los programas desarrollados impactaron positivamente al desarrollo integral de sus hijos y más del 70 por ciento percibió cambios favorables en las conductas direccionadas hacia la preservación del planeta en los niños, niñas y adolescentes.



7

Juntos aseguramos nuestro entorno *natural*

- Estrategia climática
- Gestión ambiental

GRI

3-3

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Accionistas
- Clientes
- Comunidades
- Colaboradores
- Aliados Comerciales
- Proveedores
- Medios de comunicación y generadores de opinión.
- Gremios

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:

13 Acción por el clima

Metas:
- 13.1

Principios: 7, 8 y 9



Nuestra voz

"En las aguas del río Magdalena fluye la vitalidad que sostiene no solo el devenir de las tierras, sino también la supervivencia misma de las especies que dan vida a su cauce, nosotros incluidos. Por lo tanto, cuidar el río Magdalena es cuidar la vida misma".

Carlos Juliao Arismendi
Director de Gestión Ambiental

En coherencia con la decisión estratégica de abordar el cambio climático y preservar el recurso hídrico, desde Gestión Ambiental avanzaron en la identificación de las acciones prioritarias para el establecimiento de la estrategia climática organizacional y en el establecimiento de alianzas con diversas instituciones para generar acciones conjuntas en beneficio de la conservación del agua.

Carlos Juliao Arismendi, director de Gestión Ambiental nos cuenta los principales avances de Triple A en estos dos ámbitos.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Como parte de nuestra estrategia climática, hemos avanzado significativamente en varios frentes.

En el año 2023, se inició la implementación del proyecto de generación de energía a partir del biogás generado en el proceso de disposición de residuos sólidos en el relleno Sanitario Parque Ambiental los Pocitos.

El proyecto de generación energética consiste en captar y transportar el biogás a través del sistema de captación a un sistema de pretratamiento con funciones de purificación, eliminación de polvo, eliminación de agua y presurización. Posteriormente, este ingresa al

generador de combustión interna, en el cual se realiza la combustión y transformación a energía eléctrica. Finalmente, por medio del sistema de refuerzo eléctrico de control, se conecta a la red del operador de energía eléctrica que abastece a los municipios aledaños. Ambientalmente, la implementación de este procedimiento nos permitirá:

- **Disminuir los riesgos de explosión**
- **Disminuir posibilidades de toxicidad y asfixia.**
- **Disminuir la presencia de olores ofensivos.**
- **Disminuir el daño a la capa de ozono**
- **Disminuir significativamente la emisión de CO2 (126.000 ton/año).**

El sistema de generación de energía está proyectado con una capacidad de generación de 4.5 MW, con una inversión estimada de USD 6.25 millones por parte de la empresa operadora BCCY.

Otra línea de acción implementada desde el año 2021 en materia de mitigación de cambio climático es el programa de eficiencia energética orientado a mejorar las eficiencias de bombeo de agua potable y reducir las emisiones de GEI asociadas a nuestra operación, trabajamos para establecer las metas y objetivos de descarbonización asociados a este tipo de iniciativas.

Paralelo a lo anterior, con el objetivo de establecer los elementos fundamentales de nuestra estrategia climática, adelantamos un diagnóstico utilizando como marco de la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Este enfoque nos proporciona una guía clara para trazar nuestro camino en relación con la estrategia climática, centrándonos específicamente en los cuatro ejes fundamentales: i) gobernanza climática, ii) estrategia climática, iii) gestión de riesgos climáticos y iv) métricas y objetivos.

¿Cuáles fueros los proyectos o las actividades que desarrolló en el 2023 para prevenir o mitigar riesgos en la operación?

El principal desafío que asumimos se centra en la preservación de los ecosistemas vitales para el recurso hídrico, conscientes de que el río Magdalena ostenta el título de ser la principal fuente acuífera en el país. Como organización, comprendimos que para generar el impacto requerido por nuestra región debemos trabajar en conjunto con las autoridades ambientales y la administración distrital. En este sentido, nos enfocamos principalmente en la búsqueda de soluciones colaborativas que propicien la restauración y saneamiento de las fuentes de este invaluable recurso.

En el desarrollo de dicho compromiso, participamos activamente en diversas mesas técnicas en colaboración con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA en las que profundizamos en la comprensión del estado actual de las fuentes hídricas, e identificamos de manera conjunta las acciones más idóneas para lograr su saneamiento.

Como resultado de este esfuerzo, hemos reconocido la necesidad de realizar ajustes en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) e incorporar nuevas acciones cruciales para la restauración de las principales fuentes hídricas.

En este mismo ámbito, firmamos un acuerdo con el ente regulador en el que se comprometió a facilitar espacios de diálogo entre Triple A y las alcaldías distritales. El objetivo de estos encuentros fue exponer a las administraciones locales la necesidad fundamental de garantizar la incorporación de las acciones necesarias para llevar a cabo las diferentes iniciativas de saneamiento dentro de planes de desarrollo distritales o municipales, las que en un principio estarán dirigidas a proteger el agua en la Ciénega de Mallorquín, las aguas del río Magdalena cerca al gran Malecón en Barranquilla y a garantizar la calidad del agua de lo que será el acueducto del Norte[64].

¿Qué participación tuvieron los grupos de interés con los que su área se relaciona en el 2023, o cómo fueron escuchados por la organización?

A lo largo de este año mantuvimos un acercamiento constante con el gobierno local y las autoridades ambientales teniendo en cuenta el interés directo que estas entidades tienen con relación a las decisiones medioambientales.

Previamente a las actuaciones en materia ambiental para la adquisición de autorizaciones o permisos, hacemos talleres de entendimiento en los que los grupos de interés participan en la formulación de instrumentos de planificación ambiental, ya sea de la empresa o de entidades municipales o ambientales que tengan relación con la prestación de los servicios públicos.

Desde la dimensión ambiental, es importante destacar que, en el área de gestión ambiental, estamos abiertos a recibir retroalimentación tanto positiva como negativa de sus grupos de interés. Esto nos ayuda a identificar áreas de mejora y en consecuencia, ajustar las estrategias de gestión ambiental.

[64] **Para ilustrar este punto, se presenta un ejemplo concreto: Es imperativo que la alcaldía de Barranquilla incorpore en su Plan de Desarrollo las acciones esenciales para la adquisición de los terrenos circundantes destinados al saneamiento de la cuenca nororiental de Barranquilla en inmediaciones del futuro acueducto del norte. En esta área, Triple A podrá implementar interceptores de aguas residuales para desviar el curso de estas aguas, evitando así que lleguen al acueducto en construcción y asegurando la calidad adecuada del recurso hídrico.**

Estrategia climática y *gestión ambiental*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Concluir la etapa preoperativa de los sistemas de autogeneración de energía en las estaciones de Recreo y Delicias.	Aumentar la confiabilidad y disponibilidad del servicio de acueducto hacia las zonas de presión más importantes de la ciudad de Barranquilla y municipios costeros.	20%
Avanzar en la ejecución del Plan de Gestión Eficiente de la Energía 2023.	Reducción de los consumos energéticos de los energo-intensivos a través de la mejora del Índice de Consumo kWh/m3 y a la vez generar una mayor capacidad de producción de volumen para la sostenibilidad de la demanda de acueducto.	70%
Construir las instalaciones del proyecto de extracción activa de biogás del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos para la generación de energía.	Disminuir las emisiones de GEI generadas por la descomposición anaeróbica de los residuos dispuestos en relleno sanitario.	33%

Medición de gases de efecto invernadero

Triple A ya ha establecido las fuentes de emisiones correspondientes a cada alcance, en consonancia con las acciones vinculadas a sus operaciones y actividades de apoyo en los negocios. Estas fuentes son identificadas y categorizadas de acuerdo con la lógica de medición de emisiones de los alcances 1, 2 y 3, para permitir una gestión efectiva y focalizada en la reducción de emisiones en todas las áreas pertinentes de la organización:



Directas

Disposición de residuos
Tratamiento de aguas residuales
Combustibles
Gases refrigerantes
Recarga de extintores
Gas natural en Casinos



Consumo de energía

Energía eléctrica



Indirectas

Combustible - contratistas críticos
Combustible - transporte colaboradores
Viajes aéreos
Papel en procesos internos
Papel en procesos de facturación
Papel higiénico y toallas de papel
RESPEL del servicio de aseo
RESPEL generado por Triple A

De igual manera, se realizó la medición de la huella de carbono corporativa, siendo el tercer año de medición. Los principales resultados del año 2023 se detallan a continuación:

Emisiones por alcance	Emisiones (tCO2eq)	% emisiones por alcance
Macroproceso de Aseo		
Alcance 1	873.709,84	99,97%
Alcance 2	59,86	0,01%
Alcance 3	162,52	0,02%
TOTAL	873.932,22	100%
Macroproceso de Acueducto y Alcantarillado		
Alcance 1	76.013,71	70,77%
Alcance 2	29.100,64	27,09%
Alcance 3	2.296,99	2,14%
TOTAL	107.411,34	100%
Macroproceso Administrativo		
Alcance 1	827,63	34,91%
Alcance 2	68,18	2,88%
Alcance 3	1.475,05	62,22%
TOTAL	2.370,86	100%

Fuente: Triple A

Teniendo en cuenta lo anterior, las emisiones para la totalidad de la empresa por tipo de alcance y macroproceso son:

Emisiones por alcance (tCO2eq)	2023	2022
1. Directas	950.551,17	941.532,85
2. Consumo de energía	29.228,68	39.024,19
3. Indirectas	3.934,56	2.779,71
Total	983.714,41	**983.336,75**

Emisiones por macroprocesos (tCO2eq)	2023	2022
Aseo	873.932,21	862.749,60
Acueducto y alcantarillado	107.411,34	117.721,13
Administrativo	2.370,86	2.700,58
Total	983.714,41	**983.171,31**

Notas:
-Para el cálculo de la huella de carbono año 2023 se eliminaron las fuentes de emisión aceites lubricantes, grasas y gases para soldadura, ya que no tenían un impacto representativo en el total de la huella de carbono.
-Adicionalmente, se actualizaron varios factores de emisión que impactaron en las cifras que presenta la huella de carbono corporativa, debido principalmente al aumento de emisiones en actividades como la disposición de residuos y el consumo de combustible y la disminución de emisiones en el tratamiento de aguas residuales y el consumo de energía eléctrica.

Riesgos y oportunidades del cambio climático

Un hecho destacado fue la decisión de realizar de forma voluntaria la adopción de las 11 recomendaciones del TCFD, donde se expresa la gestión en cambio climático de la compañía con el fin de generar información consistente y útil para la toma de decisiones en esta materia y su comunicación de forma precisa y objetiva a nuestros grupos de interés.

Una vez se culmine en el 2024 de incluir las recomendaciones mencionadas, se espera también mejorar la gestión de riesgos y la alineación con los objetivos climáticos globales a partir de nuestra operación.

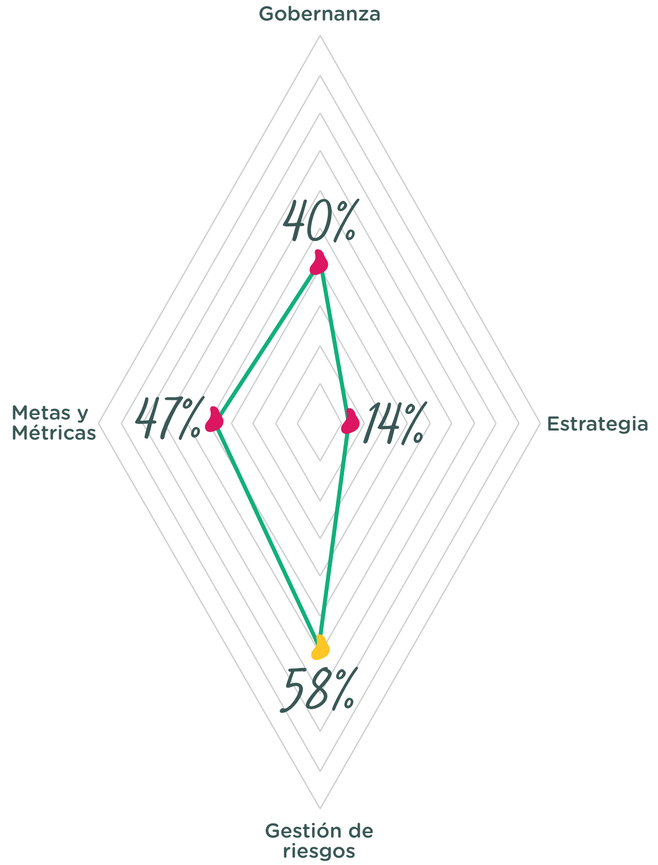
En 2023, se inició con un diagnóstico y la identificación de riesgos de transición. Además, se determinó un plan de acción para la ejecución de nuestras metas corporativas.

Surtimos tres fases durante el 2023:

1. **Comprensión y revisión inicial:** En esta etapa, el objetivo fue evaluar la gestión actual de la organización frente al cambio climático y su alineación con TCFD. Esta valoración incluyó el análisis de la capacidad instalada frente a las estrategias, políticas y procesos que soportan una gestión de riesgos climáticos, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora relacionadas.

Asimismo, para la evaluación del diagnóstico, se realizó un análisis cuantitativo personalizado por medio de una serie de aspectos que tuvieron en cuenta las recomendaciones de los 4 focos de trabajo (metas y métricas, gobernanza, estrategia y gestión de riesgos) que permitieron determinar el puntaje sobre el nivel de madurez de la compañía frente a la gestión de riesgos y oportunidades climáticas, lo que nos posicionó en un nivel inicial con un resultado del 40% de avance en la gestión.

Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

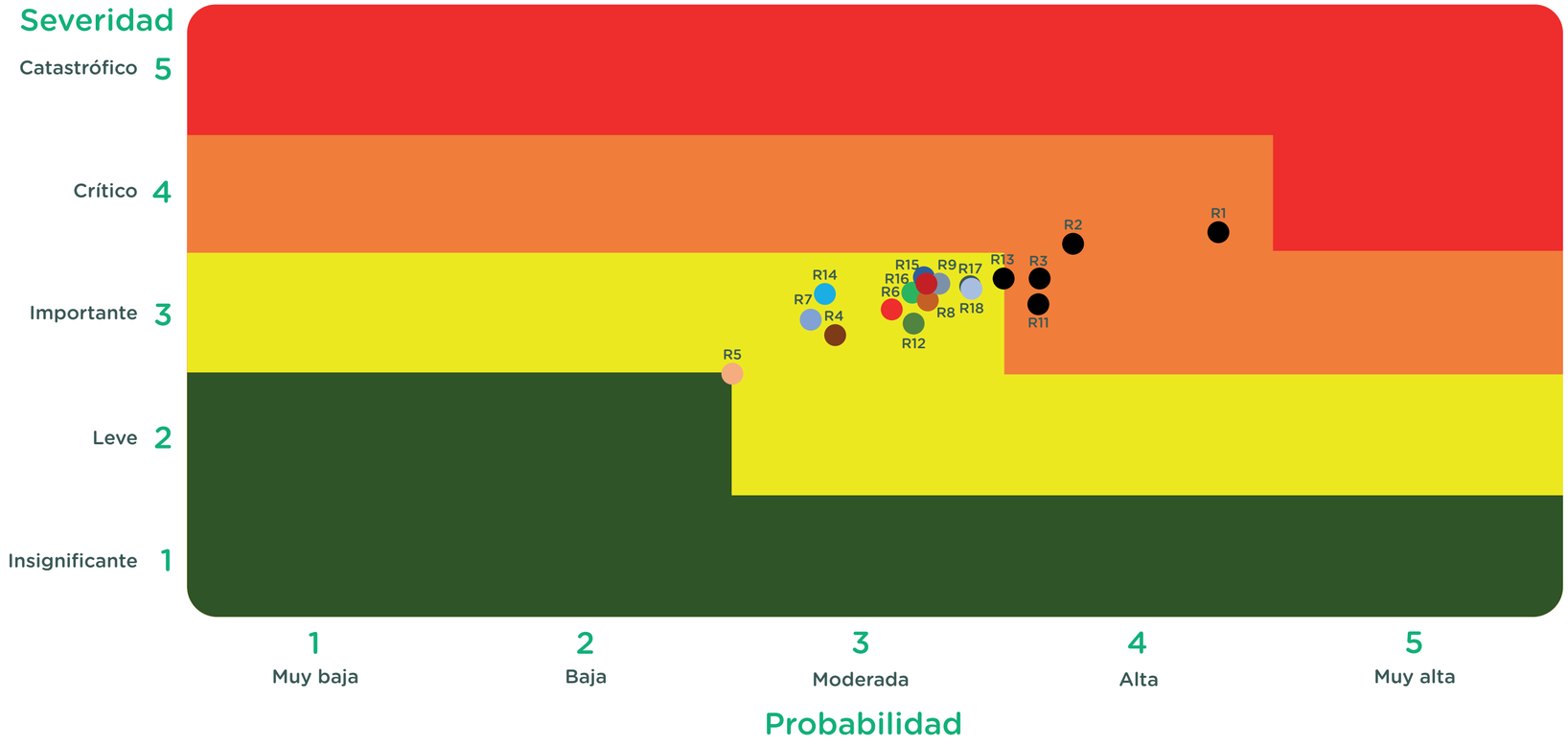


2. Análisis de riesgos y oportunidades: En una segunda etapa, se analizaron los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en sus operaciones, cadena de suministro, productos y servicios. Esto incluye riesgos físicos (como inundaciones o sequías), riesgos de transición (como cambios en la regulación o en la demanda de productos bajos en carbono) y oportunidades asociadas con la transición hacia una economía baja en carbono.

Este análisis inició a partir del ejercicio de priorización y evaluación de riesgos físicos asociados al cambio climático para cada línea de negocio que ya tenía definida la empresa: Aseo, Acueducto, Alcantarillado y para el relleno sanitario Pocitos.

Por lo anterior, para esta segunda etapa el objetivo fue identificar y priorizar los riesgos de transición con el fin de tener claridad sobre los impactos del cambio climático respecto a la reputación del negocio, los cambios del mercado, el desarrollo tecnológico y las nuevas regulaciones que puedan afectar la compañía.

Los resultados de esta valoración y los riesgos más relevantes se presentan a continuación:



- **Riesgo de mercado R1:** incremento en el costo de las materias primas (energía, combustibles fósiles y otras materias primas particulares de cada actividad)
- **Riesgo de mercado R2:** incertidumbre en los mercados energéticos
- **Riesgo de mercado R3:** aumento en los costos de cobertura o primas de riesgos
- **Riesgo tecnológico R13:** requerimiento de mejoras tecnológicas por parte de competidores, avances y nuevas invenciones que reemplacen mercados existentes.
- **Riesgo regulatorio R11:** mayores demandas de información en los reportes de sostenibilidad y frente al control de sus emisiones

3. Integración a la estrategia corporativa.
En esta tercera fase, el objetivo fue desarrollar una hoja de ruta que facilite la implementación efectiva de las recomendaciones TCFD, orientada a cerrar las brechas identificadas y alinear las acciones en todas las etapas del proceso, que permitan la integración de los riesgos y oportunidades identificadas a la estrategia corporativa y en los procesos de toma de decisiones. Esto implica la revisión y actualización de políticas, procedimientos y prácticas empresariales para abordar los riesgos climáticos de manera proactiva.

La adopción de las recomendaciones del TCFD es un proceso continuo que requiere revisión y mejora periódica. En este sentido, la alta dirección manifiesta su compromiso a largo plazo, que es fundamental para el éxito de este proceso.

Eficiencia energética

En los últimos años, como parte del Plan de Gestión Eficiente de la Energía, hemos implementado proyectos de inversión centrados en aumentar la capacidad de suministro y mejorar la eficiencia energética. Este plan se concentra en realizar inversiones en los sistemas de bombeo, que representan más del 40 por ciento del consumo energético total de la organización. Estas inversiones generarán retornos en un periodo de cuatro a seis años, con un ahorro estimado de consumo de energía entre el 2 y el 13 por ciento, y Tasas de Retorno del 14 al 20 por ciento. La ejecución de estas inversiones está programada para completarse en su totalidad en el año, con resultados inmediatos y sostenibles para los años venideros.

El consumo energético organizacional durante el 2023 fue:

Consumo de energía

Energía por tipo de origen	Proceso	Consumo (kWh) 2023	Consumo (kWh) 2022
Energía convencional	Todos	130.835.742	139.576.796
Energía autogenerada por gas natural	ETAP* Acueducto	73.645.202	54.015.414
Energía solar		160.092	150. 360
Total energía		204.641.036	193.592.210

Nota de ETAP: Estación de Tratamiento de Agua Potable



	2023	2022
Acueducto (kWh)		
Bombeos de abastecimiento	101.726.917	110.726.878
Presas o captaciones de agua	12.554.148	12.792.199
Estaciones de tratamiento de agua potable	1.120.956	2.058.557
Total	115.402.021	125.577.634
Alcantarillado (kWh)		
Estaciones de bombeo de aguas residuales	13.806.318	12.325.493
Estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR)	484.230	641.727
Total	14.290.548	12.967.220
Aseo (kWh)		
Relleno Sanitario Los Pocitos	534.225	477.40
Relleno Sanitario El Henequén	227	274
Aulas ambientales Los Pocitos	0	3.960
Total	534.452	481.634
Administrativo (kWh)		
Sedes administrativas y oficinas comerciales	608.721	550.308
Total	608.721	550.308

La autogeneración de energía no solo le apuesta al fortalecimiento operativo de la compañía, al ahorro en sus costos operativos y a la proyección plana de los mismos sin la perturbación de los cargos que componen la tarifa de la red, sino también al uso del gas como combustible muy confiable, limpio porque emite menos material particulado nocivo para la salud y el medioambiente, y económico que genera competitividad, lo que se traduce en Sostenibilidad Empresarial.

Esta energía autogenerada se consume en los puntos energo-intensivos de la organización como las grandes estaciones de bombeo de acueducto.

En concreto, la reducción en el consumo energético fue:

Proyecto	Estado ejecución PGEE	Inversiones hasta 2023 en M$COP	Reducción consumos de energía %LB	Cantidad de kWh dejados de consumir	Incremento 2023 % sobre la Capacidad de bombeo	Beneficios anuales en M$COP
Sistema Alta 3 Norte	50%	921	4%	1.350.000	4%	525
Sistema Ciudadela Soledad	100%	700	13%	687.000	4%	360
Sistema Delicias - Minas	100%	1089	11%	732.000	6%	373
Sistema Costeros – Costeros II	100%	580	10%	630.000	17%	330

Eficacia de la Gestión

Para la verificación interna de la eficacia de las medidas adoptadas en la optimización de los consumos energéticos en las estaciones de bombeo, se adopta el Índice de Consumo energético (IC) el cual permite relacionar el consumo de energía con los volúmenes de agua. Este representa la relación entre la energía utilizada por un sistema de bombeo de agua potable para captar, producir y distribuir el agua a la red o tanque de almacenamiento.

Por otra parte, siguiendo las recomendaciones y riesgos identificados, se está ejecutando un plan de acción para abordar las brechas identificadas en relación con el marco TCFD. En particular, se destaca la necesidad de la formulación del Plan de Descarbonización de la organización. Este instrumento de planificación detallará de manera concreta las metas de reducción de gases de efecto invernadero en cada uno de los procesos, en línea con las directrices del TCFD.

Retos 2024



Reto	Impacto esperado
Concluir los proyectos del Plan de Eficiencia Energética.	Reducción de los consumos energo-intensivos a través de la mejora del Índice de Consumo kWh/m³ y a la vez generar una mayor capacidad de producción de volumen para la sostenibilidad de la demanda de acueducto.
Construir las instalaciones del proyecto de extracción activa de biogás del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos para la generación de energía.	Disminuir las emisiones de GEI generadas por la descomposición anaeróbica de los residuos dispuestos en relleno sanitario.

8

Juntos avanzamos hacia el *futuro*

- Sostenibilidad financiera responsable
- Inversiones para el desarrollo de los territorios
- Facturación, base de datos y cartera
- Juntos crecemos y avanzamos
- Innovación y nuevas tecnologías

Grupos de Interés relacionados:

- Estado
- Accionistas
- Clientes
- Comunidades
- Colaboradores
- Aliados Comerciales
- Proveedores
- Medios de comunicación y generadores de opinión.
- Gremios

Aporte a las iniciativas de desarrollo sostenible:

8 Trabajo decente y crecimiento económico

Metas:
- 8.1



Nuestra voz

Rafael Ariza Díaz
Gerente Financiero y Administrativo

"Triple A logró un desempeño financiero histórico que le permitió incrementar la capacidad operacional para la generación de ingresos. Les cumplimos a los usuarios, a los accionistas distribuyendo dividendos y a nuestros colaboradores con un empleo digno con beneficios para ellos y sus familias".

La confianza del sector financiero en la gestión de Triple A y la obtención de la calificación AA- por parte de la calificadora internacional Fitch Ratings reflejan un fortalecimiento en la percepción de riesgo, producto de la nueva estructura accionaria y de la nueva dinámica enfocada en robustecer los negocios no regulados en el valor de la empresa, así como en el aumento de los márgenes operativos de los negocios tradicionales.

Rafael Ariza Díaz, gerente Financiero y Administrativo, lidera dos temas materiales para la empresa: la sostenibilidad financiera y la innovación y las nuevas tecnologías al servicio de los clientes de Triple A.

¿Qué hechos destaca de la gestión del 2023 y cuál ha sido su impacto a los grupos de interés?

Para la organización es un gran logro financiero la recuperación de la confianza por parte de las entidades financieras, debido a que este año obtuvimos aprobación de nuevos cupos de crédito, con el Grupo Aval y con Davivienda. Recordemos que desde el 2018 la empresa venía apalancándose con recursos propios debido a la falta de acceso a líneas de crédito.

De otra parte, alcanzamos cifras históricas al mejorar la rentabilidad de la operación y lograr un ebitda de $368.788 en el 2023, con un crecimiento del 26 por ciento frente al 2022.

En cuanto a la utilidad neta, nuestro crecimiento fue del 49 por ciento, lo que representa la variación más alta de los últimos años.

En el 2023 las inversiones estuvieron por el orden de los $129.939 millones, de los cuales $109.000 millones fueron destinados al servicio de acueducto y el restante para aseo y desarrollo institucional.

Además, este año los ingresos superaron la barrera del billón de pesos, lo que representa una tasa de crecimiento compuesto del 12,7 por ciento en estos últimos cinco años, de los cuales el ingreso regulado de nuestros servicios en acueducto, alcantarillado y aseo mostró un aumento casi del 19 por ciento frente al 2022.

Los nuevos negocios, no regulados, tienen inversiones bajas y se desarrollan con aliados estratégicos. Desde la mirada de impactos, esto es un beneficio para todos los participantes de los proyectos, clientes y usuarios con nuevos productos y proveedores a quienes consideramos actores clave de nuestra gestión.

Otra área que está bajo su cargo es la gestión de cadena de valor, ¿qué destaca en el 2023?

Los precios de las materias primas se han regularizado de nuevo, especialmente los químicos que utilizamos para la potabilización del agua ya que estos vienen desde Ucrania y, con la pandemia y luego la guerra con Rusia, los precios habían aumentado.

¿Cuáles fueros los proyectos y las actividades que desarrolló para prevenir o mitigar riesgos en la operación?

Triple A debió enfrentar grandes retos, algunos macroeconómicos como las altas tasas de interés, la dinámica del mercado a la baja que afecta el comportamiento de pago, las limitaciones logísticas como consecuencia de la ley de garantías y lidiar con la tendencia al fraude en los servicios que siempre amenaza el recaudo de la organización, todo esto, sin descuidar los indicadores de calidad en la prestación de cada uno de los servicios.

Otro tema importante fue el incidente de la infraestructura tecnológica que nos ocurrió en este periodo. Este evento nos permitió, como una organización resiliente, activar el Comité de Crisis con el cual se realizaron las actividades necesarias para contener los daños y restablecer rápidamente la operación de nuestros servicios. Hemos venido trabajando en la reconstrucción de la información histórica para no afectar los procesos internos.

¿Cómo evalúa la gestión del 2023?

FitchRatings

Destaco que este año la calificadora internacional Fitch Ratings, en su evaluación de riesgo crediticio, nos subió la calificación AA-(col) largo plazo de perspectiva estable y F1+(col) corto plazo, lo que representa un 1 nudge[65] por encima de los resultados obtenidos en el año 2021.

Estos resultados denotan un fortalecimiento en la percepción de riesgo, producto de la estructura accionaria y de la nueva dinámica enfocada en robustecer los negocios no regulados en el valor de la empresa, así como en el aumento de los márgenes operativos de los negocios tradicionales.

Esto es muy significativo porque nos afianza en el sector y demuestra la fortaleza de Triple A en términos de cifras y así cumplimos con los compromisos con nuestros grupos de interés.

La compañía realizó su encuentro anual de proveedores, clientes y aliados para fortalecer relaciones colaborativas con este público de interés. Dar a conocer los objetivos de la gestión del 2023 fue el punto de partida de este evento de más 200 asistentes que tuvieron un espacio de networking.

[65] Nivel de escalafón de acuerdo a la metodología de calificación de fondos de deuda.

Sostenibilidad financiera *responsable*

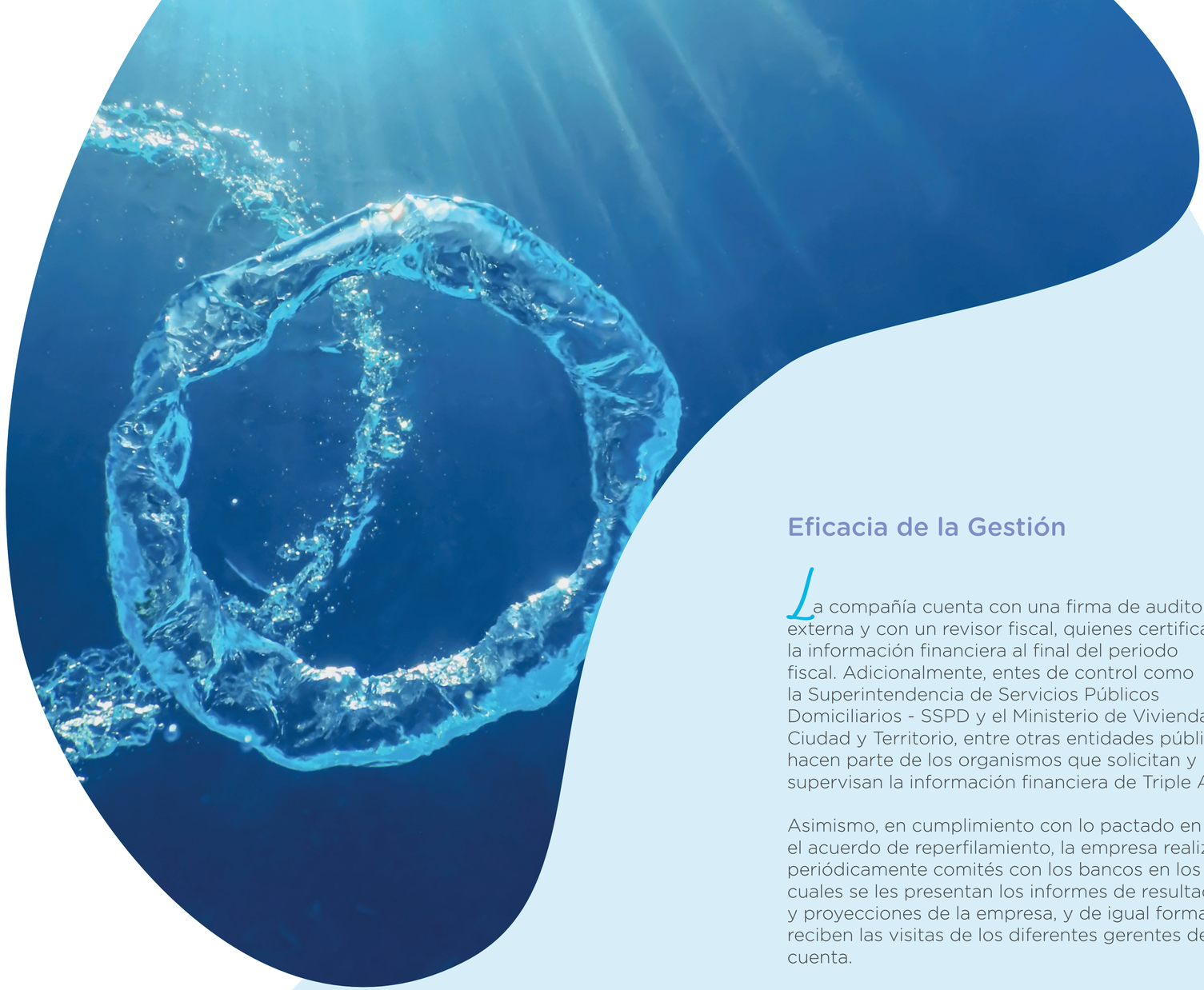
Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Sistematizar el proceso de pago a proveedores en diferentes ciclos con archivos encriptados o Host to Host.	Se generó el archivo de pagos encriptado para pago a proveedores con una entidad financiera.	100%
Automatizar las conciliaciones bancarias.	Se realizaron las conciliaciones de cartera en la herramienta Domatch para los años 2022 y 2023.	100%
Implementar una herramienta que permita generar la información exógena para la DIAN de manera semiautomática.	Se implementó el producto PENTA que permite la elaboración de cada concepto de reporte de información exógena para la DIAN e ingresar las cuentas contables correspondientes y a los indicadores de retención (cuenta) para la selección de la información tributaria.	100%

Los buenos resultados presentados al inicio de este capítulo fueron logrados en parte a que la organización implementó una operación optimizada que le permitió utilizar flujos de ahorros operativos y administrativos para el pago de las obligaciones financieras que se vieron incrementadas por las alzas en las tasas de interés que se presentaron en el 2023.

Los resultados de la gestión se reflejan en las siguientes cifras:

- **Los ingresos operacionales de Triple A ascienden a $1.029.509 millones con un crecimiento del 19 por ciento frente al año anterior. Dentro de este rubro se excluyen ingresos por financiación.**
- **Los costos y gastos operacionales fueron $689.032 millones (representan el 67 por ciento de los ingresos), excluyendo amortizaciones y depreciaciones.**
- **Con este comportamiento, el ebitda cierra en $368.788 millones, con un crecimiento del 26 por ciento frente al año anterior.**
- El ebit fue de $288.775 millones, lo que muestra un incremento con respecto al 2022 de 45 por ciento.



De otra parte, el manejo eficiente de la operación y el adecuado uso de la caja permitió elevar el nivel de inversión que supera los $129.939 millones para el periodo de este informe; al mismo tiempo que se cumplió a cabalidad con todas las obligaciones financieras y se materializó el valor para los accionistas a través de pago de dividendos.

Dentro de las estrategias implementadas se destacan la captura de nuevos usuarios, la implementación de nuevas tácticas de identificación de fraudes y el fortalecimiento de estrategias de recaudo como la suspensión; también se practicaron negociaciones con proveedores de procesos productivos y se promovió una administración eficiente de recursos en la caja, buscando la maximización de los rendimientos.

Triple A no solo cubrió sus riesgos, sino que consiguió ratificarse como una empresa sólida en la prestación de sus servicios tradicionales y mostró su nueva faceta de organización innovadora siempre apuntando el beneficio de los grupos de interés y de toda la comunidad en general.

Eficacia de la Gestión

La compañía cuenta con una firma de auditoría externa y con un revisor fiscal, quienes certifican la información financiera al final del periodo fiscal. Adicionalmente, entes de control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, entre otras entidades públicas, hacen parte de los organismos que solicitan y supervisan la información financiera de Triple A.

Asimismo, en cumplimiento con lo pactado en el acuerdo de reperfilamiento, la empresa realiza periódicamente comités con los bancos en los cuales se les presentan los informes de resultados y proyecciones de la empresa, y de igual forma se reciben las visitas de los diferentes gerentes de cuenta.

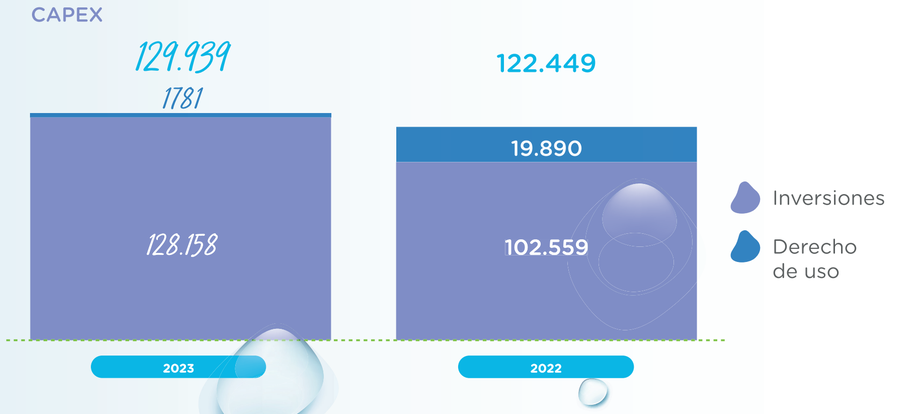
Inversiones para el desarrollo de los territorios

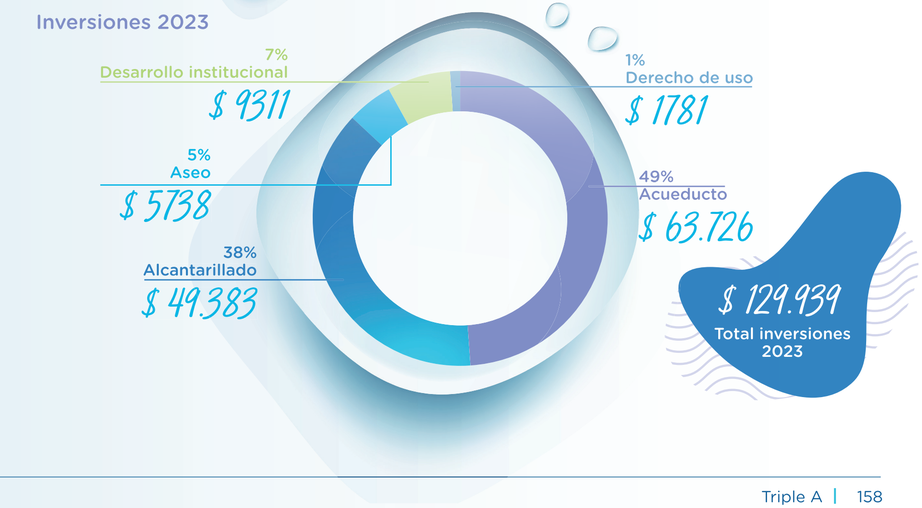
Las inversiones realizadas por Triple A impactan de forma directa la calidad de vida y el progreso de los habitantes de la región Caribe, y están dirigidas a mejorar la infraestructura de la organización, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y a cumplir con los requerimientos demandados por la regulación.

En 2023 la compañía realizó inversiones en la infraestructura por valor de $129.939 millones de pesos, lo que representa un incremento del 6 por ciento en comparación con el año 2022. A continuación, se clasifican las principales inversiones realizadas:

Inversiones en infraestructura	2023	2022
Plan de inversiones de acueducto, alcantarillado y ANC[62]	113.109	91.172
Operación de aseo	5738	5172
Desarrollo institucional	9311	4886
Derecho de uso	1781	19.890
Otros	-	1328
Total	**129.939**	**122.449**

Fuente: Triple A





[62] Agua no contabilizada

Según la gráfica presentada, en el 2023 la compañía realizó inversiones en acueducto y alcantarillado por valor de $113.109 millones, un incremento del 24 por ciento respecto al año 2022, para garantizar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios. Las principales inversiones fueron las reposiciones de redes de agua potable, plantas de tratamiento de agua potable, estaciones de aguas residuales, tanques de almacenamiento, mejora del IPUF[63], captación y grandes conducciones.

Entre las obras descritas, se destacan proyectos como la primera etapa del sistema de alcantarillado sanitario del barrio La Cangrejera (Corregimiento de La Playa) en Barranquilla por valor de $14.777 millones, la inversión de $11.993 millones en el proyecto de gestión y recuperación de perdidas técnicas y comerciales en el sistema de acueducto en el Distrito de Barranquilla, el proyecto de dragado de dársena y canales del río aguas arriba de la bocatoma por valor de $10.058 millones y las reposiciones de redes de acueducto y alcantarillado en la ciudad y los diferentes municipios por valor total de $33.612 millones.

Para el servicio de aseo, las inversiones ascendieron a los $5.738 millones y el principal proyecto ejecutado fue la segunda parte de la base de operaciones para los vehículos asociados al servicio, por valor de $3.005 millones.

En cuanto al desarrollo institucional, se invirtieron $9.311 millones, de los cuales los principales proyectos realizados fueron: la segunda fase de gestión documental por valor de $1.566 millones y la implementación del programa de financiación no bancaria para usuarios, por valor de $1.288 millones.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Presentación de EEFF mensuales e informe de costos y facturación en PBI.	Agilizar la elaboración del informe de cierre y tener mayor personalización en los reportes financieros.
Creación del flujo de pagos por política FI a través de Onbase.	Controlar tiempos de aprobación y procesamiento de pagos por la política de pagos por FI.
Elaboración de las conciliaciones bancarias semiautomatizadas en Domacht.	Eliminar la cuenta puente para bancos y elaborar de manera semiautomática las conciliaciones en la herramienta Domacht.
Diseñar el modelo de rentabilidad para optimizar la generación de rendimientos financieros sobre los recursos de la caja.	Optimizar de los ingresos financieros de acuerdo con la política establecida.

[63] **El índice de pérdidas por suscriptor facturado**

Facturación, base de datos y *cartera*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Garantizar la correcta facturación por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	El incremento del importe en el año 2023 es del 18% de la meta propuesta del 16%.	*100%*
Lograr el cumplimiento de la meta de recaudo de la empresa.	El incremento del recaudo en el año 2023 fue del 15% frente a la meta propuesta del 22%.	*94%*

En el transcurso de este informe se ha presentado el esfuerzo operativo, tecnológico y de ajuste en los procesos que ha realizado todo el equipo de Triple A para crecer y aumentar los ingresos de la organización que se invierten, a su vez, en el desarrollo de la región.

En el 2023, los ingresos de la organización estuvieron por el orden de un billón treinta y seis mil millones de pesos en facturación, cifra que incluye además los ingresos por el fondo de solidaridad, las cuotas diferidas de medidores y otros conceptos. Este monto supera la meta prevista de cumplimiento para el año en mención.

Uno de los principales indicadores de la gestión en el 2023 es el correspondiente al crecimiento en el número de nuevos clientes con respecto al año anterior, en donde para el servicio de acueducto se registraron 25.615 nuevos suscriptores con un aumento del 4,2 por ciento; para alcantarillado 25.611 con el 4,8 por ciento y para aseo 20.640 nuevos clientes lo que representa un 4,7 por ciento de crecimiento. Este es el número de suscriptores por cada servicio:



Suscriptores	2023	2022
Acueducto	637.509	611.894
Alcantarillado	555.937	530.326
Aseo	460.861	440.221

Fuente: Triple A

Número de usuarios por año	2023	2022
Residencial	602.073	577.440
Comercial	32.500	31.421
Oficial	1.688	1.716
Industrial	571	569
Multiusuario	418	490
Especial	259	258
Total de suscriptores	637.509	**611.894**
Variación año anterior (%)	4	4
Variación año anterior (#)	25.615	20.943

Fuente: Triple A

El principal aportante en el crecimiento de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo ha sido el sector de los constructores, el cual adicionó más del 50 por ciento de los registros creados en la base de datos. Asimismo, la clasificación de usos cerró acorde con la tendencia que tradicionalmente se ha tenido, en la que los clientes residenciales mantuvieron la categórica cifra del 94 por ciento, seguidos de los comerciales con el cinco por ciento y los demás usos con proporciones inferiores al 1 por ciento.

En términos de ingresos, estos fueron los obtenidos por facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI):

Facturación por servicio* (millones de pesos)	2023	2022
Acueducto	506.334	427.938
Alcantarillado	235.868	204.101
Aseo	217.357	182.260
Total facturación por servicios	959.559	**814.299**
Fondos de solidaridad y redistribuciones de ingresos	76.618	65.638
Total Facturación de Servicios + FSRI	1.036.177	**879. 936**

*Facturación corriente no incluye ajustes.
Fuente: Triple A

De otra parte, el volumen de agua facturada ascendió a 116 millones de metros cúbicos y se supera la meta de 104 millones de metros cúbicos. En lo que respecta a alcantarillado, se registraron 85,2 millones de metros cúbicos con un cumplimiento de 99 por ciento de la meta prevista. A continuación, los resultados:

Acueducto (millones m³)	2023	2022
Residencial	94,19	83,08
No residencial	21,94	20,58
Total	116,13	103,67

Alcantarillado (millones m³)	2023	2022
Residencial	70,06	68,66
No residencial	15,21	14,62
Total	85,28	83,28

Fuente: Triple A

Se inició la implementación del proyecto de movilidad para la captura de información en terreno de las inspecciones relacionadas a procesos de facturación, por medio de la contratación de los servicios de toma de lectura, inspecciones a las incidencias de consumo, impresión y logística de documentos por lo cual se generaron 174 empleos indirectos. La eficiencia en el proceso de toma de lectura alcanzó el 94 por ciento, lo que garantiza una facturación de consumo por diferencia.

Estos son los resultados de la lectura de medidores para facturación:

Acueducto (millones m³)	2023	2022
Frecuencia de lecturas (días)	30	30
Número de acometidas desde la red de distribución	637.509	611.894
Número de contadores	607.821	584.131
N.º de lecturas de contador previstas	7.154.126	6.897.009
N.º de lecturas de contador realizadas eficazmente	6,733.841	6.748.040
Eficiencia de la actividad de lectura	94,12%	97,84%

Fuente: Triple A

Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos

Se incrementaron en un 17 por ciento los aportes y subsidios de los suscriptores y usuarios para el 2023, aunque el déficit se mantiene. Esta diferencia se enmarca en el crecimiento de usuarios para aquellos clientes que reciben el beneficio del subsidio, estratos 1, 2 y 3. Es importante mencionar que durante esta vigencia el impacto de los crecimientos tarifarios del año anterior se reflejó en el mes de enero.

Subsidios, contribuciones y déficit (millones de pesos)	2023	2022
Subsidios		
Acueducto	94.477	81.261
Alcantarillado	45.896	39.047
Aseo	65.898	54.887
Contribuciones		
Acueducto	59.118	49.522
Alcantarillado	28.687	24.522
Aseo	41.848	35.513
Deficit		
Acueducto	35.359	31.739
Alcantarillado	17.209	14.525
Aseo	24.050	19.374

Fuente: Triple A

Recaudo

Las estrategias de recaudo implementadas en el 2023 lograron una eficacia del 82 por ciento sobre la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y FSRI al ingresar a la compañía $845.299 millones lo que indica un crecimiento del 15 por ciento frente al 2022.

Recaudo por servicio (millones de pesos)	2023	2022
Acueducto	407.582	352.418
Alcantarillado	191.929	167.885
Aseo	181.508	154.569
Total recaudo por servicios	781.019	**674.872**
Fondos de solidaridad y redistribuciones de ingresos	64.280	62.514
Total recaudo servicios + FSRI	845.299	**737.387**

Fuente: Triple A

Una de las mayores dificultades que se tienen a la hora de suspender es el acceso al medidor encontrado, que en un número significativo de casos está detrás de rejas. Para estos casos se implementó el uso de un equipo especializado denominado georradar, el cual permite localizar la acometida en la parte externa de los inmuebles; e intervenir la acometida sin afectar la vivienda. En lo corrido del año se ejecutaron 847 casos con un recaudo de $123 millones.

El análisis de cartera geolocalizado identifica 47 zonas de facturación donde la eficiencia del recaudo se encuentra por debajo del 50 por ciento, en su mayoría clientes de los estratos 1 y 2. Estas poblaciones se caracterizan por condiciones socioeconómicas limitadas por su economía informal.

Por otra parte, se observó un comportamiento de pago atípico con los clientes del segmento oficial en esta vigencia por retrasos o falta de

pago de su facturación. Es así como la cartera por servicios de las entidades oficiales alcanzó la cifra de $12.189 millones y en cuanto a la cartera corriente (año 2023) por fondos de solidaridad dejaron de cancelar $11.931 millones para un total de $24.121 millones lo cual impactó en dos puntos el indicador de eficiencia de la empresa.

El ajuste masivo en tarifa por cargo por consumo generó saldos a favor superiores a los 4 mil millones, impactando el recaudo proporcionalmente.

Estrategias de recaudo

Para activar el recaudo se realizaron las siguientes actividades:

- **Gestión virtual:** incluyó el envío de mensajes de texto, chatbot, WhatsApp y de voz, con los que se alcanzó un recaudo de $194.074 millones que representa un incremento del 105 por ciento frente al año 2022.

Valor recaudado (millones de pesos)	2023	2022
Recaudo Mensajes de texto	175.861	76.487
Recaudo Llamadas saliente	13.118	10.484
Recaudo Mensajes de voz	5.093	5.579
Recaudo Chatbot	2	2.033
Total Recaudo	194.074	**94.583**

Fuente: Triple A

Se destaca que Triple A continúa incentivando a sus clientes en el uso de la factura digital mediante los diferentes medios de comunicación y medios digitales siendo consecuentes con su visión sostenible para reducir la huella de carbono de la organización.

- **Gestión presencial:** corresponde a la gestión de cobro realizada con dos contratistas que abarcan el mercado de clientes con edades de mora mayor a 30 días. Se alcanzó un recaudo de $103.328 millones.
- **Jornadas de recaudo:** se realizaron 98 jornadas de recaudo donde se alcanzó un valor de $26.202 millones un incremento del 80 por ciento frente al año 2022. Por otra parte, dentro de este recaudo se incluye lo correspondiente a las unidades móviles que alcanzaron un valor de $4.899 millones.
- **Gestión de cobro pre jurídico y jurídico:** en el año 2023 se alcanzó un total de recaudo de $3.923 millones producto de este tipo de cobranza. De esta gestión se destaca la recuperación de $1.445 millones correspondiente a zonas comunes de áreas de propiedad horizontal, las cuales son de difícil cobro.
- **Actividades de suspensión:** fueron vinculados dos contratistas con inicio en el mes de mayo para abarcar el mercado de clientes con edades de mora mayor de 15 días. Se le amplió el alcance a los contratos de suspensión donde se incluyeron ítems de visitas efectivas y de ubicación de acometidas de difícil acceso.
- **Gestión de fondos de solidaridad:** se iniciaron actividades de gestión de cobro prejurídico, para el desarrollo de estas se hizo necesario interactuar con la Procuraduría Provicial para garantizar el debido proceso.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Garantizar la correcta facturación por concepto de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	Incrementar el importe facturado en un 10% con respecto al 2023.
Lograr el cumplimiento de la proyección de metros cúbicos de acueducto y de alcantarillado facturados.	Aumentar el 4% de los metros cúbicos de acueducto con respecto a 2023 y el 5% para el servicio de alcantarillado.

Juntos crecemos y *avanzamos*

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Garantizar la obtención de ahorros en la realización de negociaciones.	Se continuó con la implementación de las mejores prácticas en la planeación y ejecución de los procesos para invitaciones a ofertar, como sondeos de mercado, agrupación de demanda, subastas electrónicas y negociación, logrando un ahorro del 14,55% en adjudicaciones, casi cuatro puntos porcentuales por encima del ahorro reportado para el año 2022.	*100%*
Gestionar las solicitudes de compras y contrataciones en consonancia con los lineamientos del Manual de Compras y Contrataciones en los acuerdos de nivel de servicio establecidos.	Se hizo seguimiento continuo a la implementación de mejoras y al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios establecidos para el proceso de abastecimiento con los clientes internos de la compañía.	*97%*
Implementar mejoras en la plataforma de SAP Ariba.	Este proyecto fue ejecutado en su primera fase durante el año 2023, cuyo alcance incluyó la reconfiguración e implementación de mejoras del módulo de Sourcing, que garantizará la trazabilidad y el control de todas las actividades de compras y contrataciones en tiempo real.	*100%*



La gestión de la cadena de abastecimiento para el 2023 en Triple A estuvo enfocada en el fortalecimiento y la optimización de los procesos de compras y contrataciones, por medio del desarrollo de iniciativas tecnológicas, de estandarización y de seguimiento y control, entre las cuales se destacan:

- La estandarización de actividades y documentos soporte para la ejecución de los procesos de invitación a ofertar.
- El seguimiento continuo a la gestión, a los controles del proceso de abastecimiento y al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
- El seguimiento y control del Plan de Compras y Contrataciones de la vigencia para garantizar el cumplimiento oportuno de los requerimientos de la operación.
- El acercamiento continuo a los proveedores para el conocimiento del comportamiento de precios y la disponibilidad de materias primas para la definición de nuevas estrategias en los procesos de compras y contrataciones.
- Implementación de la primera fase del proyecto de optimización de la plataforma SAP Ariba.
- Inicio del proyecto de implementación del módulo de SAP WM para la gestión y control de las operaciones diarias del almacén de materiales.
- Inclusión de la actividad de revisión jurídica en la etapa inicial de planeación de los procesos de invitación a ofertar.

Durante el 2023 Triple A logró ahorros importantes como resultado de las diferentes estrategias implementadas en la ejecución de procesos de contratación de bienes y servicios significativos para el desarrollo del negocio; se alcanzó un ahorro aproximado de $25.741 millones, que corresponden a un 14,55 por ciento del valor adjudicado. Adicionalmente, se mantiene la pluralidad de oferentes para los procesos de invitación a ofertar ejecutados durante la vigencia, de tal manera que en un 96 por ciento se presentaron a dos o más ofertas. Todo esto enmarcado en los principios establecidos en el Manual de Compras, Contrataciones y Logística de Triple A.

De otra parte, la Dirección de Gestión de Contratos se adicionó a la Subgerencia de Abastecimiento y Logística, con el fin de fortalecer el acompañamiento jurídico en la revisión de las actividades de planeación y precontractuales del proceso de abastecimiento.

La cadena de suministro de Triple A es un recurso muy importante por la colaboración que existe entre empresas en cada paso de la cadena, en donde se pueden abrir poderosas oportunidades para minimizar el impacto ambiental y maximizar el impacto social positivo.

Para lograr esta premisa, la organización desarrolló estrategias de comunicación y relacionamiento con este grupo de interés, entre las cuales se destacan:

- En el mes de junio se realizó el Encuentro de Proveedores, Contratistas y Clientes, “Gente Triple A”, en el que se socializaron aspectos relevantes del proceso de abastecimiento, como el Plan de Compras 2023 y se divulgó la nueva estrategia de operación de Triple A con sus nuevas unidades de negocios: Clientes Hogares, Clientes Industriales y Comerciales y Clientes Gobierno y Urbanizadores.
- Durante el año se tuvo participación en diferentes eventos que ayudaron a ampliar la base de datos disponible de proveedores locales y nacionales, como la participación en la 4ª Macrorrueda de Negocios de Proveedores de Servicios Públicos y Telecomunicaciones organizada por Andesco en el mes de marzo y las dos ruedas de negocios realizadas por la Cámara de Comercio de Barranquilla en los meses de julio y noviembre.
- Enmarcados en los principios de ética y transparencia, se publicaron los diferentes procesos de invitación a ofertar a través de la página web de la compañía, con apertura de la información, de fácil acceso para proveedores, contratistas y demás interesados.

- **En la gestión del 2023 se mantuvieron relaciones económicas con 791 proveedores y se registraron adjudicaciones de nuevos procesos por $404.824 millones:**
  - **$332.793 millones por procesos de la Dirección de Contrataciones (mayores a 200 SMMLV[66]).**
  - **$72.031 millones por proceso de la Jefatura de Compras (menores a 200 SMMLV).**

[66] Salario Mínimo Legal Mensual Vigente

Los principales bienes y servicios de estas adjudicaciones corresponden a:

Principales contrataciones	Valor adjudicado (cifras en millones de pesos)
Energía no regulada	84.000
Servicio de barrido y limpieza de áreas públicas	33.042
Tuberías y accesorios	20.733
Medidores y accesorios	19.934
Reposición de tuberías	15.840
Obra civil	14.158
Combustible	11.362
Suministro de personal	11.174
Lectura y logística de distribución	9.574
Gestión de pérdidas	9.259
Recaudo	9.250

Fuente: Triple A

Proporción de gasto en proveedores locales

En términos generales, cerca del 44 por ciento de los montos adjudicados, productos de procesos de compras y contratación, fueron para proveedores de Barranquilla y áreas de prestación de los servicios de Triple A (Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Malambo, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Tubará y Baranoa). A continuación, la distribución de compras locales:

Ubicación del proveedor	Número de proveedores		Valor de la contratación (millones de pesos)	
	2023	2022	2023	2022
Barranquilla y área de prestación	453	479	179.637	155.350
Nacional	334	332	224.764	243.785
Internacional	4	3	422	58.751
Total	**791**	**814**	**404.824**	**399.194**

Fuente: Triple A

Triple A fundamenta su proceso de contratación en los principios generales del derecho, los principios constitucionales consagrados en los artículos 83 y 209 de la Constitución Política de Colombia y los enunciados en el título preliminar de la Ley 142 de 1994.

De esta forma, la compañía realiza la selección objetiva de los proponentes enmarcada en criterios efectivos de planeación, equidad, buena fe, transparencia, economía, eficiencia y publicidad.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, que adiciona el artículo 7 de la Ley 1231 de 2008, se hace constar que la Sociedad no ha limitado, restringido o prohibido de ninguna manera la libre circulación de cualquier factura emitida por sus proveedores o vendedores, ni tampoco su aceptación.

Eficacia de la gestión

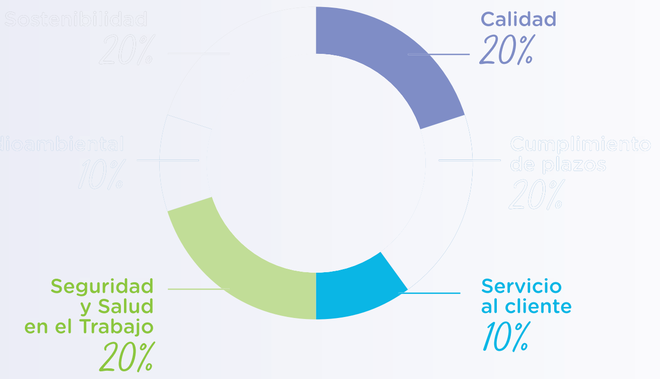
En el 2023 se implementaron acciones encaminadas al fortalecimiento de la actividad de evaluación de proveedores y contratistas con el fin de asegurar la correcta aplicación de las directrices relacionadas, abarcar el 100 por ciento de la población objetivo y asegurar la retroalimentación efectiva a los terceros.

De esta forma, los proveedores y contratistas se evaluarán semestralmente cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Proveedores y contratistas que en el periodo de evaluación hayan suscrito o tengan vigentes y en ejecución contratos cuyo valor sea superior a los 200 SMMLV.
- Proveedores y contratistas a quienes se los hayan adjudicado órdenes de pedido cuya sumatoria en el periodo de evaluación supere los 200 SMMLV.
- Además de las condiciones de monto, son objeto de evaluación aquellos proveedores:
- Para el Sistema de Gestión ISO/IEC 17025: los productos y servicios suministrados externamente que afectan a las actividades del laboratorio.

Los criterios que contempla la metodología de evaluación de proveedores incluyen: calidad, cumplimiento de plazos, servicio al cliente, aspectos administrativos, seguridad y salud en el trabajo, medioambiental y sostenibilidad. En el criterio de sostenibilidad se evalúa la transparencia y conflictos de intereses.

Estos criterios se ponderan de forma particular teniendo en cuenta el tipo de proveedor, como se muestra en la siguiente tabla para el suministro de productos y servicios, pedidos y contratos de prestación de servicios, pedidos y contratos de obras civiles:



Para cada criterio se establecen unos subcriterios y unas ponderaciones particulares. El procedimiento de Evaluación de Desempeño de Proveedores y Contratistas describe la metodología de evaluación de proveedores en Triple A.

Evaluación a proveedores y contratistas	2023		2022	
	#	%	#	%
Excelente	80	43	101	43
Regular	11	5,9	5	2,1
Bueno	92	49,5	125	53,6
No apto menor a 60 %	3	1,6	2	0,9
Total	186	100	233	100

Se presentan variaciones en el número de evaluaciones realizadas debido al cambio realizado en la segmentación de los proveedores realizada para el periodo evaluado.

Retos 2024



Reto	Impacto esperado
Garantizar la obtención de ahorros en la realización de negociaciones.	Optimización de costos y gastos de la empresa.
Gestionar las solicitudes de compras y contrataciones siguiendo los lineamientos del Manual de Compras y Contrataciones en los ANS establecidos.	Mejorar los tiempos de respuesta para clientes internos.
Implementar mejoras en la plataforma de SAP Ariba.	Fortalecer los controles y la trazabilidad del proceso.

Innovación y nuevas tecnologías

Cumplimiento de desafíos 2023

Desafío 2023	Impacto	Cumplimiento
Automatizar tareas y procesos (transformación digital).	Los requerimientos o necesidades del negocio recibidos fueron analizados y evaluados en Comités de Requerimientos, mediante los cuales se definieron las mejores soluciones tecnológicas y los aprobados fueron asignados internamente para su planeación y ejecución. Con base en los requerimientos, se estructuró el presupuesto del año 2023 y otras solicitudes recibidas a través de Helpme.	100%
Continuar con la actualización de la infraestructura tecnológica y de aplicaciones.	Se realizó la renovación y actualización de los siguientes componentes tecnológicos: • Parque computacional • Infraestructura wifi • Actualización de sistemas de información como Scada, Sistemas operativos de los servidores y versiones de bases de datos.	100%

Triple A ha dado un importante salto hacia una estrategia de transformación digital soportada en el establecimiento del cliente como pilar estratégico, en la evolución y automatización de sus procesos y adopción de nuevas tecnologías de la información, que le permitirá cubrir eficientemente las necesidades esenciales que se originan.

Se cuenta con políticas de seguridad informática y procedimientos para la correcta prestación de los servicios basados en el marco de trabajo ITIL[67], que abarcan el buen uso de los recursos tecnológicos, la administración de cambios, la gestión de solicitudes e incidentes, la gestión de proyectos, las metodologías de desarrollo, los reglamentos de conexión a la red, etc. Estas políticas y procedimientos engloban todo lo relacionado al catálogo de servicios para garantizar una óptima gestión de las necesidades de los usuarios y del negocio.

Además, existen normas de cumplimiento regulatorio y normativo[68] que abarcan todo lo relacionado con la protección de información y datos, la política nacional de transformación digital e inteligencia artificial, estándares y directrices para publicar información, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, y la Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.

Durante el año 2023 se llevaron a cabo actividades y proyectos para fortalecer los servicios tecnológicos que soportan la operación del negocio, que se enmarcan en las categorías que se definen a continuación:

[67] Information Technology Infrastructure Library

[68] Ley 1273 de 2009, Documento Conpes 3975 de 2019, Resolución 1519 de 2020 y Documento Conpes 3995 de 2020).

Transformación digital

- Definición e inicio de la implementación del mapa de ruta de la estrategia de transformación digital de la compañía.
- Contratación de una consultoría para definir un mapa de ruta que facilite la migración de la infraestructura tecnológica hacia la nube.
- Contratación e iniciación del nuevo modelo de negocio de Financiación No Bancaria y su estructura tecnológica.
- Ejecución del proyecto de gestión documental que contempla la implementación de nuevos flujos de trabajo en el sistema.
- Implementación de la primera fase del proyecto de movilidad y contratación e iniciación de la segunda fase de este proyecto, soportado en el nuevo sistema comercial.
- Contratación e iniciación del proyecto de renovación de la página web.

Optimización de procesos

- Fortalecimiento del sistema comercial Open (Implementación de nuevas funcionalidades y *releases,* reportes e integraciones).
- Implementación de soluciones para la optimización de procesos (generación de tableros de control en BI, portal para la autogestión de proveedores, *software* de accionistas, *software* para la gestión de medidores y *software* de gestión de proyectos).

Mejoras tecnológicas

- Actualización del *software* y sistemas de información (sistemas operativos y bases de datos Oracle y aplicaciones como SCADA, Arcgis, Binaps, duplicado de facturas, Kactus, Kawak y Lims.)
- Ejecución de un plan de mejora tecnológica (renovación del parque computacional, reposición de equipos celulares, renovación de la infraestructura de conectividad LAN y Wifi)
- Fortalecimiento de la estrategia de seguridad informática y ciberseguridad (políticas / *hardware / software).* Se implementó el doble factor de autenticación en las herramientas de office, ZTNA y un nuevo agente de antivirus avanzado (EDR) para detección de *malware* utilizado en inteligencia artificial y analítica de datos. Se contrató un nuevo servicio SOC/ MDR para monitoreo y correlación de eventos con el fin de detectar amenazas de manera proactiva y proteger los activos de TI.
- Contratación e iniciación de la implementación de código de barras para la gestión de inventarios de materiales en el almacén.
- Contratación e iniciación de la implementación de una plataforma para la gestión de los procesos clave de gestión humana.
- Contratación e iniciación de la implementación de una solución de comunicaciones con tecnología GSM para rutas y camiones.

Durante el 2023 los indicadores de disponibilidad se mantuvieron por encima de la meta en términos generales; en el mes de septiembre se presentó un incidente de ciberseguridad en la infraestructura tecnológica de Triple A, lo que causó un impacto sobre la disponibilidad de los servicios prestados por la subgerencia de Sistemas.

Se tomaron medidas referentes al fortalecimiento de la seguridad en la infraestructura tecnológica de la compañía a través de la implementación de herramientas especializadas en prevención, monitoreo y detección de amenazas; se realizó la actualización y mantenimiento de las herramientas tecnológicas (sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones), y se logró el restablecimiento progresivo de servicios tecnológicos que apoyan la operación de la compañía, así como los servicios de sistemas.

Estos son los indicadores que muestran el funcionamiento de los sistemas en el 2023:

Disponibilidad de los sistemas tecnológicos de la empresas	2023	2023
Disponibilidad sistemas de información	97,6%	99,81%
Disponibilidad de comunicaciones	97,67%	99,7%
Disponibilidad de infraestructura	98,04%	99,99%
Resultado de la disponibilidad de los sistemas tecnológicos	97,77%	99,83%

Fuente: Triple A

Impacto social y económico

Durante el 2023 se realizaron labores de renovación tecnológica que generaron un impacto positivo con la adquisición de nuevas soluciones y mantenimiento correctivo y preventivo de sus herramientas tecnológicas (hardware y software), además de adecuar nuevos sistemas de videoconferencia que incentivan el trabajo colaborativo y permiten la interacción con otros colaboradores. Todo esto con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario y aumentar así su productividad con desarrollo de sus labores diarias y extender la vida útil de los dispositivos y sistemas.

Impacto en el medio ambiente

Desde el área se realiza el tratamiento de ciertos residuos tecnológicos como los tóneres de impresión, que no son biodegradables. Estos residuos son entregados al proveedor para su correcto tratamiento. Además, se implementaron nuevos sistemas de información que permiten la disminución significativa del uso de papel a través del tratamiento digital de los documentos.

Eficacia de la gestión

El área es auditada por un tercero de manera anual. Para el periodo de este informe se identificaron hallazgos menores relacionados con seguridad de la información y ciberseguridad, gobierno de TI, gestión de servicios tercerizados, gestión de requerimientos, resiliencia de los servicios tecnológicos, seguridad lógica y física, entre otros. Por recomendaciones de la auditoria, se trabaja en la implementación de soluciones y nuevas políticas que permitan fortalecer y subsanar dichos hallazgos con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.

Retos 2024

Reto	Impacto esperado
Incrementar el nivel de madurez de la transformación digital de la compañía.	Adquirir o implementar mejoras de por lo menos 5 soluciones tecnológicas para la optimización y digitalización de procesos de la operación.
Fortalecer de la ciberseguridad.	Mejorar la postura de seguridad y Huella digital en un 80%.
Renovar la infraestructura tecnológica.	Renovar y controlar la obsolescencia de la infraestructura y dispositivos tecnológicos mínimo en 50%.

Estados *financieros*

DICTAMEN DEL REVISOR FISCAL

A la Asamblea de Accionistas de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P.

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Opinión

He auditado los estados financieros de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2023, el estado integral de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2023, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Fundamentos de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia. Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros. Soy independiente de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) y he cumplido las demás responsabilidades éticas de conformidad con el Código de Ética del IESBA y de la Ley 43 de 1990. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

Otras cuestiones

Los estados financieros de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2022, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por otro contador público, sobre los cuales expresó una opinión sin salvedades el 09 de marzo de 2023.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno de la Entidad en relación con los estados financieros.

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos, de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la entidad para continuar como empresa en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en marcha excepto si la administración tiene intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables de la dirección de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la misma.

Responsabilidades del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia, siempre detecte una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

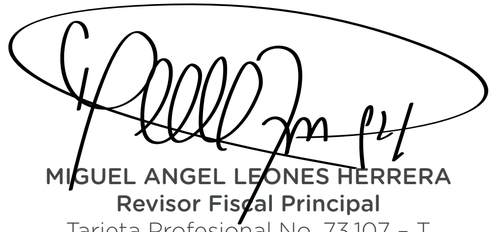
- Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para expresar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

- Obtuve conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.
- Evalué lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en marcha.
- Evalué la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada y si lo estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Me comuniqué con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

La administración de la Entidad también es responsable por el cumplimiento de ciertos aspectos regulatorios en Colombia, relacionados con la gestión documental contable, la preparación de informes de gestión y el pago oportuno y adecuado de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, mi responsabilidad como Revisor Fiscal en estos temas es efectuar procedimientos de revisión para emitir un concepto sobre lo adecuado del cumplimiento.
Con base en el resultado de mis pruebas, no estoy enterado de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la sociedad: a) Llevar la contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; b) Conservar y llevar debidamente la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones. Adicionalmente existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores y la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables; la sociedad no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.
En cumplimiento de las responsabilidades del revisor fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 16 de febrero de 2024, aplicando la norma internacional de trabajos para atestiguar 3000 aceptada en Colombia.



MIGUEL ANGEL LEONES HERRERA
Revisor Fiscal Principal
Tarjeta Profesional No. 73.107 – T
Designado por CROWE CO S.A.S

16 de febrero de 2024

INFORME DEL REVISOR FISCAL EN CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 1 y 3 DEL ARTÍCULO 209 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

A la Asamblea de Accionistas de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P.

Descripción del Asunto Principal

En desarrollo de mis funciones como Revisor Fiscal de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. y en atención a lo establecido en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, me es requerido informar a la Asamblea de Accionistas si durante el año terminado el 31 de diciembre de 2023 en la Entidad hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de sus bienes o de terceros en su poder y sobre el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Entidad de ciertos aspectos regulatorios establecidos en diferentes normas legales y estatutarias.

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo anterior comprenden: a) los estatutos de la Entidad, las actas de Asamblea de Accionistas y las disposiciones legales y reglamentarias bajo la competencia de mis funciones como Revisor Fiscal; y b) los componentes del sistema de control interno que la dirección y los responsables del gobierno de la Entidad consideran necesarios para la preparación adecuada y oportuna de su información financiera.

Responsabilidad de la Administración

La Administración de la Entidad es responsable por establecer y mantener un adecuado sistema de control interno que permita salvaguardar sus activos y los de terceros en su poder y dar un adecuado cumplimiento a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva.

Para dar cumplimiento a estas responsabilidades, la Administración debe aplicar juicios con el fin de evaluar los beneficios esperados y los costos conexos de los procedimientos de control que buscan suministrarle a la Administración seguridad razonable, pero no absoluta, de la salvaguarda de los activos contra pérdida por el uso o disposición no autorizado, que las operaciones de la Entidad se ejecutan y se registran adecuadamente y para permitir que la preparación de los estados financieros esté libre de incorrección material debido a fraude o error y de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera Aceptadas en Colombia.

Responsabilidad del Revisor Fiscal

Mi responsabilidad como revisor fiscal es realizar un trabajo de aseguramiento para expresar un concepto, basado en los procedimientos ejecutados y en la evidencia obtenida, sobre si los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno establecidas por la administración de la Entidad para salvaguardar sus activos o los de terceros en su poder.

Llevé a cabo mis funciones de conformidad con las normas de aseguramiento de la información aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y de independencia establecidos en el Decreto 2420 de 2015 y sus decretos modificatorios, los cuales están fundados en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional y que planifique y realice los procedimientos que considere necesarios con el objeto de obtener una seguridad sobre el cumplimiento por parte de los Administradores de la Entidad de los estatutos y las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas, y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad o de terceros que estén en poder de ésta, al 31 de diciembre de 2023 y por el año terminado en esa fecha, en todos los aspectos importantes de evaluación, y de conformidad con la descripción de los criterios del asunto principal.

Crowe CO S.A.S, firma de contadores a la cual pertenezco y de la cual soy designado como revisor fiscal de la Entidad, aplica el Estándar Internacional de Control de Calidad No.1 y, en consecuencia, mantiene un sistema comprensivo de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Procedimientos de aseguramiento realizados

Las mencionadas disposiciones de auditoría requieren que planee y ejecute procedimientos de aseguramiento para obtener una seguridad razonable sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno establecidas por la administración de la Entidad. Los procedimientos de aseguramiento seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de incorrección material en los estados financieros separados debido a fraude o error y que no se logre un adecuado control interno de las operaciones de la Entidad. Los procedimientos ejecutados incluyeron pruebas selectivas de los controles que consideré necesario en las circunstancias para proveer una seguridad razonable que los objetivos de control determinados por la administración de la Entidad son adecuados.

Los procedimientos de aseguramiento realizados fueron los siguientes:

- Revisión de los estatutos de la Entidad, actas de Asambleas de Accionistas y Juntas Directivas, y otros órganos de supervisión, con el fin de verificar el adecuado cumplimiento por parte de los administradores de la Entidad de dichos estatutos y de las decisiones tomadas tanto por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva.
- Indagaciones con la administración sobre cambios o proyectos de reformas a los estatutos de la Entidad durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Comprensión y evaluación de los componentes de control interno sobre el reporte financiero de la Entidad, tales como: ambiente de control, valoración de riesgos, información y comunicación, monitoreo de controles y actividades de control.
- Comprensión sobre cómo la entidad ha respondido a los riesgos emergentes de los sistemas de información.
- Comprensión y evaluación del diseño de las actividades de control relevantes y su validación para establecer que las mismas fueron implementadas por la Entidad.
- Emisión de comunicaciones con las deficiencias existentes y las recomendaciones tendientes a fortalecer el sistema de control interno de la Compañía.

Considero que la evidencia de auditoría que obtuve es suficiente y apropiada para proporcionar una base para el concepto que expreso más adelante.

Limitaciones inherentes

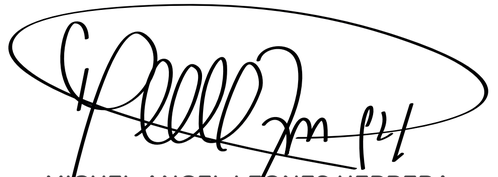
Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura del control interno, incluida la posibilidad de colusión o de una vulneración de los controles por parte de la administración, la incorrección material debido a fraude o error puede no ser prevenida o detectada oportunamente. Así mismo, es posible que los resultados de mis procedimientos puedan ser diferentes o cambien de condición durante el período evaluado, debido a que mi informe se basa en pruebas selectivas ejecutadas durante el período. Adicionalmente, las proyecciones de cualquier evaluación del control interno a períodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles se vuelvan inadecuados debido a cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos pueda deteriorarse.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Concepto

Con base en la evidencia obtenida del trabajo efectuado y descrito anteriormente, y sujeto a las limitaciones inherentes planteadas, en mi concepto considero que, durante el año 2023, los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, y existen y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad o de terceros que están en su poder.

Este informe se emite con destino a los señores Accionistas de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en los numerales 1 y 3 del artículo 209 del Código de Comercio, y no debe ser utilizado para ningún otro propósito ni distribuido a otros terceros.



MIGUEL ANGEL LEONES HERRERA
Revisor Fiscal Principal
Tarjeta Profesional No. 73.107 – T
Designado por CROWE CO S.A.S

16 de febrero de 2024

Estados de Situación Financiera

	Notas	Al 31 de diciembre de 2023	2022
		(En miles de pesos colombianos)	
Activos			
Activos no corrientes			
Intangibles	8	$ **492,309,440**	$ 421,520,380
Derechos de Uso	8.1	**95,772,362**	122,509,491
Propiedades, planta y equipo	9	**21,605,892**	16,445,159
Propiedades de inversión	10	**–**	3,122,760
Otros activos financieros	11	**639,401**	669,951
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	12	**20,262,418**	10,670,482
Efectivo restringido	16	**7,547,529**	10,341,388
Activos por impuestos diferidos	31	**83,736,227**	71,401,559
		721,873,269	656,681,170
Activos corrientes			
Inventarios	13	**17,244,629**	11,175,978
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	12	**284,543,400**	245,225,828
Cuentas por cobrar relacionadas	32.1	**18,109,139**	11,231,455
Activos por impuestos	31	**358,401**	246,565
Gastos pagados por anticipado	14	**16,118,213**	8,485,656
Efectivo y equivalentes de efectivo	15	**98,687,021**	105,410,329
		435,060,803	381,775,811
		$ **1,156,934,072**	$ 1,038,456,981
Patrimonio y pasivos			
Patrimonio			
Capital	17.1	$ **73,485,384**	$ 73,485,384
Prima en colocación de acciones		**3,199,218**	3,199,218
Reservas		**371,589,029**	50,207,491
Efecto Adopción por Primera Vez		**(29,447,105)**	(29,447,104)
Utilidad Retenida		**–**	364,912,753
Resultado Integral del año		**177,445,405**	119,097,201
Total patrimonio		**596,271,931**	581,454,943
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	18	**129.259.481**	54,323,876
Obligaciones por arrendamiento financiero	19	**77,852,634**	101,894,432
Provisiones	20	**58,025,568**	64,630,514
Ingresos Recibidos por Anticipado		**12,201**	–
		265.149.884	220,848,822

	Notas	Al 31 de diciembre de 2023	2022
		(En miles de pesos colombianos)	
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	18	**26.069.428**	33,835,244
Obligaciones por arrendamiento financiero	19	**28,797,087**	26,391,852
Otros pasivos financieros – dividendos por pagar	32.2	**11,374,350**	5,959,130
Pasivos por impuestos corrientes	31	**65,543,772**	18,785,098
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	21	**150,876,217**	136,467,085
Cuentas por pagar relacionadas	32.1	**4,022,127**	7,014,892
Beneficios a los empleados	22	**8,377,146**	7,155,155
Ingresos recibidos por anticipado		**452,130**	544,760
		295.512.257	236,153,216
Total pasivos		**560,662,141**	457,002,038
Total Pasivos y Patrimonio		$ **1,156,934,072**	$ 1,038,456,981

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Ramón Hemer Redondo
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087–T

Miguel Ángel Leones Herrera
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 73107–T
Designado por Crowe CO S.A.S.
(Véase mi informe adjunto)

Estados Integrales de Resultados

	Notas	Al 31 de diciembre de 2023	2022
		(En miles de pesos colombianos)	
Ingresos de actividades ordinarias	23	$ **1,029,508,812**	$ 867,276,849
Costos de prestación de servicios	24	**(223,087,454)**	(183,882,188)
Gastos por beneficios a los empleados	25	**(117,042,449)**	(101,132,282)
Otros gastos de operación	26	**(348,902,462)**	(310,134,093)
Otros ingresos	27	**16,654,319**	15,544,780
Amortización y depreciación	28	**(80,013,729)**	(93,417,670)
Ingresos financieros	29	**27,055,958**	12,186,299
Gastos financieros	30	**(26,494,823)**	(20,038,783)
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		**277,678,172**	186,402,912
Impuesto de renta corriente	31	**(112,567,437)**	(54,737,890)
Impuesto de renta diferido	31	**12,334,670**	(12,567,821)
Impuesto de renta neto		**(100,232,767)**	(67,305,711)
Utilidad neta del año		**177,445,405**	119,097,201
Otros resultados integrales		**-**	-
Resultado Integral del año		$ **177,445,405**	$ 119,097,201

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Ramón Hemer Redondo
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Miguel Ángel Leones Herrera
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 73107-T
Designado por Crowe CO S.A.S.
(Véase mi informe adjunto)

Estado de Cambio en el Patrimonio

	Capital	Prima en Colocación de Acciones	Reservas				Resultado Integral del año	Resultados acumulados			Total Patrimonio
			Legal	Reserva Ocasional para futuras Inversiones	Reserva Mejora Planta Tratamiento Soledad	Reserva Implementación Plan Estratégico		Efecto Adopción por Primera Vez	Utilidades Retenidas	Total	
	(En miles de pesos colombianos)										
Al 31 de diciembre de 2021	$ 73,485,384	$ 3,199,218	$ 36,742,692	$ 13,464,799	$ –	$ –	$ 125,143,651	$ (29,447,105)	$ 239,769,102	$ 210,321,997	$ 462,357,741
Asignación de resultados	–	–	–	–	–	–	(125,143,651)	–	125,143,651	125,143,651	–
Resultado Integral del año	–	–	–	–	–	–	119,097,201	–	–	–	119,097,201
Al 31 de diciembre de 2022	73,485,384	3,199,218	36,742,692	13,464,799	–	–	119,097,201	(29,447,105)	364,912,753	335,465,649	581,454,942
Asignación de resultados	–	–	–	–	–	–	**(119,097,201)**	–	**119,097,201**	**119,097,201**	–
Dividendos decretados	–	–	–	–	–	–	–	–	**(162,628,416)**	**(162,628,416)**	**(162,628,416)**
Reserva mejora planta tratamiento Soledad	–	–	–	–	**34,269,614**	–	–	–	**(34,269,614)**	**(34,269,614)**	–
Reserva implementación Plan Estratégico	–	–	–	–	–	**287,111,924**	–	–	**(287,111,924)**	**(287,111,924)**	–
Resultado Integral del año	–	–	–	–	–	–	**177,445,405**	–	–	–	**177,445,405**
Al 31 de diciembre de 2023	**$ 73,485,384**	**$ 3,199,218**	**$ 36,742,692**	**$ 13,464,799**	**$ 34,269,614**	**$ 287,111,924**	**$ 177,445,4054**	**$ (29,447,105)**	**$ –**	**$ (29,447,105)**	**$ 596,271,931**

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Ramón Hemer Redondo
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Miguel Ángel Leones Herrera
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 73107-T
Designado por Crowe CO S.A.S.
(Véase mi informe adjunto)

Estados de Flujos de Efectivo

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
	(En miles de pesos colombianos)	
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Resultados del ejercicio	$ **177,445,405**	$ 119,097,201
Ajustes para conciliar los resultados del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	**922,865**	751,035
Amortización	**79,090,864**	92,666,635
Deterioros deudores comerciales	**142,712,999**	102,309,216
Deterioro parte relacionada	**-**	2,034,327
Impuesto diferido	**(12,334,670)**	12,567,821
Retiro de PPE	**2,918,554**	143,080
Costos financieros	**212,883**	728,697
Deterioro de inventarios	**200,721**	–
Propiedad de Inversión	**-**	(182,053)
Ajustes al capital de trabajo:		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	**(191,622,505)**	(150,450,567)
Cuentas por cobrar relacionadas	**(6,877,684)**	1,859,359
Inventarios	**(6,269,372)**	(2,985,488)
Gastos pagados por anticipado	**(7,632,557)**	(3,518,663)
Otros Activos Financieros	**30,550**	–
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**2,267,118**	1,583,807
Impuestos corrientes	**116,581,342**	65,550,697
Efectivo Restringido	**2,793,859**	(8,165,869)
Cuentas por pagar relacionadas	**(2,992,765)**	350,126
Beneficios a los empleados	**1,221,991**	287,149
Provisión para contingencias y grandes reparaciones	**5,537,068**	(8,014,956)
Ingresos recibidos por anticipado	**(80,429)**	(954,840)
Efectivo generado de actividades de la operación	**304,126,237**	225,656,714
Pagos de intereses	**(21,782,009)**	(19,412,960)
Pago de impuestos	**(69,934,504)**	(65,623,944)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	**212,409,724**	140,619,810
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	**(3,394,704)**	(1,248,058)
Aumento de intangibles	**(123,846,467)**	(104,587,537)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	**(127,241,171)**	(105,835,595)
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:		
Adquisición de pasivos financieros con entidades de crédito	**100,000,000**	–
Intereses causados de Obligaciones financieras	**13,214,964**	10,396,253
Adquisición de pasivos financieros por arrendamiento financiero	**8,418,920**	–
Dividendos pagados en efectivo	**(157,213,197)**	(8,232,451)
Pago de pasivos financieros con entidades de crédito	**(32,981,202)**	(33,016,088)
Pago de pasivos financieros por arrendamiento financiero	**(23,331,346)**	(12,667,322)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	**(91,891,861)**	(43,519,608)

	Al 31 de diciembre de	
	2023	2022
	(En miles de pesos colombianos)	
Cambios netos en el efectivo y equivalentes de efectivo	**(6,723,308)**	(8.735.393)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	**105,410,329**	114.145.722
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	$ **98,687,021**	$ 105.410.329
Información Complementaria:	$ **1,781,016**	$ 19,890,427
Derechos de uso bajo leasing		

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Ramón Hemer Redondo
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087–T

Miguel Ángel Leones Herrera
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 73107–T
Designado por Crowe CO S.A.S.
(Véase mi informe adjunto)

Notas a los Estados Financieros

Años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022
(Todos los valores están expresados en miles de pesos, excepto los montos en moneda extranjera y las tasas de cambio)

1. Entidad que Reporta

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. TRIPLE A DE B/Q S.A. E.S.P. (en adelante Triple A o la Empresa) se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la notaría Tercera de Barranquilla y su duración legal es indefinida. El domicilio principal de la Empresa es la ciudad de Barranquilla Colombia, ubicada en la carrera 58 N° 67–09. La Empresa tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios públicos. En la actualidad desarrolla sus actividades en los municipios de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela, Polonuevo y Malambo.

Control

El 82.16% de la participación accionaria de la sociedad de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P., se encuentra a nombre de la sociedad K-YENA S.A.S., a partir del 17 de febrero del 2023, quien actualmente ostenta la calidad de Controlante de la Sociedad Triple A, la cual se encuentra inscrita en el registro mercantil que lleva la Cámara de Comercio de Barranquilla.

La inscripción a nombre de K-YENA SAS fue solicitada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S – SAE S.A.S mediante las siguientes: Resolución No. 51 del 16 de febrero de 2023, Resolución No. 52 del 17 de febrero de 2023 y solicitud de inscripción de la transferencia de acciones de la misma fecha; el día 17 de febrero de 2023 se realizaron los siguientes actos, respecto al 82.16% de la participación accionaria de la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A – INASSA en Triple A todo lo cual consta en el libro de accionistas de la sociedad:

1. Se levantó la medida cautelar de suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro sobre dichas acciones, ordenada previamente por la fiscalía 36 especializada de la Unidad Nacional de Fiscalía para la extinción de derecho de dominio y contra lavado de activos.
2. Se anularon los títulos que comprendían el 82.16% de la participación accionaria de la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A – Inassa en Triple A.
3. Se expidió un nuevo título con 60.376.424 acciones, que representan el 82.16% de la participación accionaria de Triple A a nombre del Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y Lucha Contra el Crimen Organizado – Frisco, administrado por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.
4. Se inscribió el traspaso de las 60.376.424 acciones del Fondo para la Rehabilitación, Inversión Social y Lucha Contra el Crimen Organizado – Frisco, a favor de K – YENA S.A.S, expidiendo para tal efecto el título representativo de las acciones que corresponden al 82.16% de la participación accionaria a favor de K-YENA S.A.S

En virtud de lo antes mencionado, Triple A pasó de ser una empresa de servicios públicos privada, a una empresa de servicios públicos mixta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.6 de la Ley 142 de 1994, situación que se encuentra actualmente reflejada en los estatutos sociales de la Empresa.

Marco Legal y Regulatorio

La Empresa está regulada en Colombia principalmente por la Ley 142 de 1994 y demás normas modificatorias, en las cuales se define el régimen de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Dentro de los servicios que presta la Empresa están[69]:

a. Acueducto: llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Actividad que consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
b. Alcantarillado: actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
c. Aseo: actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Regulación Actividades de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) cumple las funciones de control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan estos servicios públicos.

El Decreto 1524 de 1994 delega en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) regula las tarifas de

[69] **Definiciones establecidas de conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994.**

acueducto, alcantarillado y aseo, organismo técnico adscrito al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Regulación Actividades de Acueducto y Alcantarillado

Desde julio de 2016, la metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado vigente para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana corresponde a la expedida mediante Resolución CRA 688 de 2014[70], compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. Al implementar esta Resolución, se mantuvo la aplicación del esquema tarifario de Mercado Regional, declarado por la CRA mediante la Resolución 701 de 2014, el cual permite calcular un único costo de referencia para todos los municipios que lo integran, garantizando la sostenibilidad de la operación y, por ende, la suficiencia financiera de la Empresa, a través de la recuperación de los costos en los que se incurre para la prestación.

Para el servicio de acueducto, las áreas de prestación que hacen parte del Mercado Regional son: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Tubará, Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Ponedera y Sabanalarga; mientras que para alcantarillado son: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa y Sabanalarga.

Los municipios de Palmar de Varela, Tubará, Usiacurí y Polonuevo en el servicio de alcantarillado no se encuentran incluidos en el Mercado Regional; por ende, sus tarifas se calculan de manera independiente. Específicamente, la Empresa desde julio de 2018 adoptó las tarifas calculadas de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 825 de 2017[71], compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural, independientemente del número de suscriptores que atiendan. El valor del metro cúbico en los mencionados municipios luego de aplicar la metodología tarifaria, resultaban comercialmente inviables por las condiciones socioeconómicas de los usuarios atendidos.

Con el fin de viabilizar financieramente la operación de alcantarillado en las Áreas de Prestación del Servicio (APS) de Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Palmar de Varela, en las cuales, de manera individual, la prestación no es sostenible, la Empresa destaca como hecho relevante que desde junio de 2023 se aplicó las disposiciones de la Resolución CRA 963 de 2022, conformando un esquema regional de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, integrado por:

- Acueducto – 15 Áreas de Prestación del Servicio (APS): Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Tubará, Usiacurí, Juan de Acosta, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Ponedera y Sabanalarga, las cuales integran el Mercado Regional declarado mediante Resolución CRA 701 de 2014.
- Alcantarillado – 12 Áreas de Prestación del Servicio (APS): Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa y Sabanalarga, las cuales integran el Mercado Regional declarado mediante Resolución CRA 701 de 2014 y los municipios de Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Palmar de Varela.

Con la aplicación del esquema regional se obtiene un costo de referencia unificado y permite la continuidad del servicio público de manera asequible para todos los usuarios que lo conforman, garantizando la calidad de vida de la población atendida.

En relación con el área de prestación de servicio de Malambo, esto es la urbanización Lluvia de Oro, se informa que ésta no se encuentra incluida en el Mercado Regional ni en el Esquema Regional. Las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado se rigen por las disposiciones de la Resolución CRA 825 de 2017[72], compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual establece la metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural, independientemente del número de suscriptores que atiendan.

Durante el año 2023 fueron aplicados los ajustes y actualizaciones tarifarias permitidos por la regulación, las cuales se resumen a continuación:

- **Unificación de costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mediante un esquema regional de prestación (Resolución CRA 963 de 2022).**

  Como se mencionó en el apartado anterior, en el marco de las disposiciones de la Resolución CRA 963 de 2022, se conformó un esquema regional de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, lo que generó variación tarifaria en el servicio de alcantarillado.

  Esta decisión resultó de gran beneficio para nuestros usuarios, ya que viabiliza financieramente la operación de alcantarillado en las Áreas de Prestación del Servicio (APS) de Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Palmar de Varela, en las cuales, de manera individual, la prestación no es sostenible, ya que en caso de no aplicar la figura de esquema regional de prestación, los valores por metro cúbico a facturar en los mencionados municipios resultan comercialmente inviables por las condiciones socioeconómicas de la población atendida.

- **Actualización por acumulación del IPC (Ley 142 de 1994, art 125, Resolución CRA 688 de 2014, art. 58 y Resolución CRA 825 de 2017, art. 11).**

  El artículo 125 de la Ley 142 de 1994 permite a los prestadores de los servicios públicos actualizar sus tarifas cada vez que el índice de precios correspondiente acumule una variación de por lo menos un tres por ciento (3%). En este sentido, fueron actualizadas las tarifas de

[70] Modificada, adicionada o corregida por las Resoluciones CRA 735 de 2015, 770 de 2016, 798 de 2017, 823 de 2017, 864 de 2018, 907 de 2019, 923 de 2020, 938 de 2020 y 950 de 2021.

[71-72] Modificada, adicionada o corregida por las Resoluciones CRA 834 de 2018, 844 de 2018, 881 de 2019, 907 de 2019, 923 de 2020 y 960 de 2021.

acueducto y alcantarillado en las Áreas de Prestación del Servicio (APS) operadas por Triple A de B/Q S.A E.S.P. al presentarse las siguientes variaciones por acumulado de IPC.

APS	Metodología tarifaria	Servicio(s)	Periodo acumulado	Variación acumulada	Fecha aplicación
Mercado Regional[73]	Resolución CRA 688 de 2014	Acueducto y Alcantarillado	Desde septiembre 2022 hasta enero 2023	4.60%	21 de marzo 2023
Esquema Regional	Resoluciones CRA 688 de 2014 y 825 de 2017	Acueducto y Alcantarillado	Desde enero 2023 hasta abril 2023	3.53%	01 de julio de 2023
Malambo	Resolución CRA 825 de 2017	Acueducto y Alcantarillado	Desde junio 2019 hasta mayo 2022	15.57%	01 de julio de 2023

- **Ajuste tarifario por modificación del costo medio generado por tasas ambientales para acueducto (Resoluciones CRA 688 de 2014, 825 de 2017, 864 de 2018 y 963 de 2022).**

  De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 54 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 16 de la Resolución CRA 864 de 2018, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, se actualizó el valor de la tasa de uso del Mercado Regional operado por la Empresa con base en las facturas de la vigencia 2022 expedidas por la autoridad ambiental.

  De igual manera, de acuerdo con lo definido en el parágrafo 2 del artículo 30 de la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se actualizó el valor de la tasa de uso para el Área de Prestación del Servicio (APS) de Malambo con base en las facturas de la vigencia 2022 expedidas por la autoridad ambiental.

  En consecuencia, se actualizó el costo medio de tasas ambientales del servicio de acueducto en i) el esquema regional, en atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.3.2.2.18 de la Resolución CRA 943 de 2021, sustituido por la Resolución CRA 963 de 2022, y ii) el APS de Malambo, aplicando ambos ajustes a partir del 01 de julio de 2023.

- **Ajuste tarifario por modificación del costo medio generado por tasas ambientales para alcantarillado (Resoluciones CRA 688 de 2014, 825 de 2017, 864 de 2018 y 963 de 2022).**

  De conformidad con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 55 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el artículo 17 de la Resolución CRA 864 de 2018, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, se actualizó el valor de la tasa retributiva del Mercado Regional operado por la Empresa con base en i) cargas contaminantes, ii) tarifas mínimas definidas por Minambiente, iii) factor regional igual a 1 y iv) consumo facturado por la autoridad ambiental para la vigencia fiscal 2022.

  De igual manera, de acuerdo con lo definido en el parágrafo 2 del artículo 31 de la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se actualizó el valor de la tasa retributiva para las Áreas de Prestación del Servicio (APS) de Palmar de Varela, Tubará, Usiacurí, Polonuevo y Malambo.

  En consecuencia, con base en los costos de referencia resultantes de las metodologías tarifarias de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 825 de 2017, se actualizó el costo medio de tasas ambientales del servicio de alcantarillado en: i) el esquema regional, en atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.3.2.2.18. de la Resolución CRA 943 de 2021, sustituido por la Resolución CRA 963 de 2022 y ii) el Área de Prestación del Servicio (APS) de Malambo, aplicando ambos ajustes a partir del 01 de julio de 2023.

- **Ajuste tarifario por modificación de costos operativos particulares del servicio de acueducto (Resoluciones CRA 688 de 2014, 864 de 2018 y 963 de 2022).**

  Durante el periodo comprendido entre julio 2022 y junio 2023 se presentaron variaciones de los costos operativos particulares de insumos químicos del Mercado Regional, por lo que, atendiendo las disposiciones del artículo 11 de la Resolución CRA 864 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se realizó el ajuste tarifario del Costo Medio de Operación – CMO.

  En consecuencia, por efecto de la modificación de los costos de referencia de las Áreas de Prestación del Servicio (APS) que conforman el esquema regional, en este caso, por el ajuste tarifario de costos particulares del servicio de acueducto, en aplicación de los criterios contenidos en las metodologías tarifarias de la Resolución CRA 688 de 2014, se actualizó el Costo Medio de Operación – CMO en el esquema regional del servicio de acueducto, en atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.3.2.2.18 de la Resolución CRA 943 de 2021, sustituido por la Resolución CRA 963 de 2022, cuya aplicación se dio a partir del 27 de octubre de 2023.

- **Ajuste tarifario por modificación de costos operativos particulares del servicio de alcantarillado (Resoluciones CRA 688 de 2014, 825 de 2017 864 de 2018 y 963 de 2022).**

  Durante el periodo comprendido entre julio 2022 y junio 2023 se presentaron variaciones de los costos operativos particulares de energía y tratamiento de aguas residuales del Mercado Regional, por lo que, atendiendo las disposiciones de los artículos 11 y 13 de la Resolución CRA 864 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se realizó el ajuste tarifario del Costo Medio de Operación – CMO del servicio de alcantarillado.

  De igual manera, durante el mismo periodo, se presentaron variaciones de los costos operativos particulares en las Áreas de Prestación del Servicio (APS) que no hacen parte del Mercado Regional (Tubará, Palmar de Varela, Polonuevo y Usiacurí), por lo que, atendiendo las disposiciones del artículo 28 de la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, se realizó el ajuste tarifario del Costo Medio de Operación – CMO del servicio de alcantarillado en cada una de las APS mencionadas.

[73] **El Mercado Regional está conformado por Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Tubará, Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Sabanalarga y Ponedera en el servicio de acueducto, y por Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa y Sabanalarga en el servicio de alcantarillado.**

En consecuencia, por efecto de la modificación de los costos de referencia de las Áreas de Prestación del Servicio (APS) que conforman el esquema regional, en este caso por el ajuste tarifario de costos particulares del servicio de alcantarillado, en aplicación de los criterios contenidos en las metodologías tarifarias de la Resolución CRA 688 de 2014 y la Resolución CRA 825 de 2017, se actualizó el CMO en el esquema regional del servicio de alcantarillado, en atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.3.2.2.18 de la Resolución CRA 943 de 2021, sustituido por la Resolución CRA 963 de 2022, cuya aplicación se dio a partir del 27 de octubre de 2023.

Regulación Actividades de Aseo

En relación con el servicio público de aseo prestado por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. TRIPLE A de B/Q S.A. E.S.P., específicamente para las tarifas del Distrito de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga, a continuación, se presentan las actualizaciones efectuadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021:

- SMMLV: en el mes de enero de 2023, el incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente adoptado por el Gobierno Nacional fue del 16% actualizando, como consecuencia, el Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas por suscriptor – CBLS y el Costo de Limpieza Urbana por suscriptor – CLUS, el Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento – VIAT y el Incentivo a la ubicación del relleno sanitario, a partir de la facturación de febrero de 2023.
- IPC: se indexaron el Costo de Comercialización por Suscriptor – CCS y el Costo de Tratamiento de Lixiviados – CTL como resultado de una variación acumulada del IPC superior a 3%, tal como se indica a continuación: desde septiembre de 2022 hasta enero de 2023, se alcanzó una variación acumulada de 4.6%, la cual fue aplicada a partir de marzo de 2023 y desde enero hasta abril de 2023, la variación acumulada fue de 3.53%, la cual se aplicó a partir de junio de 2023.
- IPCC: debido a la acumulación del índice entre noviembre de 2022 y febrero de 2023 igual a 3.23%, se actualizó el Costo de Recolección y Transporte – CRT en el ciclo comercial de abril de 2023. Adicionalmente se acumuló el índice para los periodos entre febrero y julio de 2023 igual a 3.32%, ajuste que fue aplicado en el ciclo comercial de septiembre de 2023.
- IOAMB: se alcanzaron tres acumulados en los meses de diciembre de 2022 igual a 3.02%, enero de 2023 igual al 3.17% y junio de 2023 igual a 3.04%, actualizando el Costo de Disposición Final – CDF, en los ciclos comerciales de marzo, abril y septiembre de 2023 respectivamente.

  Para las áreas de prestación de los servicios correspondientes a las zonas rurales de Ponedera, Tubará y Sabanalarga, a partir del 1 de julio de 2019 se inició la aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 853 de 20181, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. En consecuencia, en el mes de julio del año 2023 se realizó la actualización anual de tarifas de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Resolución CRA 853 de 2018.

  Adicionalmente, se presentaron actualizaciones efectuadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 32 de la Resolución CRA 853 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021:

- IPC: se alcanzó un acumulado en el mes de diciembre de 2022 igual a 3.73%, actualizando desde el periodo de junio de 2023 el Costo de Comercialización por Suscriptor – CCS, Costo de Recolección y Transporte – CRT, Costo de Disposición Final Total – CDFT y Costo de Barrido – CBICS.

  A su vez, se realizaron actualizaciones mensuales a causa de la ejecución de las actividades de limpieza urbana y, por reporte de nuevas asociaciones de recicladores en el Área de Prestación de Servicio o modificaciones en las toneladas aprovechadas por dichas asociaciones.

Contratos de Concesión

Para cumplir con su objeto social la Empresa tiene firmados los siguientes contratos de concesión:

1. Contrato de suscripción de acciones firmado con el Distrito de Barranquilla el 19 de octubre de 1993, con el cual se recibió en concesión por 20 años el derecho de utilización de los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A. vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla. Dicho contrato culminó el 19 de octubre del año 2013.

   El 19 de julio de 2000, la Empresa firmó un acuerdo para la ampliación del plazo inicial por veinte años, contados a partir del 19 de octubre de 2013, quedando vigente hasta el 19 de octubre del año 2033 el contrato suscrito con el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, en consecuencia, la Empresa desembolsó a este ente territorial, como contraprestación la suma de $13.551 millones. Adicionalmente, por este acuerdo, la Empresa pagará al Distrito regalías mensuales, a partir del 20 de octubre de 2013. Según acuerdo de pago firmado el 10 de agosto de 2012 se estableció que tanto el Distrito de Barranquilla como la Empresa Triple A, contratarían los servicios profesionales de una firma de auditoría de reconocido prestigio internacional, con el objeto de que ambas firmas lleven a cabo un ejercicio de análisis y determinación de la base y porcentaje para calcular el monto mensual por este concepto.

   Como resultado del trabajo desarrollado por los equipos contratados por ambas partes, se acordó que el flujo de caja libre se utilizará como base para establecer el valor de las regalías y el porcentaje de estas será del 30%.

   Concluida la concesión por cualquier causa, el valor de las mejoras introducidas por la Empresa sobre los bienes recibidos en concesión, que no correspondan a mantenimientos correctivos o preventivos y en general a las reparaciones locativas a que la Empresa está obligada durante el término de la concesión, serán pagadas por el Distrito en la parte no amortizada o depreciada.

   Así mismo, el valor de las inversiones en bienes y equipos que, para el mejoramiento o ampliación de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla, hubiese realizado la Empresa con recursos propios y que no hubiese sido amortizado o depreciado, deberá ser cancelados por el Distrito a la Empresa.

2. Contrato de concesión firmado el 25 de marzo de 1997 con duración de 20 años para la prestación, operación, explotación, organización y gestión total de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la jurisdicción del Municipio de Puerto Colombia y su área de influencia. Dicho contrato contempla que los servicios de acueducto y alcantarillado fueron asumidos por el concesionario a partir del 1 de abril del 1997 y el servicio de aseo en el sexto mes siguiente al perfeccionamiento del contrato. Con el Otrosí N°2 firmado el 1 de marzo de 2005, se prorroga la duración del contrato en 10 años más, es decir, hasta el 25 de marzo de 2027.

Todas las mejoras que la Empresa realice en infraestructura o en los bienes, que sean a cargo del municipio, serán pagadas por este.

Si al momento de la reversión existen mejoras introducidas por la Empresa que no correspondan a mantenimientos correctivos o preventivos y en general a reparaciones locativas, que no hayan sido pagadas por el municipio o no hayan sido amortizadas por el Concesionario, las partes convienen en avaluarlas para su pago por parte del municipio.

Al vencimiento del término previsto en el presente contrato, el Concesionario revertirá al municipio la totalidad de los bienes y activos destinados a la prestación de los servicios, tomándose en consideración el deterioro ocasionado por el uso y goce legítimos, a menos que estos, en forma total o en parte, hayan revertido al municipio o hayan sido dados de baja, de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato.

3. Contrato de concesión para la financiación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y operación de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias en el Municipio de Soledad, firmado el 4 de diciembre de 2001 con duración de 20 años, el cual fue ampliado a través de 3 otrosíes:

a. Otrosí No. 6: Por 10 meses hasta el 18 de octubre de 2022.
b. Otrosí No. 7: Por 2 meses y 14 días, hasta el 31 de diciembre de 2022.
c. Otrosí No. 8: Por 18 meses, hasta el 30 de junio de 2024.

Las operaciones bajo dicho contrato se iniciaron el 1 de enero de 2002 y contempla, entre otros, los siguientes puntos:

- Pago de $1.200 millones por el pasivo de energía que poseía el Acueducto Metropolitano S.A. con Electricaribe S.A., como contrapartida por la autorización otorgada por el Acueducto Metropolitano S.A. al Municipio para incluir dentro del contrato de concesión la infraestructura destinada por dicha sociedad a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Constituir una fiducia para la administración de recursos destinados a la financiación de inversiones del Plan de Choque proyectado entre el Municipio y la Nación – Ministerio de Desarrollo Económico.
- El Concesionario asumió los siguientes compromisos: a) Aportó al fideicomiso constituido la suma de $1,000 millones anuales durante los tres primeros años de la concesión para la administración de los recursos destinados a la financiación del Plan de choque, b) Aportó para la ejecución del Plan de choque, bienes y servicios por la suma de $610 millones, y c) Remunerar la interventoría administrativa de la concesión con una suma que no supere los $24 millones bimestral
- Mediante las prórrogas contractuales, el Concesionario asumió nuevos compromisos de inversión, establecidos en los otrosíes No. 6 y No. 8 al contrato de concesión.

Dentro de las obligaciones generales del concesionario estipulada en el contrato se encuentran las de operar y administrar la infraestructura recibida en concesión para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, a partir de la suscripción del acta de iniciación y realizar la operación y mantenimiento de dicha infraestructura de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

A la terminación del contrato, por vencimiento del plazo de ejecución o por cualquier otra causa, EL CONCESIONARIO procederá a revertir la infraestructura recibida en concesión, así como las obras construidas y bienes adquiridos exclusivamente para la ejecución del presente contrato, con excepción de aquellos que hayan sido sustituidos por otros o dados de baja y revertidos con anterioridad.

La obligación de reversión versa de manera exclusiva sobre los bienes indicados en la cláusula decima del contrato y aquellos bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido para el cumplimiento del presente contrato, con excepción de la infraestructura y usuarios a los que Triple A prestaba servicios, previo a la suscripción del contrato.

En consecuencia, los bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido o adquiera en el futuro para el cumplimiento de las obligaciones con terceros o para la ejecución de su objeto social en general, y no de manera específica para atender los compromisos surgidos con el MUNICIPIO en razón de este contrato, no serán objeto de reversión. La reversión no incluirá el mercado y la infraestructura que actualmente posee EL CONCESIONARIO en parte del MUNICIPIO.

En el evento en que se realicen las inversiones con recursos públicos en la zona que actualmente posee EL CONCESIONARIO, estas deberán ser justipreciadas al momento de la reversión y EL CONCESIONARIO deberá reconocer a favor del MUNICIPIO el valor de las mismas, las cuales podrá pagar mediante compensación de cualquier suma que EL MUNICIPIO adeude al CONCESIONARIO o en caso de no deber ninguna suma al CONCESIONARIO este deberá pagar tales inversiones directamente al MUNICIPIO.

4. Contrato de concesión firmado el 18 de octubre de 2002 por 20 años de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias del Municipio de Galapa, lo cual implica la obligación de suministrar el agua potable en bloque para garantizar la eficiente prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro del perímetro urbano del Municipio de Galapa. Así mismo, se transfiere la propiedad de parte de la tubería de conducción de agua potable en bloque. Este contrato fue prorrogado por las partes hasta el 31 de octubre de 2032.

Las operaciones bajo este contrato se iniciaron a partir del 1 de noviembre de 2002 y contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

- Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el Municipio de Galapa se comprometió a constituirla y a entregarla para su operación.
- El Municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios y/o suscriptores residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.
- Mediante la prórroga contractual, el Concesionario asumió nuevos compromisos de inversión, establecidos en el otrosí No. 1 al contrato de concesión.

A la terminación del presente contrato de concesión, por vencimiento del plazo de ejecución o por cualquier otra causa, EL CONCESIONARIO procederá a revertir la infraestructura recibida en concesión, con excepción de aquellos bienes que hayan sido sustituidos por otros o dados de baja y revertidos con anterioridad.

EL CONCESIONARIO revertirá la infraestructura entregada en concesión, bajo las siguientes condiciones: a) La reversión se verificará con base en el último inventario preparado por EL CONCESIONARIO; b) Los bienes serán revertidos en normales condiciones de funcionamiento, considerando el normal deterioro por el uso al cual estuvieron destinados, c) No serán objeto de reversión los bienes de subcontratistas del CONCESARIO destinados o utilizados en la concesión; d) No serán objeto de reversión los equipos y elementos de apoyo logístico que aporte EL CONCESIONARIO, así como tampoco sus derechos de propiedad intelectual; e) No será objeto de reversión, los bienes de cualquier naturaleza, que adquiera o construya EL CONCESIONARIO con recursos propios con la finalidad de cumplir con el objeto del contrato, siempre y cuando los mismos no se ubiquen en el concepto de mantenimiento correctivo y preventivo.

Los bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido o adquiera para el cumplimiento de las obligaciones con terceros o para la ejecución de su objeto contractual en general, no serán objeto de reversión.

EL CONCESIONARIO, en razón de la operación y de su autonomía administrativa y técnica en la prestación de los servicios, o por causa del estado de deterioro normal de los bienes afectos a la concesión, podrá darlos de baja en cualquier época, mediante acta que se suscribirá entre las partes para tal efecto y para lo cual solo se requerirá manifestación expresa del CONCESIONARIO en tal sentido, entregándolos en las condiciones en que se encuentren en dicho momento.

5. Contrato de operación con inversión celebrado entre la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Acueducto Regional Costero S.A. E.S.P. y Arcos S.A. E.S.P., con una duración de dieciséis (16) años.

El contrato fue suscrito el 13 de octubre de 2006, pero con iniciación en mayo de 2008, dada que la iniciación estaba sujeta a terminación de obras por parte de la Gobernación del Atlántico.

El objeto del presente contrato de operación con inversión es regular las obligaciones, derechos y actividades para la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, diseño, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias en los municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó.

Este contrato fue prorrogado por las partes hasta el 18 de octubre de 2030, mediante el otrosí No. 3. A través de esta prórroga contractual, el Concesionario asumió nuevos compromisos de inversión.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación, a excepción de los estipulados en el parágrafo 3 de la cláusula 18.

- De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, de la base de datos resultante de la operación desarrollada durante el tiempo de duración del contrato y lo indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, para efectos de no causar traumatismos en la continuidad de la prestación de los servicios objeto del contrato, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.
- La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso físico causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.
- Las inversiones ejecutadas con recursos propios del OPERADOR, adicionales a las incluidas en su propuesta económica y que no sean recuperadas vía tarifa o por cualquier otro mecanismo legal, serán de propiedad de éste y por lo tanto no serán revertidas al CONTRATANTE al momento de terminación del Contrato. No obstante, por mutuo acuerdo podrán ser entregadas al CONTRATANTE previo un procedimiento para las negociaciones de las compensaciones al OPERADOR.

6. Contrato de operación en el municipio de Sabanalarga. El 24 de junio de 2004, se celebró un acuerdo de cesión del contrato No 001–2002 para la operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado del Municipio de Sabanalarga (departamento del Atlántico).

Como consecuencia del acuerdo el cesionario adquiere todos los derechos y obligaciones del cedente con respecto a este contrato; adicionalmente, el cesionario liquidó al cedente un importe de $300 millones de pesos colombianos como contraprestación del acuerdo.

La duración inicial del contrato No 001–2002 era de 20 años a partir del 10 de mayo de 2002, y con la firma del otrosí No. 3 del 23 de diciembre del 2014, se prorroga en diez años más la duración, es decir hasta el 9 de mayo de 2032.

A la terminación del Contrato de Operación, EL OPERADOR deberá hacer entrega de la infraestructura a devolver a EL CONTRATANTE, o quien ésta disponga, y cumplirá con las siguientes obligaciones:

- Hacer entrega a EL CONTRATANTE de la infraestructura que se deberá devolver, con base en el último inventario, no objetado por él y preparado por EL OPERADOR, en buenas condiciones de uso y normal funcionamiento.
- Suministrar los manuales de operación, conservación y contingencias que haya utilizado EL OPERADOR, debidamente actualizados.
- Entregar las garantías originales de los equipos, expedidas por los fabricantes, siempre que las mismas se encuentren vigentes.
- En general, entregar toda aquella documentación desarrollada durante la operación, que haga referencia a manuales y procedimientos vinculados al tratamiento de agua para su potabilización y sus actividades conexas, incluyendo de manera expresa los registros que se hayan llevado sobre la operación y mantenimiento del equipo, la planta y la infraestructura en general.
- No habrá transferencia del personal vinculado a las actividades a las que se refiere el presente contrato por El Operador.

7. Contrato de operación en los municipios de Baranoa y Polonuevo. El 7 de junio de 2005, Aguas del Norte S.A. E.S.P., cedió el contrato de operación con inversión No. 1 de 2003, firmado con ASISER E.S.P. cuyo objeto es la administración, gestión, financiación, rehabilitación, expansión, reposición, mantenimiento, diseño y operación de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, en la zona urbana de los Municipios de Baranoa y Polonuevo incluidas las fincas y zonas rurales operadas por ASISER E.S.P. (Departamento del Atlántico). El plazo del contrato es de veinte años, contados a partir del 1 de diciembre de 2003 hasta el 1 de diciembre de 2023.

Se inició operación de acueducto 7 de junio de 2005 y la de Alcantarillado para Baranoa el 1 de febrero de 2013 y Polonuevo el 1 de noviembre de 2016.

Este contrato fue prorrogado por las partes hasta el 19 de diciembre de 2033, mediante el otrosí No. 4. A través de esta prórroga contractual, el Concesionario asumió nuevos compromisos de inversión.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

- Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de LA CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.
- Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del Contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.
- De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos. Respecto de las licencias se seguirá el procedimiento de Ley.

8. Contrato de operación con inversión en los municipios de Sabanagrande y Santo Tomás. El 18 de marzo de 2005, la sociedad dependiente firmó contrato de operación con inversión con ASOSASA E.S.P., cuyo objeto es la gestión, financiación, operación, rehabilitación, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, en la zona urbana de los Municipios de Sabanagrande y Santo Tomás (Departamento del Atlántico). El plazo del contrato es de diecinueve años.

Este contrato fue prorrogado por las partes hasta el 15 de octubre de 2033, mediante el otrosí No. 2. A través de esta prórroga contractual, el Concesionario asumió nuevos compromisos de inversión.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

- De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software que sean de su propiedad, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.

- La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.
- En el caso de los bienes construidos o rehabilitados o repuestos por el OPERADOR y respecto de los cuales éste no haya recuperado su inversión, el OPERADOR tendrá derecho a que el CONTRATANTE le pague aquella parte de la inversión que no se haya recuperado al momento de la reversión y como requisito previo para que esta reversión se perfeccione.

9. Contrato de operación con inversión en el municipio de Palmar de Varela. El 15 de febrero del 2013, se firma contrato de operación con inversión de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y sus actividades complementarias en el Municipio de Palmar de Varela, Departamento del Atlántico, para realizar la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, diseño, reposición y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias.

El plazo del contrato es de veinte años. Se inició con el 1 de marzo de 2013 y finaliza el 1 de marzo de 2033, la prestación del servicio de Acueducto y el 30 de marzo del 2015 inicial el servicio de Alcantarillado, finalizando el 1 de marzo de 2033.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura del sistema de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

- De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.
- La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.

10. Contrato de operación con inversión en el municipio de Ponedera. El 24 de febrero del 2014 se firma contrato de operación con inversión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipio de Ponedera, y los corregimientos de Martillo, la Retirada y Santa Rita, Departamento del Atlántico. Para realizar la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, diseño, reposición y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias.

El plazo del contrato es de veinte años. Se inició con el 24 febrero 2014 la prestación del servicio de Acueducto. Aun no se presta el servicio de Alcantarillado.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

- Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura del sistema de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.
- Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.
- De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.
- La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.
- En caso de los bienes construidos, habilitados o repuestos por EL OPERADOR y respecto de los cuales éste no haya recuperado su inversión el operador tendrá derecho a que el contratante le pague aquella parte de la inversión que no haya recuperado al momento de la reversión y como requisito previo para que esta reversión se recupere.

2. Bases de Presentación de los Estados Financieros

2.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas

La Empresa, de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Ley 1314 de 2009 reglamentada, compilada y actualizada por el Decreto 1611 de 2022, 938 de 2021 y anteriores, prepara sus estados financieros de conformidad con normas de información financiera aceptadas en Colombia para Grupo 1, las cuales se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) junto con sus interpretaciones, traducidas al español y emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés).

2.2. Bases de Preparación

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultado que son medidos al valor

razonable. Los estados financieros incluyen información comparativa correspondiente al periodo anterior.

La Empresa tiene definido por el artículo 59 de los estatutos de la sociedad efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, el 31 de diciembre. Los estados financieros se expresan en miles de pesos colombianos, por ser la moneda de presentación o reporte para todos los efectos. La moneda funcional es el peso colombiano, que corresponde a la moneda del entorno económico principal en el que opera la Empresa. Las operaciones en el extranjero están incluidas en cumplimiento con las políticas dispuestas en la nota 3.1.

2.3. Reclasificaciones

Para propósitos de presentación, la Compañía reclasificó partidas de propiedades de inversión a propiedades planta y equipo equivalentes a $ 3.122.760 las cuales no tuvieron impacto material en los estados financieros ya que estos activos por su clase y uso no tienen una amortización o depreciación que afecte el resultado del periodo. Adicionalmente esta reclasificación no tuvo impacto en el flujo en las actividades de operación e inversión al 31 de diciembre de 2023.

3. Resumen de las Políticas Contables Significativas

Las siguientes son las políticas contables significativas aplicadas por la Empresa en la preparación de los presentes estados financieros.

3.1. Conversión de Moneda Extranjera

Transacciones y Saldos en Moneda Extranjera

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional a la tasa de cambio de cierre vigente a la fecha de cierre del periodo sobre el que se informa.

Todas las diferencias de cambio se imputan al estado de resultados en la línea de otros ingresos o gastos operativos, o en la línea de ingresos o costos financieros, según cual sea la naturaleza del activo o pasivo que las genera, a excepción de las que correspondan a partidas monetarias incluidas en una inversión neta en un negocio en el extranjero que forma parte de una relación de cobertura. Estas partidas se reconocen en el otro resultado integral hasta la disposición de la inversión neta, momento en el que se reclasifican a los resultados. Los efectos impositivos atribuibles a las diferencias de cambio sobre tales partidas monetarias también se registran en el otro resultado integral.

Las partidas no monetarias que se miden por su costo histórico en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones originales. Las partidas no monetarias que se miden por su valor razonable en moneda extranjera se convierten utilizando las tasas de cambio a la fecha en la que se determina ese valor razonable.

Las ganancias o pérdidas que surjan de la conversión de las partidas no monetarias se reconocen en función de la ganancia o pérdida de la partida que dio origen a la diferencia por conversión.

Por lo tanto, las diferencias por conversión de las partidas cuya ganancia o pérdida son reconocidas en el otro resultado integral o en los resultados.

Tasas utilizadas

Las transacciones en moneda extranjera son inicialmente registradas por la Empresa a las tasas de cambio de sus respectivas monedas funcionales a la fecha de las transacciones originales. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional a la tasa de cambio de cierre vigente a la fecha de cierre del período sobre el que se informa, la tasa de cierre de $ 3.822,05 y $ 4.810,20 para un $1 USD al 31 de diciembre de 2023 y 2022 respectivamente.

3.2. Clasificación Corriente – No Corriente

La Empresa presenta los activos y pasivos en el estado de situación financiera en base a la clasificación de corrientes o no corrientes. Un activo se clasifica como corriente cuando:

- Se espera realizarlo, venderlo o consumirlo en el ciclo normal de explotación o se mantienen principalmente con fines de negociación.
- Se espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- Es efectivo o equivalente de efectivo, a menos que tenga restricciones, para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo al menos durante doce meses a partir de la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- El resto de los activos se clasifican como no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando:

- Se espera sea cancelado en el ciclo normal de explotación.
- Se mantiene principalmente con fines de negociación.
- Deba liquidarse durante los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- No tenga un derecho incondicional para aplazar su cancelación, al menos, durante los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- La Empresa clasifica el resto de sus pasivos como no corrientes.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se clasifican como activos y pasivos no corrientes.

3.3. Reconocimiento de Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos ordinarios corresponden al desarrollo de la actividad principal de la Empresa, que es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, e incluyen otros suministro e instalación de medidores, servicios por obras civiles y arrendamiento de propiedades y se reconocen en la medida que sea probable que los beneficios económicos fluyan a la Empresa y que los ingresos se puedan medir de manera fiable, independientemente del momento en el que el pago sea realizado por el cliente.

Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, teniendo en cuenta las condiciones de pago definidas contractualmente con el cliente y sin incluir impuestos ni aranceles. La Empresa evalúa sus acuerdos de ingresos con base en criterios específicos, a fin de determinar si actúa en calidad de mandante o de mandatario. La Empresa concluyó que actúa en calidad de mandante en todos sus acuerdos de ingresos.

Los ingresos por ventas e instalación de medidores y acometidas se reconocen una vez han sido instalado en la ubicación del cliente y en proporción al grado de realización de la transacción a la fecha del balance. El grado de realización es evaluado de acuerdo con estudios del trabajo llevado a cabo, los cuales permiten medir el ingreso de forma fiable, independientemente de los plazos de financiamiento acordado con ellos.

3.4. Instrumentos Financieros

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

3.4.1. Activos Financieros

Los activos financieros incluidos dentro del alcance de la NIIF 9 se clasifican como activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas por cobrar, inversiones mantenidas hasta el vencimiento o inversiones financieras disponibles para la venta, según corresponda. La Empresa determina la clasificación de los activos financieros al momento del reconocimiento inicial.

Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los activos financieros de la Empresa incluyen el efectivo y equivalentes de efectivo, gastos pagados por anticipado y deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.

Los activos financieros se clasifican en el reconocimiento inicial:

a) como medidos al costo amortizado,
b) como valor razonable a través a otros resultados integrales (ORI), o
c) como valor razonable a resultados.

Dicha clasificación dependerá de las características contractuales del flujo de caja del activo financiero y del modelo de negocio de la Empresa para gestionarlos.

Efectivo y Equivalentes de Efectivo

El efectivo se compone de los saldos en efectivo mantenido en instituciones financieras y en caja menor. El efectivo está sujeto a riesgo insignificante de cambio en su valor razonable y son usados por la Empresa en la gestión de sus compromisos corrientes.

Para propósitos de presentación del estado de flujos de efectivo, el efectivo y equivalentes al efectivo incluyen el efectivo en caja y bancos y las colocaciones a corto plazo que cumplen con las condiciones definidas precedentemente, netos de los adelantos en cuentas corrientes bancarias.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no cotizan en un mercado activo. Después del reconocimiento inicial, estos activos financieros se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, si son clasificados como no corrientes, menos cualquier deterioro del valor que corresponda. El costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la adquisición, y las comisiones o los costos que son una parte integrante de la tasa de interés efectiva.

La amortización de la tasa de interés efectiva se reconoce en el estado de resultados como ingresos financieros o como otros ingresos operativos, según cual sea la naturaleza del activo que la origina. Las pérdidas que resulten de un deterioro del valor se reconocen en el estado de resultados como costos financieros o como otros gastos operativos, según cual sea la naturaleza del activo que la origina.

Las cuentas por cobrar comerciales que se han pactado con vencimiento no superior a 360 días y que no tienen un tipo de interés contractual, así como prestamos entre Empresas vinculadas (no mayores a un año), cuyo importe se espera recibir en el corto plazo, se valoran por su valor nominal.

Deterioro del Valor de Activos Financieros

La Empresa reconocerá una provisión para Pérdidas Crediticias Esperadas (PCE) para todos los instrumentos de deuda que no se mantienen a valor razonable con cambios en resultados. Las PCE se basan en la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales debidos de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que la Empresa espera recibir, descontados a una aproximación de la tasa de interés efectiva original.

Los flujos de efectivo esperados incluirán los flujos de efectivo de la venta de garantías mantenidas u otras mejoras crediticias que son parte integral de los términos contractuales.

Las PCE se reconocen en dos etapas. En las exposiciones de crédito para las cuales no se ha registrado un aumento significativo en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial, las PCE se determinan como las pérdidas crediticias que resultan de eventos de incumplimiento que son posibles dentro de los próximos 12 meses (una PCE de 12 meses). En aquellas exposiciones crediticias para las cuales ha habido un aumento significativo en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial, se requiere una reserva por las pérdidas crediticias esperadas durante la vida restante de la exposición (del instrumento financiero), independientemente del momento del incumplimiento (una PCE de por vida).

Para las cuentas por cobrar comerciales y los activos del contrato (definidos según IFRS 15), la Empresa aplica un enfoque simplificado en el cálculo de las PCE. Por lo tanto, la Empresa no hace un seguimiento de los cambios en el riesgo de crédito, sino que reconoce una provisión para pérdidas basada en las PCE de por vida en cada fecha de reporte. La Empresa establecerá una matriz de provisiones basada en su experiencia histórica de pérdidas crediticias, ajustada por factores de futuro específicos para los deudores y el entorno económico. La Empresa considera un activo financiero en incumplimiento cuando los pagos contractuales tienen un vencimiento superior a 5 días hábiles posteriores a la entrega de estado de cuenta al cliente o de la fecha de pago.

Sin embargo, en ciertos casos, la Empresa también puede considerar que un activo financiero está en incumplimiento cuando la información interna o externa indica que es poco probable que la Empresa reciba los montos contractuales pendientes en su totalidad antes de tener en cuenta las mejoras crediticias mantenidas por la Empresa. Un activo financiero se da de baja cuando no hay una expectativa razonable de recuperar los flujos de efectivo contractuales.

Los activos y la provisión por deterioro correspondiente se dan de baja cuando no existen expectativas realistas de una recuperación futura y todas las garantías que sobre ellos pudieran existir se transfirieron a la Empresa.

Si en un período posterior, el importe estimado de la pérdida por deterioro del valor aumenta o disminuye debido a un evento que ocurre después de haberse reconocido el deterioro, la pérdida por deterioro del valor reconocida anteriormente se aumenta o disminuye ajustando la cuenta de provisión por deterioro. Si posteriormente se recupera una partida que fue imputada a pérdida, la recuperación se acredita como costos financieros o como otros gastos operativos en el estado de resultados, según corresponda a la naturaleza del activo que origina dicha recuperación.

Baja en Cuentas

Un activo financiero se da de baja en cuentas cuando:

- Expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo.
- Se transfieran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo o se asuma una obligación de pagar a un tercero la totalidad de los flujos de efectivo sin una demora significativa, a través de un acuerdo de transferencia, y
- Se hayan transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo.
- No se hayan ni transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo, pero se haya transferido el control de este.

3.4.2. Pasivos Financieros

Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los pasivos financieros se clasifican al momento del reconocimiento inicial en préstamos y cuentas por pagar al valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible con cambios en resultados. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valoran al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

Los otros pasivos financieros se componen de cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, pasivos por impuestos y provisiones, y se reconocen a valor nominal todos aquellos que se han pactado con vencimientos no superiores a 360 días; los que superen este término de vencimiento se considerarán que tienen un interés implícito, los cuales se reconocerán por el método de costo amortizado, aplicando una tasa similar al pasivo financiero que se esté midiendo.

Baja de Pasivos Financieros

Un pasivo financiero se da de baja cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato se haya pagado o cancelado, o haya vencido.

Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro pasivo proveniente del mismo prestamista bajo condiciones sustancialmente diferentes, o si las condiciones de un pasivo existente se modifican de manera sustancial, tal permuta o modificación se trata como una baja del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, y la diferencia entre los importes en libros respectivos se reconoce como ingresos o costos financieros en el estado de resultados, según corresponda.

3.4.3. Compensación de Activos Financieros y Pasivos Financieros

Los activos financieros y los pasivos financieros se compensan de manera que se presenta el importe neto en el estado de situación financiera, solamente si la Empresa (i) tiene un derecho actual legalmente exigible de compensar los importes reconocidos; y (ii) tiene la intención de liquidarlos por el importe neto, o de realizar los activos y cancelar los pasivos en forma simultánea.

3.4.4. Determinación de Valores Razonables

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, el valor razonable de los instrumentos financieros que se negocian en mercados activos se determina por referencia a los precios cotizados en el mercado, o a los precios cotizados por los agentes del mercado (precio de compra

para las posiciones largas y precio de venta para las posiciones cortas), sin deducir los costos de transacción.

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

3.5. Activos Financieros y Pasivos Financieros con Partes Relacionadas

Los créditos y deudas con partes relacionadas se reconocen inicialmente por su valor nominal.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, estos créditos y deudas se miden por su costo amortizado, utilizando el método de tasa de interés efectiva.

La amortización de la tasa de interés se reconoce en el estado de resultados como ingresos o costos financieros o como otros ingresos o gastos operativos, según cual sea la naturaleza del activo o el pasivo que la origina.

3.6. Propiedades, Planta y Equipo

Reconocimiento y Medición

Los elementos de propiedades, planta y equipo son medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas por deterioro acumuladas.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición del activo. El costo de activos construidos por la propia Empresa incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para su uso previsto, y los costos de desmantelar y remover las partidas y de restaurar el lugar donde estén ubicados, y los costos por préstamos capitalizados en activos calificados.

El software adquirido que es esencial para la funcionalidad del equipo respectivo se capitaliza como parte de ese equipo.

Las ganancias y pérdidas de la venta de una partida de propiedades, planta y equipo son determinadas comparando la utilidad obtenida de la venta con los valores en libros de las propiedades, planta y equipo y se reconocen en el estado de resultado cuando se dan de baja el activo.

El costo de reemplazar parte de una partida de las propiedades, planta y equipo se capitaliza, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la Empresa y su costo pueda ser medido de manera fiable.

Costos Posteriores

El valor en libros de la parte reemplazada se da de baja. Los costos del mantenimiento diario de las propiedades, planta y equipo son reconocidos en resultados cuando se incurren.

Depreciación

La depreciación se calcula sobre el monto depreciable, que corresponde al costo del activo, u otro monto que substituye el costo.

La depreciación es reconocida en resultados con base en el método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de una partida de las propiedades, planta y equipo, puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo. Los activos arrendados son depreciados en el período más corto entre el arrendamiento y sus vidas útiles, a menos que sea razonablemente seguro que la Empresa obtendrá la propiedad al final del período de arrendamiento. El terreno no se deprecia.

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y comparativos son las siguientes:

Clase de Activo	Vida Útil
Construcción	Entre 50 y 70 años
Maquinaria, Equipo, Vehículos y Mobiliario	
Maquinaria y equipo de cómputo	Entre 3 y 5 años
Vehículos automotores	Entre 5 y 8 años
Mobiliario	Entre 7 y 10 años

Los métodos de depreciación y vidas útiles son revisados en cada ejercicio y se ajustan si es necesario.

3.7. Propiedades de Inversión

Las propiedades de inversión se miden inicialmente al costo, incluido los costos de transacción. Con posterioridad al reconocimiento inicial, las propiedades de inversión se miden por su valor razonable, el que refleja las condiciones del mercado a la fecha de cierre del período sobre el que se informa. Las ganancias y pérdidas que surgen de los cambios en los valores razonables de las propiedades de inversión se incluyen en el estado de resultados en el período en el que ocurren.

Los valores razonables son evaluados anualmente por un valuador externo independiente reconocido, mediante la aplicación del modelo recomendado por el Comité de Normas Internacionales de Valuación.

Se realizan transferencias a o desde las propiedades de inversión cuando exista un cambio en el uso del activo o cuando ya no esté disponible una medición fiable del valor razonable sin un costo o esfuerzo desproporcionado.

Para el caso de una transferencia desde una propiedad de inversión hacia un componente de propiedad, planta y equipo, el costo atribuido tomado en cuenta para su posterior contabilización es el valor razonable del activo a la fecha del cambio de uso. Si un componente de propiedad, planta y equipo se

transfiere a una propiedad de inversión, la Empresa contabiliza el activo hasta la fecha del cambio de uso de acuerdo con la política contable establecida para las propiedades, planta y equipo.

Para el caso de una transferencia desde una propiedad de inversión hacia un componente de propiedad, planta y equipo, el costo atribuido tomado en cuenta para su posterior contabilización es el valor razonable del activo a la fecha del cambio de uso. Si un componente de propiedad, planta y equipo se transfiere a una propiedad de inversión, la Empresa contabiliza el activo hasta la fecha del cambio de uso de acuerdo con la política contable establecida para las propiedades, planta y equipo.

3.8 Activos Intangibles

Acuerdos de Concesión de Servicios

Son acuerdos en los que la entidad concedente encomienda a una Empresa concesionaria la explotación de infraestructuras que están destinadas a la prestación de servicios públicos de naturaleza económica durante el periodo de tiempo previsto en el acuerdo de concesión, obteniendo a cambio el derecho a percibir una retribución, normalmente a través de las tarifas que se cobran a los abonados en función del grado de utilización del servicio prestado.

Es indispensable que, para que exista acuerdo de concesión, la entidad concedente controle o regule los servicios públicos que la concesionaria debe prestar con la infraestructura, a quién debe prestarlos y a qué precio, así como controlar a través del derecho de propiedad, del de usufructo o de otra manera, cualquier participación residual significativa en la infraestructura al finalizar el plazo del acuerdo de concesión.

El derecho de acceso a la infraestructura con la finalidad de prestar el servicio de explotación que la entidad concedente otorga a la Empresa concesionaria se contabiliza como un intangible, de acuerdo con la CINIIF 12 Acuerdo de Concesión de Servicios.

Actualmente, la Empresa tiene contratos del tipo “rehabilitar–operar–transferir”, con el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Baranoa, Polonuevo, Sabanagrande, Sabanalarga, Ponedera, Santo Tomás y Palmar de Varela y Acueducto Regional Costero S.A. E.S.P. y Arcos S.A. E.S.P. (comprendido por los Municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó).

Los activos relacionados con los acuerdos de concesiones se registran inicialmente al costo. Este incluye el precio de adquisición, después de deducir cualquier descuento, o rebaja en el precio, mas todos los gastos adicionales y directamente relacionados que se produzcan hasta su puesta en condiciones de funcionamiento, incluida la ubicación en el lugar y cualquier otra condición necesaria para que pueda

operar, como gastos de transporte, derechos arancelarios, seguros, instalaciones, montaje y otros similares.

Como medición posterior se utiliza el modelo del costo. Este modelo se determina en libros de la siguiente manera: Valor en libros = costo menos depreciación menos deterioro.

Otros Activos Intangibles

Otros activos intangibles que son adquiridos por la Empresa y tienen una vida útil mayor a un año, son valorizados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro. Los otros activos intangibles incluyen aplicaciones informáticas.

Amortización

Como criterio general, los activos relacionados con los acuerdos de concesión, en los que la vida útil sea inferior al referido período, se amortizarán durante el período concesional, mientras que los que tengan una vida útil superior se amortizarán en función de su vida útil y siempre y cuando esté pactado con la cedente que ésta pagará a la empresa el valor no amortizado, en caso contrario los activos son amortizados durante el período concesional.

Las amortizaciones en función de su vida útil se harán de acuerdo con el siguiente anexo:

Período de Amortización	Denominación
Herramientas:	
Entre 4 y 8 años	Herramientas
Redes:	
Entre 20 y 30 años y hasta el término del contrato de concesión.	Redes de distribución, saneamiento y alcantarillado
Instalaciones Técnicas:	
Entre 15 y 25 años	Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) y Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR)
Entre 10 y 15 años	Equipos de bombeo, maquinaria en general y estaciones de telecontrol.
Entre 5 y 10 años	Excavadoras, retro y Dumpers
Entre 8 y 10 años	Equipos de laboratorio
Otras Instalaciones:	
Entre 5 y 10 años	Telecomunicaciones, seguridad y vigilancia
Elementos de Transporte:	
Entre 5 y 8 años	Camiones y remolques
Mobiliario y Enseres:	
Entre 7 y 10 años	Mobiliario, equipos de climatización, electrodomésticos e impresoras y fotocopiadoras
Equipos y Aplicaciones Informáticas:	
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones y equipos informáticos

Los métodos de amortización, vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

3.9. Inventarios

Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos en el curso ordinario del negocio o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios.

Los inventarios se valúan al costo o al valor neto realizable, el que resulte menor. El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el giro normal de los negocios, menos los costos estimados de finalización y los costos estimados necesarios para efectuar la venta.

Los inventarios incluyen mercancías en existencia que no requieren transformación, como medidores de agua, químicos y demás consumibles. Incluyen materiales como repuestos menores y accesorios para la prestación de servicios y los bienes en tránsito y en poder de terceros.

Los inventarios se valoran utilizando el método del promedio ponderado y su costo incluye los costos directamente relacionados con la adquisición y aquellos incurridos para darles su condición y ubicación actual.

3.10 Activos Arrendados

Los arrendamientos se clasifican en arrendamiento financiero y operativo. Los arrendamientos que transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del bien se clasifican como arrendamientos financieros, en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

Cuando la Empresa Actúa como Arrendatario

Se reconoce inicialmente los pagos por arrendamiento de activos de bajo valor y de corto plazo como un gasto de forma lineal a lo largo del plazo del acuerdo. Los demás contratos de arrendamiento se reconocen como un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.

El activo por derecho de uso es medido al costo, el cual comprende:

- El importe de la medición inicial del pasivo por arrendamiento.
- Los pagos por arrendamiento realizados antes o a partir de la fecha de comienzo, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.
- Los costos directos iniciales incurridos por el arrendatario.

Una estimación de los costos a incurrir por el arrendatario al desmantelar y eliminar el activo, restaurar el lugar en el que se localiza o restaurar el activo a la condición requerida por los términos y condiciones del arrendamiento.

Después de la fecha de comienzo, la Empresa mide sus activos por derecho de uso aplicando el modelo del costo y son amortizado de acuerdo con el tiempo del contrato y las expectativas del uso del activo.

Por su parte, el pasivo por arrendamiento es medido inicialmente al valor presente de los pagos por arrendamiento que no se hayan pagado en esa fecha. Los pagos por arrendamiento se descuentan usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento si esa tasa pudiera determinarse fácilmente; en caso contrario, la Empresa utiliza la tasa incremental por préstamos del arrendatario. En períodos posteriores, los pasivos por arrendamiento se miden:

- Incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento.
- Reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamiento realizados.
- Midiendo nuevamente el importe en libros para reflejar las nuevas mediciones o modificaciones del arrendamiento, y también para reflejar los pagos por arrendamiento fijos en esencia que hayan sido revisados.

Cuando la Empresa Actúa como Arrendadora

Se clasifica cada uno de sus acuerdos como un arrendamiento operativo o un arrendamiento financiero, dependiendo de la esencia de la transacción y no de la forma del contrato.

Un arrendamiento se clasificará como financiero cuando transfiera sustancialmente todos los riesgos y las ventajas inherentes a la propiedad del activo, y se clasificará como operativo si no los transfiere sustancialmente a la propiedad del activo.

La Empresa reconoce inicialmente los pagos procedentes de los arrendamientos operativos como ingresos lineales. También los costos directos iniciales incurridos al negociar y acordar un arrendamiento operativo son añadidos al importe en libros del activo arrendado y reconocidos de forma lineal durante el plazo del contrato. En períodos posteriores, los activos de arrendamiento son depreciados y/o deteriorados con base en las políticas de la Empresa.

La Empresa reconoce en sus estados financieros los pagos por arrendamiento financiero como una partida por cobrar, por un importe igual al de la inversión neta en el arrendamiento. La inversión neta en el arrendamiento es la suma de los pagos por arrendamiento a recibir por el arrendador y cualquier valor residual no garantizado que corresponda al arrendador, descontada a la tasa de interés implícita del arrendamiento. Los costos directos iniciales se incluyen en la medición inicial de la inversión neta en el arrendamiento y reducen el importe de los ingresos reconocidos a lo largo de la duración de este.

En mediciones posteriores, se reconoce los ingresos financieros a lo largo del plazo del arrendamiento, sobre la base de una pauta que refleje una tasa de rendimiento constante sobre la inversión financiera neta que hayan realizado en el arrendamiento. También aplica los pagos por arrendamiento relacionados con el período a la inversión bruta en el arrendamiento, para reducir tanto el principal como los ingresos financieros no devengados, e implementa los requerimientos de baja en cuentas y de deterioro de valor de la NIIF 9 a la inversión neta en dicho arrendamiento.

3.11. Deterioro de Activos no Financieros

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, la Empresa evalúa si existe algún indicio de que un componente individual o grupo de propiedades, planta y equipo y/o de activos intangibles con vidas útiles definidas pudiera estar deteriorado en su valor.

Si existe tal indicio, y la prueba anual de deterioro del valor para un activo es entonces requerida, la Empresa estima el importe recuperable de ese activo. El importe recuperable de un activo es el mayor importe entre el valor razonable menos los costos de venta de ese activo, y su valor en uso.

Ese importe recuperable se determina para un activo individual, salvo que ese activo individual no genere flujos de efectivo que sean sustancialmente independientes de los de otros activos o grupos de activos, en cuyo caso se toman los flujos de efectivo del grupo de activos que conforman la unidad generadora de efectivo a la cual pertenecen.

Cuando el importe en libros de un activo individual o de una unidad generadora de efectivo excede su importe recuperable, el activo individual, o en su caso la unidad generadora de efectivo se considera deteriorado y su valor se reduce a su importe recuperable.

Al evaluar el valor en uso de un activo individual o de una unidad generadora de efectivo, los flujos de efectivo estimados se descuentan a su valor presente mediante una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones corrientes del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos de ese activo individual, o en su caso, de la unidad generadora de efectivo.

Para la determinación del valor razonable menos los costos de venta se toman en cuenta las transacciones recientes del mercado, si las hubiera. Si no pueden identificarse este tipo de transacciones, se utiliza un modelo de valoración que resulte apropiado. Estos cálculos se verifican contra múltiplos de valoración, valores de cotización de activos similares en mercados activos y otros indicadores disponibles del valor razonable.

La Empresa basa su cálculo del deterioro del valor en presupuestos detallados y cálculos de proyecciones de los flujos de caja.

Las pérdidas por deterioro del valor correspondiente a las operaciones continuadas se reconocen en el estado de resultados en aquellas categorías de gastos del estado de resultados que correspondan con la función del activo deteriorado (generalmente en el costo de ventas u otros gastos operativos).

Así mismo, para esta clase de activos a cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, se efectúa una evaluación sobre si existe algún indicio de que las pérdidas por deterioro del valor reconocidas previamente ya no existen o han disminuido. Si existiese tal indicio, la Empresa efectúa una estimación del importe recuperable del activo individual o de la unidad generadora de efectivo, según corresponda.

Una pérdida por deterioro del valor reconocida previamente solamente se revierte si hubo un cambio en los supuestos utilizados para determinar el importe recuperable del activo individual o de la unidad generadora de efectivo, desde la última vez en que se reconoció una pérdida por deterioro del valor de ese activo o unidad generadora de efectivo.

La reversión se limita de manera tal que el importe en libros del activo o unidad generadora de efectivo no exceda su importe recuperable, ni exceda el importe en libros que se hubiera determinado, neto de la depreciación o amortización correspondiente, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para ese activo o unidad generadora de efectivo en períodos anteriores. Tal reversión se reconoce en el estado de resultados en la misma línea en la que se reconoció previamente el respectivo cargo por deterioro de valor (generalmente en el costo de ventas u otros gastos operativos), salvo que el activo se contabilice por su valor revaluado, en cuyo caso la reversión se trata de manera similar a un incremento de revaluación.

3.12. Beneficios a Empleados

Beneficios a Empleados Corto Plazo

Los beneficios a los empleados a corto plazo son medidos en base no descontada y son reconocidos como gastos cuando se presta el servicio relacionado.

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar si la Empresa posee una obligación legal o implícita actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

Beneficios por Terminación

Los beneficios por terminación son reconocidos como gasto cuando la Empresa no puede retirar la oferta relacionada con los beneficios y cuando la Empresa reconoce los costos de reestructuración. Si no se espera liquidar los beneficios en su totalidad dentro de los 12 meses posteriores al término del período sobre el que se informa, estos se descuentan.

La Empresa no otorga beneficios post–empleo ni otros beneficios a empleados no corrientes.

3.13 Provisiones

Reconocimiento y Medición

Las provisiones se reconocen cuando (i) existe una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un suceso pasado; (ii) es probable que haya que desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos para cancelar la obligación; y (iii) pueda hacerse una estimación fiable del importe de la misma.

En los casos en que se espera que la provisión se reembolse en todo o en parte, por ejemplo, en virtud de un contrato de seguros, el reembolso se reconoce como un activo separado únicamente en los casos en que tal reembolso sea virtualmente cierto. El gasto correspondiente a cualquier provisión se presenta en el estado de resultados en la línea que mejor refleje la naturaleza de la provisión, neto de todo reembolso relacionado, en la medida en que éste sea virtualmente cierto.

Si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, las provisiones se descuentan utilizando una tasa actual de mercado antes de impuestos que refleja, cuando corresponda, los riesgos específicos del

pasivo. Cuando se reconoce el descuento, el aumento de la provisión producto del paso del tiempo se reconoce como costos financieros en el estado de resultados.

3.14. Pasivos Contingentes

Un pasivo contingente es: (i) una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados y cuya existencia ha de ser confirmada solo por la ocurrencia, o en su caso la no ocurrencia, de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la Empresa; o (ii) una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados, que no se ha reconocido contablemente porque: (a) no es probable que para satisfacerla se vaya a requerir una salida de recursos que incorporen beneficios económicos; o (2) el importe de la obligación no pueda ser medido con la suficiente fiabilidad.

Un pasivo contingente se reconocerá cuando sea probable que se requiera una salida de recursos económicos para liquidar la obligación y se pueda hacer una estimación fiable del monto de la obligación. Cuando no sea probable la salida de recursos económicos, la entidad lo revelará a menos que dicha posibilidad sea remota, caso en el cual no se revela.

Para cada tipo de pasivo contingente a las respectivas fechas de cierre de los periodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros; (iii) una indicación de las incertidumbres relacionadas con el importe o el calendario de las salidas de recursos correspondientes; y (iv) la posibilidad de obtener eventuales reembolsos.

3.15 Activos Contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la Empresa.

Un activo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es revelado en notas, pero sólo en el caso en que sea probable la entrada de beneficios económicos.

Para cada tipo de activo contingente a las respectivas fechas de cierre de los períodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros.

3.16 Impuestos

El impuesto por pagar corriente se basa en las ganancias fiscales registradas durante el año. La ganancia fiscal difiere de la ganancia reportada en el estado de resultados, debido a las partidas de ingresos o gastos imponibles o deducibles en otros años y partidas que nunca son gravables o deducibles. El pasivo por concepto del impuesto corriente se calcula utilizando las tasas fiscales vigentes al final del período.

La Administración evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. La Empresa,

cuando corresponde, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

La Empresa solo compensa solo los activos y pasivos por impuestos a las ganancias corrientes, si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto, o bien realizar los activos y liquidar las deudas simultáneamente.

Impuestos Corrientes

El impuesto corriente es la cantidad a pagar o recuperar por el impuesto de renta y complementarios corrientes, se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situación financiera. La Gerencia evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos, respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación y, en caso necesario, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.
La Empresa compensa solo los activos y pasivos por impuestos a las ganancias corrientes, si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto, o bien realizar los activos y liquidar las deudas simultáneamente.

Impuestos Diferidos

El impuesto diferido es el impuesto por pagar o por recuperar en períodos futuros, generalmente como resultado de que la entidad recupera o liquida sus activos y pasivos por su importe en libros actual. Se genera, de igual forma, por la compensación de pérdidas o créditos fiscales no utilizados hasta el momento procedente de períodos anteriores.

El impuesto diferido se reconoce a partir de las diferencias temporarias que se generan entre los importes en libros de los activos y pasivos en los estados financieros y sus bases fiscales correspondientes. Los pasivos por impuestos diferidos se reconocen para todas las diferencias temporarias que se espere que incrementen la ganancia fiscal en el futuro.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen para todas las diferencias temporarias que se espera que reduzcan la ganancia fiscal en el futuro y adicionalmente cualquier pérdida o crédito fiscal no utilizado.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden usando las tasas impositivas y la legislación fiscal que hayan sido aprobadas, o cuyo proceso de aprobación este prácticamente terminado, en la fecha de presentación. La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos reflejará las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la entidad espera, en la fecha sobre la que se informa, recuperar o liquidar el importe en libros de los activos y pasivos relacionados.

La base fiscal de un activo es el importe que será deducible de los beneficios económicos que, para efectos fiscales, obtenga la entidad en el futuro, cuando recupere el importe en libros de dicho activo. Si tales beneficios económicos no tributan, la base fiscal del activo será igual a su importe en libros.

La base fiscal de un pasivo es igual a su importe en libros menos cualquier importe que sea deducible fiscalmente respecto de ese pasivo en periodos futuros.

Las diferencias temporarias son las que existen entre el importe en libros de un activo o pasivo en el estado de situación financiera y su base fiscal.

Se reconocerá un activo por impuestos diferidos, para todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las cuales utilizar esas diferencias temporarias deducibles.

Presentación

El activo y pasivo por impuesto diferido se reconocerá como no corriente.

3.17. Ingresos Financieros y Costos Financieros

Los ingresos financieros están compuestos por ingresos por intereses de financiación a usuarios en fondos invertidos, ingresos por dividendos y cambios en el valor razonable de los activos financieros al valor razonable con cambios en resultados. Los ingresos por intereses son reconocidos en resultados al costo amortizado, usando el método de interés efectivo.

Los ingresos por dividendos son reconocidos en resultados en la fecha en que se establece el derecho de la Empresa a recibir pagos que en el caso de los instrumentos citados corresponde a la antigua fecha de pago de dividendos.

Los costos financieros están compuestos por gastos por intereses en préstamos o financiamientos, saneamiento de descuentos en las provisiones, cambios en el valor razonable de los activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, pérdidas por deterioro reconocidas en los activos financieros. Los costos por préstamos que no son directamente atribuibles a la adquisición, la construcción o la producción de un activo que califica se reconocen en resultados usando el método de interés efectivo.

Las ganancias y pérdidas en moneda extranjera son presentadas compensando los montos correspondientes.

3.18. Ingresos Subvenciones del Gobierno

Las subvenciones del Gobierno se reconocen al valor razonable del activo recibido o por recibir, cuando se cumplan las condiciones para ello, así:

a. Una subvención que no impone condiciones de rendimiento futuras específicas sobre los receptores se reconocerá como ingreso cuando los importes obtenidos por la subvención sean exigibles.

b. Una subvención que impone condiciones de rendimiento futuras específicas sobre los receptores se reconocerá como ingreso solo cuando se cumplan las condiciones de rendimiento.

Las subvenciones recibidas antes de que se satisfagan los criterios de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias se reconocerán en el pasivo.

3.19. Reconocimientos de Costos y Gastos

La Empresa reconoce sus costos y gastos en la medida en que ocurran los hechos económicos en tal forma que queden registrados sistemáticamente en el período contable correspondiente (causación), independiente del flujo de recursos monetarios o financieros (caja).

Se reconoce un gasto inmediatamente cuando un desembolso no genera beneficios económicos futuros o cuando no cumple con los requisitos necesarios para su registro como activo.

3.20. CINIIF 23 – La Incertidumbre Frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

La interpretación aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando los tratamientos tributarios implican una incertidumbre que afecta la aplicación de la NIC 12. No se aplica esta interpretación a impuestos o gravámenes que estén fuera del alcance de la NIC 12, ni incluye el tratamiento de los intereses y sanciones relacionados que se pudieran derivar. La interpretación aborda específicamente lo siguiente:

- Si una entidad tiene que considerar las incertidumbres fiscales por separado.
- Las hipótesis que debe hacer una entidad sobre si va a ser revisado el tratamiento fiscal por las autoridades fiscales.
- Como debe determinar una entidad el resultado final, las bases fiscales, las pérdidas pendientes de compensar, las deducciones fiscales y los tipos impositivos.
- Como debe considerar una entidad los cambios en los hechos y circunstancias.

Una entidad debe determinar si considera cada incertidumbre fiscal por separado o junto con una o más incertidumbres fiscales. Se debe seguir el enfoque que mejor estime la resolución de la incertidumbre. La interpretación está incluida en el Anexo Técnico Compilatorio y Actualizado 1–2019, del Decreto 2270 de 2019.

Tras la adopción de la Interpretación, la Empresa consideró si tiene posiciones fiscales inciertas, particularmente aquellas relacionadas con las declaraciones de impuestos sobre la Renta del año 2016 y 2017 que incluyen deducciones relacionadas con vinculados económicos y por la experiencia obtenida sobre el proceso de fiscalización abierto, las autoridades tributarias pueden impugnar esos tratamientos tributarios. La interpretación no tuvo impacto en los estados financieros de la Empresa en 2023.

3.21. Partes Relacionadas

Se consideran partes relacionadas aquellas en donde una de las partes tiene la capacidad de controlar a la otra, tiene control conjunto, o ejerce influencia significativa en la toma de decisiones financieras u operativas de la participada o es un miembro del personal clave de la gerencia (o familiar cercano del personal clave). La Empresa ha considerado como partes relacionadas los accionistas, inversiones, directivos clave de la gerencia.

4. Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La preparación de los estados financieros de acuerdo con las NCIF requiere la elaboración y consideración, por parte de la Administración, de juicios, estimaciones y supuestos contables significativos que impactan en los saldos informados de activos y pasivos, ingresos y gastos, así como en la determinación y revelación de los activos y pasivos contingentes a la fecha de cierre del período sobre el que se informa. En este sentido, las incertidumbres asociadas con las estimaciones y supuestos adoptados podrían dar lugar en el futuro a resultados finales que podrían diferir de dichas estimaciones y requerir de ajustes significativos a los saldos informados de los activos y pasivos afectados.

4.1. Juicios

En la aplicación de las políticas contables, la Administración ha realizado los siguientes juicios, en relación con la dirección y control.

Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La Empresa ha basado sus estimaciones y supuestos contables significativos considerando los parámetros disponibles al momento de la preparación de los Estados Financieros. Sin embargo, las circunstancias y los supuestos actuales sobre los acontecimientos futuros podrían variar debido a cambios en el mercado o a circunstancias que surjan más allá del control de la Empresa. Esos cambios se reflejan en los supuestos en el momento en que ellos ocurren. Las estimaciones más relevantes son revisadas regularmente, y se detallan a continuación:

Deterioro de Activos de Larga Duración

La Empresa evalúa al final de cada período si existen indicios de deterioro del valor de algún activo, en cuyo caso la Empresa estima el importe recuperable del activo o activos conforme a NIC 36, a fin de compararlos con el valor en libros y reconocer las probables pérdidas por deterioro, entendidas como: “El monto por el cual el valor en libros del activo excede su importe recuperable”. Igualmente, la Empresa evalúa si existe una recuperación de una pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores para lo cual, estima el nuevo importe recuperable según corresponda.

Ingresos no Facturados

Los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se facturan mensualmente con base en lecturas cíclicas y son reconocidos como un ingreso en el período en el que se presta el servicio. El ingreso por servicio entregado y no facturado entre la última lectura cíclica y el fin de cada mes se incluye en la facturación del mes siguiente; Sin embargo. Se reconoce como un ingreso estimado en el mes en el que se entrega el servicio. Con base en el promedio de consumo de los últimos 6 meses por cada ciclo de facturación y considerando la tarifa aplicable al periodo de estimación. La estimación del consumo se establece y no se esperan cambios significativos respecto de los consumos reales del mismo periodo.

Contingencias Legales

La Empresa está sujeta a reclamaciones por procedimientos regulatorios y de arbitraje, liquidaciones de impuestos y otras que surgen dentro del curso ordinario de los negocios. La Empresa evalúa estas situaciones con base en su naturaleza, la probabilidad de que se materialicen y las sumas involucradas,

para decidir sobre los importes reconocidos y/o revelados en los estados financieros. Este análisis, el cual puede requerir juicios considerables, incluye revisar procesos legales instaurados en contra y reclamos aún no iniciados. Una provisión se reconoce cuando la Empresa tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado y es probable que se genere una salida de recursos para liquidar la obligación y, asimismo, se puede hacer una estimación confiable del monto de dicha obligación

Impuesto de Renta y Diferido

El cálculo de la provisión por impuesto de renta requiere la interpretación de la normativa fiscal en las jurisdicciones donde opera la Empresa Se requieren realizar juicios significativos para la determinación de las estimaciones del impuesto a las ganancias y para evaluar la recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos, los cuales se basan en la habilidad de generar suficientes resultados fiscales durante los periodos en los cuales tales impuestos diferidos podrían ser usados o deducidos.
Los pasivos por impuestos diferidos se registran de acuerdo con las estimaciones realizadas de los activos netos que en un futuro no serán fiscalmente deducibles. En la medida en que los flujos de efectivo futuros y la renta gravable difieran significativamente de las estimaciones, la capacidad de la Empresa para utilizar los impuestos diferidos activos registrados, podría verse afectada.

Adicionalmente, los cambios en las normas fiscales podrían limitar la capacidad de la Empresa para obtener deducciones fiscales en ejercicios futuros, así como el reconocimiento de nuevos pasivos por impuestos producto de cuestionamientos por parte de la auditoria del organismo fiscalizador.

Las posiciones fiscales implican una evaluación cuidadosa por parte de la Gerencia, y se revisan y ajustan en respuesta a circunstancias como caducidad en la aplicación de la legislación, cierre de auditorías fiscales, revelaciones adicionales ocasionadas por algún asunto legal o alguna decisión de la Corte en un tema tributario en particular. La Empresa registra provisiones con base en la estimación de la posibilidad de una decisión negativa que pueda surgir de una auditoría fiscal.

El monto de estas provisiones depende de factores como la experiencia previa en auditorías fiscales y las interpretaciones de las normas tributarias. Los resultados reales pueden diferir de las estimaciones registradas.

Deterioro de Cartera

La entidad controla la calidad del crédito de los activos financieros y su objetivo al gestionar los activos financieros es cobrar flujos de efectivo contractuales. La entidad evalúa el rendimiento de los activos sobre la base de los ingresos por intereses obtenidos y las pérdidas crediticias producidas. La entidad también controla el valor razonable de los activos financieros desde una perspectiva de liquidez para asegurar que el importe de efectivo que se obtendría si necesitase vender los activos en un escenario de necesidad sería suficiente para atender las necesidades de liquidez de la entidad.

El objetivo de los requerimientos del deterioro de valor es reconocer las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo de todos los instrumentos financieros para los cuales ha habido incrementos significativos en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial — evaluado sobre una base colectiva o individual — considerando toda la información razonable y sustentable, incluyendo la que se refiera al futuro.

Deterioro de Inventarios

De acuerdo con la NIC 2 “Inventarios”, el inventario se mide inicialmente a su costo para la entidad, ya sea al costo de su compra o de su producción. Si antes de ser vendido el importe del inventario que se prevé recuperar a través de su venta —neto de los costos de venta —, y si es aplicable — neto de cualquier costo para terminarlo —, es menor que el costo del inventario a dicha fecha, el valor en libros del inventario se reduce a este menor valor, que se denomina valor neto de realización. Por lo tanto, los inventarios se miden en el estado de situación financiera al costo o al valor neto de realización, el que sea menor.

Propiedades de Inversión

Las propiedades de inversión de la Empresa se medirán inicialmente al costo. Los costos asociados a la transacción se incluirán en la medición inicial. Con posterioridad al reconocimiento inicial, la Empresa escogió el modelo del valor razonable.

La medida en que el valor razonable de las propiedades de inversión está basado en una tasación hecha por un perito independiente que tenga una capacidad profesional reconocida y una experiencia reciente en la localidad y categoría de las propiedades de inversión objeto de la valoración.

Las pérdidas o ganancias derivadas de un cambio en el valor razonable de las propiedades de inversión se incluirán en el resultado del periodo en que surjan.

Pasivos Ambientales

Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. El suceso que da origen a la obligación es todo aquel suceso del que nace una obligación de pago, de tipo legal o implícita para la entidad, de forma que a la entidad no le queda otra alternativa más realista que satisfacer el importe correspondiente.

La Empresa posee una obligación legal por la clausura y rehabilitación del parque ambiental Los Pocitos el artículo 2.3.2.3.17 del Decreto 1077 de 2015, establece que toda persona prestadora del servicio público de aseo que desarrolle la actividad de disposición final de residuos sólidos, deberá constituir y mantener una provisión, que garantice la disponibilidad permanente de las sumas acumuladas durante el periodo de operación del relleno sanitario, necesarias para construir las obras de clausura y pos clausura requeridas y llevar a cabo el monitoreo para dichas etapas. Asimismo, expone que la forma de determinar los valores a provisionar será la establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la metodología tarifaria del servicio público de aseo; que para el caso particular del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, es la Resolución CRA 720 de 2015.

Esta última fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual establece en sus artículos 5.3.2.2.6.3 y 5.3.5.2.6.6, que la persona prestadora de la actividad de disposición final deberá constituir un encargo fiduciario, que permita garantizar los recursos necesarios para la clausura y pos clausura. De igual forma, en la norma ibídem se estipulan las fórmulas de cálculo para las variables CDF_PC (Costo de disposición final de Pos clausura) y CTLM_PC (Costo de tratamiento de lixiviado de Pos clausura).

4.2. Materialidad en la Preparación de los Estados Financieros

La preparación de los estados financieros requiere que la Administración haga estimaciones y presunciones que afectan los montos reportados de activos y pasivos en la fecha de corte de los estados financieros y los montos reportados de ingresos y gastos durante el año cubierto. La materialidad utilizada en la preparación y revelación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 y 2022 fue determinada sobre la base del 5% de los resultados del año, activo o patrimonio de los accionistas según corresponda.

5. Normas y enmiendas incorporadas en Colombia

Las siguientes interpretaciones y enmiendas emitidas por el IASB fueron incorporadas mediante el Decreto 938 de 2021 y son efectivas a partir del 1 de enero de 2023. La Empresa ha implementado estas interpretaciones y enmiendas que no han tenido ningún impacto material en las revelaciones o en los montos reportados en estos estados financieros.

- NIC 1 para clasificar un pasivo como corriente cuando no tiene el derecho al final del período sobre el que se informa de aplazar la liquidación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa.
- NIC 16 respecto a productos obtenidos antes del uso previsto: La Empresa ha adoptado las enmiendas a la NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo por primera vez en el año en curso. Las enmiendas prohíben deducir del costo de un elemento de propiedad, planta y equipo cualquier producto de la venta elementos producidos antes de que ese activo esté disponible para su uso, es decir, el producto obtenido al traer el activo a la ubicación y condición necesarias para que sea capaz de operar en la forma prevista por la dirección. En consecuencia, una entidad reconoce tales ingresos por ventas y costos relacionados en resultados. La entidad mide el costo de dichas partidas de acuerdo con la NIC 2 Inventarios.
- NIC 37 respecto al costo de cumplimiento: La Empresa ha adoptado las enmiendas a la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes por primera vez en el año en curso. Las modificaciones especifican que el costo de cumplimiento de un contrato comprende los costos que se relacionan directamente con el contrato. Los costos que se relacionan directamente con un contrato consisten tanto en los costos incrementales de cumplir ese contrato (por ejemplo, mano de obra o materiales directos) como por una asignación de otros costos que se relacionan directamente con el cumplimiento de los contratos.
- NIIF 9, NIIF 7, NIC 39 respecto a la reforma de la tasa de interés de referencia: En el año actual, la Empresa adoptó las modificaciones de la Fase 2 Reforma de la Tasa de Interés de Referencia – Modificaciones a la NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16. La adopción de estas modificaciones permite a la Empresa reflejar los efectos de la transición de las tasas de oferta interbancaria (IBOR) a tipos de interés de referencia alternativos (también denominados ‘tipos libres de riesgo’ o RFR) sin dar lugar a impactos contables que no proporcionarían información útil a los usuarios de los estados financieros. La Empresa no ha reexpresado el período anterior. En cambio, las modificaciones se han aplicado retrospectivamente con cualquier ajuste reconocido en los componentes apropiados del patrimonio del periodo actual.
- Mejoras anuales a las NIIF 2018-2020: NIIF 1 respecto a subsidiaria que adopta por primera vez las NIIF. NIIF 9 respecto a la baja en cuenta de pasivos financieros. NIC 41 elimina el requisito para que las entidades excluyan los flujos de efectivo de impuestos para determinar el valor razonable.

Las siguientes interpretaciones y enmiendas emitidas por el IASB fueron aprobadas mediante el Decreto 1611 de 2022 efectivas a partir del 1 de enero 2024. La Empresa no las ha implementado anticipadamente ni ha determinado aún el posible impacto que estas pudieran tener una vez implementadas:

- NIC 1 respecto a la revelación de políticas contables

  Las enmiendas cambian los requisitos de la NIC 1 con respecto a la divulgación de políticas contables. Las enmiendas reemplazan todas las instancias del término “políticas contables significativas” por “información material sobre políticas contables”. La información sobre políticas contables es material si, cuando se considera junto con otra información incluida en

los estados financieros de una entidad, se puede esperar razonablemente que influya en las decisiones que los usuarios principales de los estados financieros con propósito general toman sobre la base de esos estados financieros.

- NIC 8 respecto a la definición de estimados contables

Las modificaciones reemplazan la definición de cambio en las estimaciones contables con una definición de estimaciones contables. Según la nueva definición, las estimaciones contables son "montos monetarios en estados financieros que están sujetos a incertidumbre en la medición".

- NIC 12 respecto a impuestos diferidos relacionados a activos y pasivos generados en una transacción única

Bajo la enmienda, una entidad no aplica la exención del reconocimiento inicial para transacciones que dan lugar a diferencias temporarias iguales, imponibles y deducibles. Dependiendo de la legislación fiscal aplicable, pueden surgir diferencias temporarias iguales imponibles y deducibles en reconocimiento inicial de un activo y un pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y afecta ni beneficio contable ni imponible. Por ejemplo, esto puede surgir al reconocer un pasivo por arrendamiento y el activo por derecho de uso correspondiente aplicando la NIIF 16 en la fecha de inicio de un arrendamiento. Tras las enmiendas a la NIC 12, se requiere que una entidad reconozca el activo y pasivo por impuestos diferidos relacionados, estando el reconocimiento de cualquier activo por impuesto diferido sujeto a los criterios de recuperabilidad en NIC 12.

Las siguientes normas y enmiendas emitidas por el IASB aún no fueron aprobadas o no están vigentes para su implementación en Colombia. La Empresa no las ha implementado anticipadamente ni ha determinado aún el posible impacto que estas pudieran tener una vez implementadas.

- NIC 1 Pasivos no corrientes con covenants.

Las enmiendas a la NIC 1 especifican que sólo los covenants que una entidad debe cumplir en o antes del final del período sobre el que se informa afectan el derecho de la entidad a diferir la liquidación de un pasivo durante al menos doce meses después de la fecha sobre el que se informa y por lo tanto deben considerarse al evaluar la clasificación del pasivo como corriente o no corriente.

- NIC 7 y NIIF 7 respecto a los acuerdos financieros con proveedores.

Las enmiendas establecen que se requiere que una entidad revele información sobre sus acuerdos de financiación con proveedores que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los efectos de esos acuerdos sobre los pasivos y flujos de efectivo de la entidad. Además, la NIIF 7 fue modificada para agregar acuerdos de financiación con proveedores como ejemplo dentro de los requisitos para revelar información sobre la exposición de una entidad a la concentración del riesgo de liquidez.

- NIIF 16 respecto a los pasivos por arrendamiento en una venta con arrendamiento posterior.

Las modificaciones a la NIIF 16 agregan requisitos de medición posteriores para transacciones de venta y arrendamiento posterior que satisfacen los requisitos de la NIIF 15 para ser contabilizadas como una venta. Las modificaciones requieren que el vendedor-arrendatario determine 'pagos de arrendamiento' o 'pagos de arrendamiento revisados' de manera que el vendedor-arrendatario no reconozca una ganancia o pérdida que se relacione con el derecho de uso retenido por el vendedor-arrendatario, después de la fecha de inicio.

Las enmiendas no afectan la ganancia o pérdida reconocida por el vendedor-arrendatario relacionada con la terminación parcial o total de un arrendamiento. Sin estos nuevos requisitos, un vendedor-arrendatario podría haber reconocido una ganancia sobre el derecho de uso que retiene únicamente debido a una remedición del pasivo por arrendamiento (por ejemplo, después de una modificación del arrendamiento o un cambio en el plazo del arrendamiento) aplicando los requisitos generales en NIIF 16. Este podría haber sido particularmente el caso en un arrendamiento posterior que incluye pagos de arrendamiento variables que no dependen de un índice o tasa.

- NIC 12 Impuestos sobre la renta— Impuesto Internacional Reforma: pilar Dos reglas modelo

Las enmiendas modifican el alcance de la NIC 12 para aclarar que la Norma se aplica a los impuestos sobre la renta que surgen de la legislación tributaria promulgada o sustancialmente promulgada para implementar las reglas modelo del Pilar Dos publicadas por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), incluida la legislación tributaria que implementa impuestos complementarios mínimos nacionales calificados descritos en esas normas.

Las enmiendas introducen una excepción temporal a los requisitos contables para impuestos diferidos en la NIC 12, de modo que una entidad no reconocería ni revelaría información sobre activos y pasivos por impuestos diferidos relacionados con los impuestos a la renta del Pilar Dos.

6. Determinación de Valores Razonables

Algunas de las políticas y revelaciones contables de la Empresa requieren la medición de los valores razonables, tanto de los activos y pasivos financieros como de los no financieros.

La NIF 13 define el valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir y un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). Esta definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición especifica de una entidad.

Jerarquía del Valor Razonable

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionadas, esta NIIF establece una jerarquía del valor razonable en tres niveles:

Nivel 1: Precios cotizados (no–ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.

Nivel 2: Datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa, es decir, precios o indirectamente es decir derivados de los precios.

Nivel 3: Datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

Los activos y pasivos medidos a valor razonable como las propiedades de inversión de la Empresa se clasifican dentro del nivel 2 de valor razonable.

7. Instrumentos Financieros

La Empresa está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumento financiero:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado

En esta nota se presenta información respecto de la exposición de la Empresa a cada uno de los riesgos mencionados, los objetivos, las políticas y los procedimientos de la Empresa para medir y administrar el riesgo, y la administración del capital por parte de la Empresa.

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Empresa si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales. El siguiente es un resumen de los conceptos expuestos:

		2023		2022
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (1)	**$**	**862,620,181**	$	668,653,336
(Nota 12)		**98,687,021**		105,410,329
Efectivo (Nota 15)	**$**	**961,307,202**	$	774,063,665

(1) Corresponde a cuentas por cobrar por servicios públicos, cartera diferida y fondo de solidaridad (incluyendo Distrito Barranquilla) y otras ventas sin incluir provisión por deterioro.

Deudores Clientes y Fondo de Solidaridad

La exposición de la Empresa al riesgo de crédito se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente. No obstante, la administración también considera la demografía de la base de clientes de la Empresa, incluyendo el riesgo de impago de la industria, ya que estos factores pueden afectar el riesgo de crédito.

La Empresa establece una provisión para deterioro de valor que representa su estimación de las pérdidas esperadas en relación con los deudores clientes y fondo de solidaridad.

Los principales componentes de esta provisión son un componente de pérdida específico que se relaciona con exposiciones individualmente significativas, y un componente de pérdida colectivo establecido para grupos de activos similares relacionados con pérdidas esperadas. La provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares.

La antigüedad de los deudores servicios públicos, cartera diferida y fondo de solidaridad antes de provisión es la siguiente:

		2023		2022
Vigente	**$**	**106,954,519**	$	100,548,014
De 1 a 30 días		**44,038,588**		33,907,341
De 31 a 90 días		**50,836,370**		55,584,636
De 91 a 180 días		**64,241,012**		47,662,792
De 181 a 360 días		**93,332,600**		70,640,837
De 361 a 720 días		**144,085,255**		105,698,107
Mayor a 720 días		**359,131,837**		254,611,609
	$	**862,620,181**	$	668,653,336

Un detalle de los saldos incluidos:

		2023		2022
Deudores servicios públicos y diferida	**$**	**770,601,057**	$	592,885,401
Fondo de solidaridad		**84,696,465**		71,239,165
Fondo de solidaridad – relacionada (Nota 32)		**2,353,889**		1,939,594
Cartera clientes otros servicios		**4,968,770**		2,589,176
	$	**862,620,181**	$	668,653,336

La calidad crediticia de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar es evaluada sobre la base de una política crediticia establecida por la gerencia financiera de la Empresa quien monitorea el riesgo de crédito del cliente agrupando los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar según sus características.

Con base en su monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, la Empresa considera que la provisión por deterioro para los deudores comerciales incluida en la Nota 12 es suficiente para cubrir el riesgo de crédito.

Las estimaciones de incobrabilidad con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y los instrumentos de deuda medidos al costo amortizado son usadas para registrar pérdidas por deterioro a menos que la Empresa esté satisfecha de que no es posible recuperar el importe adeudado; en ese momento el importe es considerado irrecuperable y es dado de baja directamente contra el activo financiero.

8. Intangible

El siguiente es el movimiento del intangible:

	Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de Concesión (1)	Acuerdo de Concesión en Curso	Planta de Tratamiento de Soledad	Derecho Concesión	Clausura Pocitos	Total
Costo:							
Al 31 de diciembre 2021	**$ 20,736,033**	**$ 740,502,139**	**$ 31,593,101**	**$ 21,992,866**	**$ -**	**$ 4,702,160**	**$ 819,526,299**
Adiciones	3,897,782	15,692,761	79,461,994	-	5,535,000	-	104,587,537
Bajas y/o retiros	-	(39,736)	-	-	-	-	(39,736)
Traslado a Derechos de Uso	-	(33,040,594)	-	-	-	-	(33,040,594)
Traslado a PPE	-	(12,137,710)	-	-	-	-	(12,137,710)
Al 31 de diciembre 2022	**24,633,815**	**710,976,860**	**111,055,095**	**21,992,866**	**5,535,000**	**4,702,160**	**878,895,796**
Adiciones	10,216,453	4,180,038	109,449,976	-	-	-	123,846,467
Bajas y/o retiros	(719,405)	(5,513,310)	-	-	-	-	(6,232,715)
Reclasificación	-	49,940,932	(49,940,932)	-	-	-	-
Traslado a PPE		(171,803)	-	-	-	-	(171,803)
Al 31 de diciembre 2023	**$ 34,130,863**	**$ 759,412,717**	**$ 170,564,139**	**$ 21,992,866**	**$ 5,535,000**	**$ 4,702,160**	**$ 996,337,745**
Amortización Acumulada:							
Al 31 de diciembre 2021	**$ (4,742,316)**	**$ (391,232,246)**	**$ -**	**$ (21,992,866)**	**$ -**	**$ (1,022,209)**	**$ (418,989,637)**
Amortización (Nota 28)	(3,647,069)	(61,887,117)	-	-	-	(155,639)	(65,689,825)
Bajas y/o retiros	-	35,820	-	-	-	-	35,820
Traslado	-	27,268,226	-	-	-	-	27,268,226
Al 31 de diciembre 2022	**(8,389,385)**	**(425,815,317)**	**-**	(21,992,866)	**-**	**(1,177,848)**	**(457,375,416)**
Amortización (Nota 28)	(3,557,484)	(46,863,171)	-	-	-	(198,545)	(50,619,200)
Bajas y/o retiros	117,701	3,837,156	-	-	-	-	3,954,857
Traslado	-	11,454	-	-	-	-	11,454
Al 31 de diciembre 2023	**$ (11,829,168)**	**$ (468,829,878)**	**$ -**	**$ (21,992,866)**	**$ -**	**$ (1,376,393)**	**$ (504,028,305)**
Valor Neto en libros:							
Al 31 de diciembre 2023	**$ 22,301,695**	**$ 290,582,839**	**$ 170,564,139**	**$ -**	**$ 5,535,000**	**$ 3,325,767**	**$ 492,309,440**
Al 31 de diciembre 2022	**$ 16,244,430**	**$ 285,161,543**	**$ 111,055,095**	**$ -**	**$ 5,535,000**	**$ 3,524,312**	**$ 421,520,380**

(1) Durante la vigencia 2023 se reconocieron activos intangibles en acuerdo de concesión recursos ejecutados en las Reposiciones redes en el servicio de acueducto y alcantarillado, en Mejora en propiedad ajena dentro de estas las PTAP No 5 Barranquilla, EBAR Betania en Sabanalarga y EDAR Galapa, EBAR Las Flores y en los diferentes municipios donde la empresa tiene operaciones. Para el segundo semestre 2023 no se realizaron capitalizaciones de las reposiciones en redes, para este proceso se depende del indicador Indice de Costos de la Construcción de Obras Civiles (ICOCIV) el cual se debe tener en cuenta la liquidación y es emitido a finales mes de enero 2024. La Planta Generado CAT clasificada como intangible se trasladó a propiedad planta y equipo por valor de $171 millones. Hace parte del rubro de bajas y retiro de activo, saldos registrados por concepto de IVA a los activos fijos realmente productivos en los rubros de aplicación informática, Acuerdo concesión y Derecho de Uso reclasificados a cuentas por cobrar a la administración tributaria para el descuento sobre el impuesto de renta.

8.1 Derechos de Uso

El siguiente es el movimiento de los activos por derechos de uso:

		Derechos de Uso
Costo:		
Al 31 de diciembre 2021	$	196,591,221
Adiciones		19,890,427
Bajas y/o retiros		(2,659,976)
Traslado		33,040,594
Al 31 de diciembre 2022		**246,862,266**
Adiciones (1)		**1,781,016**
Bajas y/o retiros		**(257,683)**
Al 31 de diciembre 2023	$	**248,385,599**
Amortización Acumulada:		
Al 31 de diciembre 2021	$	(72,628,551)
Amortización (Nota 28)		(26,976,810)
Bajas y/o retiros		2,520,812
Traslado		(27,268,226)
Al 31 de diciembre 2022		**(124,352,775)**
Amortización (Nota 28)		**(28,471,664)**
Bajas y/o retiros		**211,202**
Al 31 de diciembre 2023	$	**(152,613,237)**
Valor Neto en libros:		
Al 31 de diciembre 2023	$	**95,772,362**
Al 31 de diciembre 2022	$	**122,509,491**

(1) Por el año 2023, corresponde a la adquisición de 2 Montacargas marca CAT para uso del Almacén General y Producción, a través de los contratos 117000005104 y 117000005102 Vehículo Toyota Fortuner Mod 2023, a través del Leasing Banco Serfinanza S.A.

9. Propiedades, Planta y Equipos

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades, plantas y equipo es el siguiente:

		Terrenos (1)		Construcciones		Maquinaria, Equipos, Vehículo y Mobiliario (2)		Total
Costo:								
Al 31 de diciembre 2021	$	849,560	$	1,542,876	$	10,891,237	$	13,283,673
Adiciones		–		–		1,248,058		1,248,058
Bajas y/o retiros		–		–		(3,365)		(3,365)
Traslado		12,137,710		–		–		12,137,710
Al 31 de diciembre 2022		**12,987,270**		**1,542,876**		**12,135,930**		**26,666,076**
Adiciones		**–**		**–**		**3,394,704**		**3,394,704**
Bajas y/o retiros		**(594,000)**		**–**		**(1,364,653)**		**(1,958,653)**
Traslado		**3,122,760**		**–**		**171,803**		**3,294,563**
Al 31 de diciembre 2023	$	**15,516,030**	$	**1,542,876**	$	**14,337,784**	$	**31,396,690**
Depreciación Acumulada:								
Al 31 de diciembre 2021	$	–	$	(467,617)	$	(9,005,631)	$	(9,473,248)
Depreciación (Nota 28)		–		(37,950)		(713,085)		(751,035)
Bajas y/o retiros (Nota 26)		–		–		3,366		3,366
Al 31 de diciembre 2022		**–**		**(505,567)**		**(9,715,350)**		**(10,220,917)**
Depreciación (Nota 28)		**–**		**(37,950)**		**(884,915)**		**(922,865)**
Bajas y/o retiros				**–**		**1,364,653**		**1,364,653**
Traslados		**–**		**–**		**(11,669)**		**(11,669)**
Al 31 de diciembre 2023	$	**–**	$	**(543,517))**	$	**(9,247,281)**	$	**(9,790,798)**
Valor Neto en libros:								
Al 31 de diciembre 2023	$	**15,516,030**	$	**999,359**	$	**5,090,503**	$	**21,605,892**
Al 31 de diciembre 2022	$	**12,987,270**	$	**1,037,309**	$	**2,420,480**	$	**16,445,159**

(1) El lote Guandal – Malemba en el municipio de Galapa, registrado en libros inicialmente como Propiedad de Inversión; para el año 2023 se presentó la venta parcial de 3 hectáreas de este lote, operación que origina el movimiento del traslado de Propiedad de Inversión a Propiedad Planta y Equipo por $3,122,760, posteriormente se realizó la baja parcial de las 3 hectáreas por $594,000. Hectáreas que estaban arrendadas y generaban el beneficio a la Empresa.

(2) Por el año 2023 se realizaron diferentes adquisiciones de equipos e implementación de proyectos de comunicación:

- Equipos - Implementación sistema contra incendio en el área de Gestión Documental en la sede Recreo y adquisición de equipo Tripoide para levantamientos topográficos por $858,868.
- Equipo de Transporte – Repotenciación de equipos de Succión y Presión, equipos de aseo Compactadora 7600 placas SZM189 y Volcos International 4300 y 7600 por $826,722.
- Muebles y equipos de comunicación y computación - adquisición sistema Presentación Mural video Wall 55 LCD 32G, adquisición de impresora Entrust Sigma DS3 Duplex para la generación de Carnet y Proyecto de comunicaciones renovación Wifi y Switches; en muebles y enseres adquisición de Puestos de trabajo y suministros de aires equipos central. Por $1,709,114.
- En el rubro de Maquinaria y equipo registra traslado de la Planta Generado CAT del Intangible a Propiedad Planta y Equipo por valor de $171,803, equipo de uso administrativo.
- En propiedad planta y equipo se registraron bajas por equipos de computación (computadores, teléfonos, video proyector y Tableta) muebles y enseres (aires acondicionados, sillas y neveras) por valor $1.364.653.

10. Propiedades de Inversión

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades de inversión es el siguiente:

	Terrenos
Al 31 de diciembre de 2021	**$ 2,940,707**
Ingreso por valor razonable (Nota 27)	182,053
Al 31 de diciembre de 2022	**3,122,760**
Traslado PPYE	**(3,122,760)**
Al 31 de diciembre de 2023	**-**

Propiedad de Inversión se traslada en el año 2023 a Propiedad Planta y Equipo: Lote Guandal-Malemba en el municipio Galapa registrado en libros inicialmente como Propiedad de Inversión, destinados para la generación de valorización o renta, basándonos en la norma NIIF se traslada a propiedad planta y equipo por la venta parcial del lote.

11. Otros Activos Financieros

A continuación, se detallan las inversiones de la empresa en otras sociedades nacionales:

Entidad	Acciones Suscritas y Pagadas	Vr. Nominal Acción	% de Participación	2023	2022
Gestión & Servicios S.A.S.	**162,633**	**$ 1,000**	**5,8782**	**$ 162,633**	$ 162,633
Puerta de Oro Empresa de Desarrollo Caribe S.A.S.	**400,000**	**1,000**	**0,20**	**400,000**	400,000
EDUBAR	**10,600**	**10,000**	**3,904955**	**106,000**	106,000
Ecopars S.A.S. (1)	**-**	**-**	**-**	**-**	30,550
				668,633	699,183
Deterioro				**29,232**	29,232
				$ 639,401	$ 669,951

(1) Corresponde a la venta de las 3,055 acciones ordinarias por $30,550 correspondientes al 5% de la participación accionaria en Ecopars SAS, a la sociedad Gestión y Financiación de Proyectos Industriales S.L. – Gefiproin. Formalizada con el documento "Acuerdo Marco de Desinversión" suscrito entre Triple A (Vendedor) y Gefiproin (Comprador) y perfeccionada con el pago de dichas acciones a favor del vendedor el 27 de septiembre de 2023.

12. Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar

	2023	2022
Porción No Corriente:		
Deudores servicios públicos	**$ 8,591,773**	$ 8,591,773
Cartera diferida a clientes	**19,562,418**	10,670,482
Fondo de solidaridad (1)	**47,720,033**	47,720,033
Préstamos a empleados (2)	**700,000**	-
	76,574,224	66,982,288
Deterioro de cartera (4)	**(56,311,806)**	(56,311,806)
	$ 20,262,418	$ 10,670,482
Porción Corriente:		
Deudores servicios públicos (3)	**$ 721,912,022**	$ 544,726,330
Cartera diferida a clientes	**20,534,843**	28,896,815
Fondo de solidaridad (1)	**36,976,432**	25,458,726
Otras ventas	**4,968,770**	2,589,176
Deudores varios	**18,697,948**	21,012,447
Préstamos a empleados	**542,400**	479,818
	803,632,415	623,163,312
Deterioro de cartera (4)	**(519,089,015)**	(377,937,484)
Total	**$ 284,543,400**	$ 245,225,828

(1) Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5, 6 y sector comercial e industrial con respecto a subsidios de los estratos 1, 2 y 3 con base en las resoluciones de aportes solidarios y subsidios para cada municipio. Durante el año 2023 se obtuvieron recaudos de la cartera por $64,279,727. Como estrategia de negociación, se iniciaron cobros prejuridicos con alcaldías que tienen saldos vencidos de años anteriores.

(2) Préstamos a empleados: En el año 2021 Triple A creo el fondo rotativo de vivienda "Construyendo Futuro" cuyo objetivo es la financiación de programas de vivienda para los colaboradores asociados a FONTRIPLEA, siendo esta última la entidad encargada de administrar dichos recursos. Para el desarrollo de este programa Triple A transfirió a FONTRIPLEA, la suma inicial de $500.000, cifra que se incrementa el primero de enero de cada año en $50.000 hasta llegar a un monto de $800.000.

El valor de los recursos del fondo rotativo se dividirá en dos grupos así: (i) Préstamos para adquisición y/o construcción de vivienda, se destinará a esta modalidad el setenta (70%) del valor total; y (ii) Préstamos para remodelación de vivienda, se destinará el treinta (30%) del valor total, en caso tal que el porcentaje destinado a adquisición y/o construcción de vivienda no sea consumido, se podrá destinar el porcentaje restante a remodelación de vivienda.

(3) Deudores servicios públicos: el recaudo de la Cartera de servicios públicos durante el año 2023 fue de $845,299,497 el cual tuvo un crecimiento de 15% frente al año 2022 que fue de $737,387,238. Durante este año se resaltan las siguientes estrategias para el cobro:

- Gestión virtual: Incluye el envío de mensajes de texto, Chat Bot, envío de mensajes por WhatsApp, envío de mensajes de voz.
- Gestión presencial: Corresponde a la gestión de cobro realizada con dos contratistas que abarcan el mercado de clientes con edades de mora mayor a 30 días.
- Gestión de cobro pre jurídico y jurídico: En el año 2023 se alcanzó un total de recaudo de $3,923,895 producto de este tipo de cobranza. Es importante comentar que dentro de esta gestión se pudo recaudar un total de $ 1,445,225 correspondiente a zonas comunes de áreas de propiedad horizontal, las cuales son de difícil cobro, a clientes con edad de mora mayor a 180 días y con capital de deuda mayor de 6 salarios mínimos legales vigentes, entre los cuales se encuentran los de uso comercial y residenciales (Desde el estrato 4 en adelante principalmente).
- Estrategia unidad móvil: "cobro a domicilio de facturación Triple A" la cual hizo presencia en barrios de Barranquilla, Soledad y municipios.
- Jornadas de recaudo: Se realizaron 98 Jornadas integrales en distintas zonas y/o barrios con bajo comportamiento de pago y en propiedades horizontales de difícil gestión, estas jornadas lograron mejorar indicadores a nivel general debido a que fueron actividades conjuntas con las áreas de gestión social, mercadeo, comunicaciones y la Operativa Comercial.

- Negociaciones especiales: Se realizaron 10 negociaciones especiales soportadas en la política de cartera con duración de 3 meses para aquellos clientes con condiciones económicas vulnerables, se realizaron un total de 63 mil convenios nuevos.
- Conciliaciones: Se llevaron a cabo jornadas de conciliación con la Procuraduría general de la nación, permitiendo normalizar deudas de clientes que tenían voluntad de pago.Para el año 2023 se lograron realizar 166.497 actividades de suspensión y reinstalación un crecimiento del 7% frente al año 2022.
- Durante este año se realizaron varios operativos de suspensión y de cobro dirigido aquellos clientes que alcanzaron a acumular más de dos (2) facturas con cuadrillas propias de la operativa de Triple A y el contratista de gestión de Cobro.

Devoluciones realizadas durante el año 2023 originadas en la aplicación de metodologías tarifarias y de acuerdo con la normatividad:

En el marco de la definición de "Error en la aplicación de la fórmula tarifaria" señalado en el artículo 3 de la Resolución CRA 864 de 2018 y el parágrafo 1 del artículo 5.2.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001, modificado por el artículo 4 de la Resolución CRA 864 de 2018, mediante el cual se indica que se podrán realizar los ajustes respectivos cuando se haya incurrido en un error de aplicación de las fórmulas tarifarias, se detallan las siguientes correcciones efectuadas:

1. **Devolución en el Área de Prestación del Servicio (APS) Sabanalarga y Puerto Colombia**

Luego de realizar una validación de las variables utilizadas para el cálculo de la tarifa aplicada en estas Áreas de Prestación del Servicio (APS) para la vigencia de septiembre de 2022, se detectó un error de digitación en la cantidad de toneladas de barrido, toneladas de limpieza y longitud de vías y áreas barridas para los periodos de enero de 2022 a junio de 2022.

Puerto Colombia

Valor Capital Devuelto:	$ 11,351
Valor Interés Devuelto:	3,875

Sabanalarga

Valor Capital Devuelto:	$ 1,941
Valor Interés Devuelto:	$ 369

2. **Devolución por nuevos Acuerdos Municipales**

Municipio de Galapa: Debido a que desde el 20 de diciembre de 2022 hasta el 2 de enero de 2023 no fue publicado un nuevo acuerdo por parte de la Alcaldía Municipal de Galapa, en ese rango de fechas las tarifas a aplicar corresponden al costo de referencia del servicio, esto es, sin subsidios ni aportes solidarios. Ahora bien, en la factura del mes de enero de 2023, el usuario ve reflejado el costo de la tarifa de referencia como su valor a pagar, debido a que el Acuerdo Municipal 0029 de 2017 venció el 19 de diciembre y al momento de la emisión de la factura de enero, no se contaba con la expedición de un nuevo acuerdo por parte del Concejo Municipal. Siendo así, fue necesario realizar ajustes en las facturas de las vigencias de diciembre de 2022 y enero de 2023, considerando que desde el 20 de diciembre de 2022 hasta el 2 de enero de 2023 no hubo acuerdo de subsidios vigente y por tanto, el cobro en ese periodo corresponde al costo de referencia; mientras que, a partir del 3 de enero de 2023, se deben reconocer los correspondientes subsidios fijados mediante el Acuerdo 012 de 2022.

Valor Capital Devuelto:	$100,630
Valor Interés Devuelto:	$ 3,792

Municipio de Puerto Colombia:

- Acuerdo 005 de 2023: Modifica factores de Subsidio de los servicios de Alcantarillado y Aseo; modifica factores de aportes solidarios de usos Industrial y comercial de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Acuerdo 007 de 2023: Modifica factores de aportes solidarios de usos industrial y comercial; Ordena Reliquidar los porcentajes cobrados por excesos o defecto a los usos industrial y comercial, que hayan sido facturados conforme con el acuerdo 005 de 2023.

Valor Capital Devuelto:	$ 65,978
Valor Interés Devuelto:	$ 14,744

3. **Error Porcentaje de Subsidios y Contribuciones – Ponedera Zona Rural**

Se detectó un error de digitación en los valores correspondiente a los porcentajes de subsidios y contribuciones, lo cual ocasionó que se trasladara a los usuarios la tarifa de referencia para la vigencia de enero 2023.

Valor Capital Devuelto:	$ 3,704
Valor de Interés devuelto:	$ 402

4. **Incumplimiento en Indicador de Calidad**

No se encontraba definido un esquema de calidad y descuentos para aquellas áreas de prestación del servicio de aseo regidas por la metodología tarifaria aplicada según la Resolución CRA 853 de 2018 (Ponedera, Tubará y zona rural de Sabanalarga).

Normativa: Resolución CRA 720 de 2015: Define el esquema de Calidad y Descuentos para el servicio de aseo. Resolución CRA 858 de 2018: Modifica parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecido en la Resolución CRA 720 de 2015.

Sabanalarga:

Valor Capital Devuelto:	$ 26
Valor Interés Devuelto:	$ 7

5. **Ajustes tarifarios costos particulares- Esquema Regional**

En septiembre de 2023, se identifican desde las fuentes de información, diferencias conceptuales entre los datos de agua producida y suministrada entregados oficialmente para el cálculo de las actualizaciones tarifarias de los costos particulares del servicio de acueducto de los años tarifarios 5 y 6 aplicadas desde septiembre de 2021, frente a los finalmente cargados en el Sistema Único de Información – SUI de la SSPD.

Concepto Ajustar: Acueducto cargo x consumo el CMO, Aporte y Subsidio.

Normativa: Resolución CRA 864 de 2018. Articulo 3 y Artículo 5.2.1.2.

Valor Devolución: $4,833,000 aproximadamente

(4) Un detalle de la provisión por deterioro de cartera se detalla:

	Servicios Públicos	Fondo de Solidaridad	Otras Cuentas por Cobrar	Total
Al 31 de diciembre de 2021	**$ 270,393,370**	**$ 59,977,946**	**$ 734,670**	**$ 331,105,986**
Cargos del año (Nota 26)	98,853,790	2,685,311	770,115	102,309,216
Recuperación de provisión (Nota 26)	–	(163,764)	(133,045)	(296,809)
Castigo de cartera	1,130,897	–	–	1,130,897
Al 31 de diciembre de 2022	**$ 370,378,057**	**$ 62,499,493**	**$ 1,371,740**	**$ 434,249,290**
Cargos del año (Nota 26)	**140,761,109**	**1,314,608**	**637,272**	**142,712,989**
Recuperación de provisión (Nota 26)	**–**	**–**	**(840,220)**	**(840,220)**
Castigo de cartera en Comercial	**(721,311)**	**–**	**–**	**(721,311)**
Otros ajustes	**–**	**–**	**73**	**73**
Al 31 de diciembre de 2023	**$ 510,417,855**	**$ 63,814,101**	**$ 1,168,865**	**$ 575,400,821**

13. Inventarios

El detalle de los inventarios es el siguiente:

	2023	2022
Materias primas (químicos)	**$ 1,163,083**	$ 749,707
Materiales de obras y construcción (1)	**16,282,267**	10,426,271
Deterioro por baja rotación (2) (Nota 24)	**(200,721)**	–
	$ 17,244,629	$ 11,175,978

(1) En el año 2023 se modifica la contratación de inventarios de Medidores y la adquisición de Material de Polietileno de Alta Densidad (tubería y accesorios en PEAD) de consignación en el año 2022 a inventario en stock en el año 2023. Adicional se incorporan nuevas referencias de accesorios.

(2) Para los años 2023 y 2022 se realizó prueba de deterioro de inventario por baja rotación y obsolescencia.

14. Gastos Pagados por Anticipado

Un detalle de los gastos pagados por anticipado se detalla a continuación:

	2023	2022
Seguros (1)	**$ 9,073,366**	$ 6,253,883
Anticipo por mantenimiento software (2)	**3,036,483**	2,127,994
Otros gastos pagados por anticipado (3)	**4,008,364**	103,779
	$ 16,118,213	$ 8,485,656

(1) Las pólizas de seguro son contratos entre la empresa, que maneja una gama muy amplia de riesgos a asegurar y distintas compañías de seguros, que se vinculan en virtud de este y en el cual se especifican las obligaciones y deberes de cada una de las partes, los términos y las condiciones a que están sujetas ambas partes como los ámbitos y la cobertura del seguro, en otras palabras, es donde se establecen los derechos y obligaciones de ambos, en relación con el seguro contratado.
Los seguros cubren a la empresa de riesgos previstos en las múltiples actividades que se desarrollan, es decir la posibilidad de que se produzca un evento dañoso y por el que queda cubierto para no tener que afrontar un gasto elevado en un momento determinado. Todo esto se produce a cambio de una prima, que se abona normalmente en una periodicidad anual.

- En el año 2022 se expidió la renovación de la póliza de la concesión de Sabanalarga correspondiente a la vigencia 2022-2025 por tanto no se expide póliza para esta concesión en el año 2023 por encontrarse vigente por 3 años.
- En la vigencia del año 2022-2023 existían 2 pólizas de vida, la cual se unifico en una sola póliza para la vigencia 2023-2024.
- En el año 2023 se expidió una modificación a la póliza de directores y administradores, debido a que existe un cambio en el estado del riesgo por el cambio de naturaleza jurídica de Triple A.

(2) El Servicio y mantenimiento por licenciamiento o suscripción sobre la base instalada de aplicaciones y herramientas tecnológicas que soportan y apoyan los diferentes procesos del ciclo de negocio de la Compañía.

(3) Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, incluye arrendamiento del lote Henequén, que es el antiguo relleno sanitario, cuya vigencia es hasta diciembre de 2033, el valor pendiente por amortizar asciende a $94,344 es decir $9,434 anual. En el mes de Septiembre 2023 con el Proveedor Operadores de la Sierra, con el cual está suscrito el contrato de prestación de servicios No 2020-030-GA, mediante el cual realiza a favor de TRIPLE A DE B/Q SA, las actividades de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas en el Distrito de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga para la zona 4, se firmó el otro sí 6, donde aprobaron realizar un anticipo por valor de $ 6,706,902 equivalente al 50% del valor del contrato correspondiente a las actividades a ejecutar a partir del 01 de octubre de 2023 y hasta la terminación del contrato (otrosí 6 hasta el 30 de junio de 2024). Al cierre del periodo 2023 se amortizo $2.785.156 correspondientes a tres meses de operación.

15. Efectivo y equivalentes de efectivo

	2023	2022
Caja	**$ 34,473**	$ 40,809
Bancos	**98,652,548**	105,369,520
	$ 98,687,021	$ 105,410,329

El efectivo se compone de todos los saldos que se encuentran depositados en las instituciones financieras y en las cajas menores ubicadas en las diferentes sedes de la compañía. El efectivo está sujeto a riesgo insignificante de cambio en su valor razonable y son usados por la Empresa en la gestión de sus compromisos corrientes.

Los recursos se disponen en las diferentes cuentas bancarias y de inversión adscritas en el Contrato de Encargo Fiduciario de Administración y Pagos Triple A firmado el 12 de Noviembre de 2022 y prorrogado hasta el 2024, cuyo objeto consiste en que el Constituyente entregue, sin transferir la propiedad, los Bienes a fin de que tales recursos sirvan para: (i) atender los pagos a favor de los Beneficiarios de Pago para la ejecución del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo a las instrucciones del Constituyente; (ii) el pago del Servicio de la Deuda y, (iii) en caso de existir excedentes se atiendan las instrucciones de pago del constituyente. Este contrato se mantendrá vigente desde su suscripción y hasta la fecha efectiva de los créditos otorgados por los Beneficiarios Financieros del acuerdo de reperfilamiento.

El efectivo durante el año 2023 presenta una disminución del -6,38% con respecto al año 2022, debido a: (i) Mayor ejecución de costos y gastos, (ii) mayor valor pagado

en impuestos (auto retención), y (iii) se distribuyeron y pagaron efectivamente los dividendos decretados.

No se presentan saldos no disponibles para ser usados por la Empresa o que tengan restricción, excepto los registrados en efectivos restringidos (Nota 16).

16. Efectivo Restringido

	2023	2022
Depósitos Judiciales (1)	**3,749,029**	7,495,662
Bancos (2)	**$ 3,798,500**	$ 2,845,726
	$ 7,547,529	$ 10,341,388

El efectivo Restringido durante el año 2023 presenta una disminución del 27,02% con respecto al año 2022.

(1) El proveedor CDU en el año 2021 radicó un proceso ejecutivo de embargo, del cual quedaron pendiente por recuperar $7,496 millones al cierre del 2022. En el 2023 se realizó un acuerdo con el proveedor donde se cerró el proceso ejecutivo y se realizó la recuperación de los títulos. A finales del 2023, el Distrito de Barranquilla, ordeno embargo como medida cautelar sobre deuda por concepto de IPU de vigencias 2014,2015 y 2016 por valor de $ 2.913 millones y el municipio de Piojó por el concepto de Alumbrado Público el valor de $ 805 millones.

(2) Estos fondos están destinados para garantizar los recursos necesarios para las etapas de clausura y pos-clausura del relleno sanitario Pocitos de acuerdo con lo establecido en la resolución 720 emitida por la CRA (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico) del 9 de julio de 2015, en sus artículos 28 y 32.

17. Patrimonio

17.1. Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2023 y 2022 está conformado por 100,000,000 acciones comunes con valor nominal de $1,000 pesos, cada una, de las cuales 73,485,384 están suscritas y pagadas a esas fechas, respectivamente.

La siguiente es la composición del capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	2023		2022	
	Porcentaje	N° de Acciones	Porcentaje	N° de Acciones
Inassa S.A. (1)	**-**	-	82.16%	60,376,424
K-Yena (2)	**82,16%**	**60,376,424**	-	-
Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla	**14,50%**	**10,654,628**	14.50%	10,654,628
Sector privado	**3,34%**	**2,454,332**	3.34%	2,454,332
	100%	**73,485,384**	100%	73,485,384

1) En el período 2022 las acciones de Inassa S.A. estaban representadas por la Sociedad de Activos Especiales – SAE, en calidad de secuestre judicial (Nota 1 y 33.5).
2) La inscripción a nombre de K-YENA SAS fue solicitada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S – SAE S.A.S mediante las siguientes resoluciones: Resolución No. 51 del 16 de febrero de 2023, Resolución No.52 del 17 de febrero de 2023 y solicitud de inscripción de la transferencia de acciones de la misma fecha; el día 17 de febrero de 2023. (Nota 1 y 33.5).

17.2 Reserva Legal

La Empresa tiene en reserva legal el equivalente del 50% del capital suscrito. La reserva no es distribuible antes de la liquidación de la Empresa, pero puede utilizarse para absorber o reducir pérdidas. Son de libre disponibilidad por la Asamblea General de Accionistas las apropiaciones hechas en exceso del 50% antes mencionado.

17.3 Reservas

Según acta No.62 de la Asamblea de Accionistas realizada el 19 de marzo 2021 se aprobó constituir una reserva ocasional para futuras inversiones por $13.464.799.

Según acta No. 70 de la Asamblea de Accionistas realizada el 31 de marzo de 2023, se aprobó lo siguiente: Destinar las utilidades correspondientes al ejercicio 2022 por valor de $119.097.200 a utilidades retenidas y por consiguiente no se distribuyó utilidades correspondientes a dicho período.

De las utilidades retenidas y a disposición de los accionistas a corte de diciembre 31 de 2022, se aprobó constituir una reserva ocasional con destino a la realización de mejoras para la PTAP Soledad por valor de $34.269.614 y constituir una reserva ocasional con destino a la implementación y ejecución del Plan Estratégico de la compañía, por valor de $287.111.924.

17.4 Utilidades Retenidas

El 01 de diciembre de 2023, mediante acta No. 71 de la Asamblea de Accionistas se aprobó el reparto de utilidades retenidas por valor de $162.628.416 con destino a pago de dividendos.

18. Obligaciones Financieras

	2023		2022	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Préstamos bancarios	**129,259,481**	**25,063,480**	54,323,876	32,814,233
Intereses por pagar	–	**1,005,948**	–	1,021,011
	$ 129,259,481	**$ 26,069.428**	$ 54,323,876	$ 33,835,244

El saldo de los pasivos financieros con entidades de crédito incluye la deuda más los intereses causados pendientes de pago.

Los intereses por pagar de obligaciones financieras se derivan de la financiación de las deudas de préstamos bancarios. Dichas deudas devengan tipos de interés variables vigentes en Colombia.

Crédito Findeter

El Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio profirieron los decretos 517 del 4 de abril 2020 y 528 del 7 de abril de 2020, respectivamente, en virtud de los cuales establecieron el pago diferido del valor de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible, acueducto, alcantarillado y/o aseo para los estratos 1 y 2, así como la financiación a favor de las Empresas Prestadoras de Servicio Público Domiciliario (ESPD) a través de una línea de capital de trabajo y liquidez especial dirigida a mantener la solvencia operativa de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y garantizar la prestación adecuada del servicio a los usuarios.

Mediante la expedición del Decreto Legislativo 581 de 2020 el pasado 15 de abril, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ha conferido la facultad a Financiera de Desarrollo Territorial S.A. –Findeter– para celebrar operaciones de crédito directo con empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales, mixtas y privadas con el fin de generar liquidez ante las dificultades en el recaudo producto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19.

Las condiciones para las operaciones de financiación de Findeter incluyen:

- Un plazo hasta por 40 meses.
- Una tasa de remuneración de cero (0%) por ciento.
- Dicha fuente de financiación podrá ser renovada por una sola vez hasta por un plazo máximo de 12 meses, a solicitud de Findeter y cuando las operaciones de crédito celebradas con las empresas de servicios públicos domiciliarios así lo requieran.

Recursos de la línea:	Fondo de Mitigación de Emergencia – FOME. Decreto 444 del 21 de marzo de 2020. Decreto 581 del 15 de abril de 2020, artículo 3.
Plazo Total:	Hasta 36 meses incluidos hasta 3 meses de periodo de gracia a capital.
Tasa de interés anual:	Cero (0) por ciento (%).
Beneficiarios:	Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios oficiales, mixtas y privadas de Energía Eléctrica, Gas Combustible por redes, Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Uso de los Recursos:	Capital de Trabajo o Liquidez.
Financiación:	Hasta el 100% del monto establecido por el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, respectivamente, y/o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con los periodos a los que se refieren los Decretos Legislativos 517 y 528 de 2020.
Monto máximo por empresa beneficiaria:	Estará determinado por el monto que establezcan los Ministerios respectivos o la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, así como el establecido en el análisis de crédito que realice FINDETER.
Forma de pago:	Mensual.
Vigencia de la línea:	Hasta 31 de diciembre de 2020.

Para dar cumplimiento al Decreto Legislativo 581 de 2020 Findeter emite la circular externa No 07 con las condiciones financiera y características que son las siguientes:

Por su parte, el Decreto 819 de 2020 autorizó la creación de líneas de redescuento con tasa compensada para la financiación del sector de prestación de los servicios públicos. Específicamente indica que Findeter podrá establecer dichas líneas con el fin de dotar de liquidez o capital de trabajo a los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, para implementar las medidas de diferimiento de la facturación a usuarios de estratos 3 y 4, y de los usos industrial y comercial.

Los créditos que se obtuvieron por esta línea fueron por $24,400,000 con Findenter por los estratos 1 – 2 al 0% de intereses con un plazo de 36 meses, los cuales finalizaron en octubre y diciembre del año 2023.

Acuerdo de Reperfilamiento

En febrero de 2019, la administración inicia una nueva negociación con los bancos por medio de una estrategia de comunicación efectiva y de gestión, logrando mejorar su imagen corporativa y reputacional, generando confianza. Para el año 2020 la Empresa avanzó con notoriedad frente al proceso de negociación de la deuda financiera con los bancos logrando cerrar el acuerdo de reperfilamiento el 29 de enero de 2021 y se inició la amortización del capital en marzo 2022, una vez finalizo el año de gracia.
Este acuerdo es respaldado con la firma de pagares exigido por cada banco y la constitución de la fiducia como fuente de pago.

En el acuerdo se obliga a mantener convenants de la siguiente manera:

1. Apalancamiento: Deuda Financiera/EBITDA <= 2,5x
2. Cobertura Servicio a la Deuda: EBITDA/Servicio Deuda >=1,5x
3. FCL / Servicio Deuda: >=1,2x

Con la firma del acuerdo, la Empresa podrá obtener nuevos créditos bancarios adicionales para el desarrollo de su operación aliviando la caja necesaria para los proyectos de expansión y la ejecución oportuna de las inversiones necesarias la prestación de servicios.

Nuevos desembolsos.

Teniendo en cuenta, que desde el año 2018 la operación de la compañía se ha apalancado con los recursos generados por su propia caja, se hace necesario poder contar con nuevos cupos de créditos. En el año 2023, Triple A contrato la banca de inversión unión temporal bonus-conectar para garantizar la consecución de recursos para futuras inversiones como implementación de la estrategia con expectativas hasta por doscientos cincuenta mil millones de pesos.

Triple A debido a su naturaleza de entidad pública descentralizada del orden territorial está sujeta a las normas de crédito público, lo que la obliga a obtener su calificación a través de Fitch Ratings para poder obtener contratos de empréstito a largo plazo.

Por lo anterior, como resultado se desembolsaron los siguientes préstamos:

	Banco de Bogotá	Banco de Occidente
Monto	$60.000.000	$40.000.000
Plazo	96 meses incluye 12 de gracia	96 meses incluye 12 de gracia
Tasa	IBR + 4,7%	IBR + 4,7%
Periodo de amortización	Trimestral	Trimestral
Destinación	Listado de proyectos a ejecutar	Listado de proyectos a ejecutar
Garantía	Pagaré	Pagaré

Los detalles de los pagos posteriores de los pasivos financieros con entidades de crédito son:

Año Valor

Año	Valor
Año 2024	$ 26.069.428
Año 2025	39.349.194
Año 2026	18.481.725
Año 2027 en adelante	71,428,562
	$ 155,328,909

Bancos Nacionales – Moneda Pesos

El detalle de los pasivos financieros con entidades de crédito se muestra a continuación:

Fuente de financiación	Tasa de Interés	% de Participación	2023	2022
Banco de Bogotá	IBR + 4.50%	2026	**$ 15,182,047**	$ 22,162,040
Banco Colpatria	IBR + 4.50%	2026	**8,414,068**	12,280,688
GNB Sudameris	IBR + 4.50%	2026	**2,045,928**	2,986,118
Banco de Occidente	IBR + 4.50%	2026	**1,307,226**	1,900,237
Itau Corpbanca	IBR + 4.50%	2026	**17,590,683**	25,673,191
Bancolombia	IBR + 4.50%	2026	**10,555,902**	15,406,092
Findeter	0%	2023	**-**	7,750,754
Nuevos desembolsos:				
Banco de Bogotá	IBR + 4,7%	2031	**60,139,833**	-
Banco de Occidente	IBR + 4,7%	2031	**40,093,222**	-
			$ 155,328,909	$ 88,159,120

19. Obligaciones por Arrendamientos Financieros

Un detalle de los acreedores por arrendamiento financieros:

	2023		2022	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Obligaciones por arrendamiento financiero (1)	**$ 68,920,869**	**$ 25,575,729**	$ 90,533,009	$ 23,771,629
Obligaciones por arrendamiento financiero	**8,931,765**	**3,133,464**	11,361,423	2,532,673
Intereses por pagar arrendamiento financiero	**-**	**87,894**	-	87,550
	$ 77,852,634	**$ 28,797,087**	$ 101,894,432	$ 26,391,852

(1) Reconocidos con la entrada en vigor de NIIF 16.

El reporte de pagos por terceros para el reembolso de la deuda se presenta a continuación:

Fuente de financiación	2023	2022
Renting Colombia- Aseo	**$ 61,016,488**	$ 75,499,774
E2 Energia Eficiente	**19,803,501**	22,704,669
Equirent	**6,516,009**	8,890,945
Renting Colombia- Livianos	**3,204,726**	4,862,075
Banco De Occidente	**842,388**	1,411,373
Bancolombia SA (Computadores)	**1,743,775**	730,607
Banco De Bogota	**268,694**	372,521
Serfinanzas	**1,077,931**	401,602
Inversiones Y Negocios	**-**	220,036
Filicudi SAS	**122,829**	117,250
Alfredo Mercado	**24,336**	41,310
Municipio De Baranoa	**21,635**	36,726
Ismael Enrique Soto	**21,140**	36,103
Idecomer SAS	**73,472**	33,641
Maria Auxiliadora	**12,802**	22,445
Dario Jose Zapata	**8,072**	13,785
Itau Corpbanca Colombia SA	**9,964,110**	11,796,150
Comercialización Mercantil	**958,726**	1,095,272
Zaida Castro Maldonado	**38,136**	-
Puerta de Oro	**930,951**	-
	$ 106,649,721	$ 128,286,284

Los contratos de arrendamiento financiero más relevantes corresponden a los siguientes:

Inmuebles

Los contratos de arrendamiento por concepto de Inmuebles fueron incorporados al pasivo por arrendamiento por derecho de uso debido a la entrada en vigor de la NIIF 16, por lo cual en 1 de enero y durante el 2019 aproximadamente se reconocieron 7 contratos, en el año 2022 se firmó un contrato con el tercero Comercializadora Mercantil Villa Contry, y en el año 2023 se firma un contrato de arrendamiento con Puerta de Oro Empresa de desarrollo caribe SAS para el funcionamiento de las oficinas de la Gerencia de Gestión de Perdidas de la Organización, este mismo año finaliza el contrato de arrendamiento del inmueble ubicado en la calle 72 (Oficinas comerciales) contratado con el proveedor Filicudi SAS.

Al finalizar el año Triple A cuenta con 10 contratos de arredramiento de inmuebles.

Maquinaria

En el año 2023 Se adquirieron dos equipos de montacargas mediante los leasing 117000005104 por $229,675 y 117000005105 por $396,811 ambos con el Banco Serfinanzas a una tasa de mercado DTF + 8% con un plazo de 4 años.

Vehículos

Los contratos de arrendamiento por concepto de vehículos fueron incorporados al pasivo de arrendamiento por derecho de uso debido a la entrada en vigor de la NIIF 16, por lo cual fueron incorporados al 1 de enero y durante el 2019 aproximadamente 66 contratos de flota de vehículos.

Para el año 2023, la Empresa cuenta con una flota de 206 de vehículos aproximadamente, en los cuales se encuentran incluidos.

El contratos de los vehículos de Aseo con el proveedor Renting Colombia, este es un contrato de 53 vehículos de aseo con una vigencia de 7 años y está por un valor de $141,837,786 IVA incluido, el cual se pagará mensualmente por un valor de $1,688,545 IVA Incluido, este valor podrá ajustarse, con el cambio de la TRM, 92 Vehículos de flota liviana con el proveedor Equirent S.A, contrato firmado el 23 de diciembre del 2020 por un valor de $12,896,688 IVA Incluido, el cual se pagara mensualmente, con una vigencia de 5 años.

En el año 2023 se adquirió un vehículo gerencial a través del contrato 117000005102 con el Banco Serfinanzas por valor de $269,400 a una tasa de mercado DTF + 8% con un plazo de 4 años.

Equipos de Cómputo

Los contratos de arrendamiento por concepto de equipos de cómputo fueron incorporados al pasivo de arrendamiento por derecho de uso debido a la entrada en vigor de la NIIF16, y contamos con un contrato de arrendamiento de 454 computadores portátiles con el proveedor Leasing Bancolombia, con las características técnicas del perfil administrativo. Con el objetivo de realizar actualización tecnológica del parque computacional, que se tiene actualmente en la Empresa, teniendo en cuenta el control de obsolescencia, y con el propósito de mejorar las condiciones de los insumos técnicos para el cumplimiento de las funciones. Este contrato tiene una vigencia de 5 años.

20. Provisiones

	2023	2022
Provisión para contingencias (1)	$ **7,972,486**	$ 3,491,778
Actuaciones de reposición y reparación (2)	**14,942,611**	26,028,265
Provisiones tributarias (3)	**35,110,471**	35,110,471
	$ **58,025,568**	$ 64,630,514

(1) El saldo de la provisión para contingencias cubre principalmente responsabilidades probables o ciertas, derivadas de litigios en curso e indemnizaciones cuya calificación es probable. Después del correspondiente asesoramiento legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2023 y 2022. (Nota 33)

(2) Las Actuaciones de Reposición y Reparación, incluye pasivo por disposición y cierre final del relleno sanitario "Pocitos", Celdas de Respel y por la construcción y/o rehabilitación de planta de tratamiento de aguas de Soledad, que se esperan cumplir en 2040 y 2024, respectivamente.

La provisión de "Pocitos" fue determinada en función de los costos de disposición y cierre sobre las áreas intervenidas al 31 de diciembre de 2020, las cuales corresponden a 20 hectáreas. La Administración de la Empresa en conjunto con el personal de la Dirección de Disposición Final efectuó los cálculos incluyendo casos de cierre real y experiencia en estas actividades efectuadas por la Empresa.

Contrato de Construcción y/o Rehabilitación de Planta de Tratamiento de Agua

En el año 2021 se firmó el contrato No CT 2021–061 GP de construcción a todo costo de la planta de tratamiento de agua potable de Cruz de mayo municipio de Soledad incluyendo suministro, con el consorcio Cruz de Soledad por valor de $ 29.295.285.015 millones y Otro Si en el año 2022 por valor de $2.672.641.437 millones, de igual forma se firmó el contrato CT 2022–021 GP de suministro de tuberías y accesorios HD 800MM C25 para la construcción de aducción de agua cruda de la planta de tratamiento de agua potable de Cruz de Mayo con Fundiciones de Lima S.A. por valor de $16.284.442.639 millones y otro si por valor de $2.169.361.824 millones.

El contrato que enmarca la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable del municipio de Soledad corresponde sólo a uno de los cuatro componentes del Sistema de Tratamiento de Agua Potable, necesarios para la construcción y funcionalidad de todos los componentes de ésta, requisito fundamental para la puesta en funcionamiento de la obra.

Dichos componentes son:

- Captación: Requiere adquisición de predio.
- Aducción: Requiere constitución de 14 servidumbres (6.300 mts lineales/18.900 m2).
- Planta de tratamiento de lodos: Requiere adquisición de predio.

- Planta de Tratamiento: Actualmente en construcción en predio Cruz de Mayo. La infraestructura de la planta de tratamiento alberga los sistemas de sedimentación, filtración, desinfección con cloro gaseoso, almacenamiento, bombeo de lodos e impulsión.

Triple A de B/Q S.A. E.S.P. avanza en la construcción del proyecto Planta de Tratamiento de agua potable Cruz de Mayo en el Municipio de Soledad. Para ello, desde el año 2020, con base en las obligaciones señaladas contractualmente, ha venido solicitando al municipio la adquisición de predios, constitución de servidumbres y gestión de permisos.

Esta solicitud se ha realizado de conformidad a lo señalado en los literales ii, iii, ix y x de la cláusula sexta del contrato de concesión suscrito entre el Municipio de Soledad y Triple A de B/Q S.A E.S.P., la cual establece entre las obligaciones del municipio.

Es así como Triple A de B/Q S.A. E.S.P. ha reiterado esta solicitud en diferentes escenarios tales como mesas de trabajo, específicamente las realizadas en fechas 1º de julio de 2021, 8 de julio de 2021, 16 de julio de 2021, 23 de septiembre de 2021, 8 de octubre de 2021, 4 de noviembre de 2021 y 18 de noviembre de 2021.

A pesar de ello, no se materializó la entrega de los predios, servidumbres y licencias por parte del municipio de Soledad, mora que ha generado para el proyecto evidentes impactos en el cronograma de ejecución, por cuanto el cumplimiento de Triple A de B/Q S.A. E.S.P. depende obligatoriamente del cumplimiento del ente territorial.

Sin embargo, con el objetivo de lograr el propósito de puesta en funcionamiento de la Planta de Tratamiento de agua potable Cruz de Mayo, mediante la comunicación con radicado No. S-2022-03922 del 28 de noviembre de 2022, Triple A de B/Q S.A. E.S.P. presenta al municipio de Soledad el plan de inversión a ejecutar durante la prórroga contractual por el término de 18 meses, en el cual se incluyó entre lo propuesto la adquisición de predios y constitución de servidumbres única y exclusivamente para el proyecto citado, por parte de Triple A de B/Q S.A. E.S.P. y hasta por un valor de $3.668 millones.

Para el efecto, se manifestó que es necesario que El Municipio por su parte, se comprometa a adelantar los permisos y trámites necesarios, así como desplegar todas las actuaciones requeridas y solicitadas por EL CONCESIONARIO, para el cumplimiento de este propósito y se indicó que los tiempos de esta gestión predial para el proyecto citado, estarán supeditados a los trámites requeridos para la adquisición de predios y constitución de servidumbres, los cuales no dependen de la compañía.

El contrato cuyo objeto es "CONSTRUCCIÓN A TODO COSTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE CRUZ DE MAYO MUNICIPIO DE SOLEDAD, DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO, INCLUYENDO SUMINISTROS", se encontraba suspendido bajo Acta de Suspensión No. 4 con fecha de suscripción del 13-jun-2023 cuya causal se justificó en esperar recibir fecha de autorización formal de parte del operador del servicio de energía eléctrica Air-e para llevar a cabo el proceso de descargo de la red para energización e instalación del medidor en la planta de tratamiento, con lo cual se lograría llevar a cabo, la posterior prueba de los equipos y componentes que integran el sistema.

El pasado 28-oct-2023 se llevó a cabo el reinicio del contrato citado bajo Acta de Reinicio No. 4, fecha en la cual el operador del servicio de energía Air-e llevó a cabo el proceso de descargo con la instalación de medida eléctrica exterior Nivel II para la energización de la PTAP Cruz de Mayo, procediendo así con las pruebas eléctricas al sistema.

En lo referente a la puesta en operación de la Planta de Tratamiento, esta se encuentra determinada por la ejecución de proyectos complementarios al sistema como son:

Sistema de Captación y Línea de Aducción: actualmente se avanza en la adquisición del lote para construcción de la captación y la constitución de servidumbres, obligaciones que fueron adquiridas por Triple A recientemente, el 28 de diciembre de 2022, con la suscripción del otrosí N° 8 al contrato de Concesión con el municipio de Soledad y que están supeditadas a los trámites requeridos, los cuales no dependen completamente de Triple A.

Planta de Tratamiento de Lodos: igualmente se adelantan las gestiones de adquisición del lote para la construcción de este componente.

Pasivo por Construcción y/o Rehabilitación de Planta de Tratamiento de Aguas de Soledad

La Empresa reconoce una provisión por los costos de construcción y/o rehabilitación de Planta de Tratamiento de Aguas de Soledad, la cual surge como parte de las condiciones establecidas en el acuerdo de concesión firmado con el Municipio de Soledad.

Estos costos se determinan como el valor actual de los costos esperados para cumplir con la obligación usando flujos de efectivo estimados y se reconocen como parte del coste del activo. Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa de descuento antes de impuestos que refleja los riesgos específicos del pasivo. La reversión del descuento se reconoce en el estado de resultados como un gasto financiero a medida que se produce. Los costos estimados futuros se revisan anualmente y se ajustan según corresponda. Los cambios en los costos estimados futuros o en la tasa de descuento aplicada se suman o restan al coste del activo.

Pasivo por Disposición y Cierre Final del Relleno Sanitario "Pocitos"

La Empresa reconoce una provisión por los costos de disposición y cierre final del relleno sanitario "Pocitos", utilizado actualmente de botadero. Estos costos se determinan como el valor actual de los costos esperados para cumplir con la obligación usando flujos de efectivo estimados y se reconocen como parte del coste del activo.

Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa de descuento antes de impuestos que refleja los riesgos específicos del pasivo por disposición. La reversión del descuento se reconoce en el estado de resultados como un gasto financiero a medida que se produce. Los costos estimados futuros se revisan anualmente y se ajustan según corresponda. Los cambios en los costos estimados futuros o en la tasa de descuento aplicada se suman o restan al coste del activo.

(3) Litigios: A la fecha de emisión de los Estados Financieros, pueden existir situaciones que resulten en pérdidas para la Empresa, pero que solo se conocerán si en el futuro, se presentan determinadas circunstancias. Dichas situaciones cubren demandas laborales, administrativas y civiles, las cuales son evaluadas por la Administración y los asesores legales en cuanto a su naturaleza, la probabilidad de que se materialicen y los importes involucrados, para decidir sobre los cambios a los montos provisionados y/o revelados. Este análisis incluye los procesos legales en contra de la Empresa.

El pasivo representado en las provisiones tributarias consiste en una reservada al gasto futuro relacionado con pagos impositivos, detallados de la siguiente manera:

a. En el año 2019, la Empresa fue notificada de un requerimiento especial sobre Renta y CREE del año 2016 efectuadas por DIAN relacionados con costos y gastos asociados a contratos de asistencia técnica con partes relacionadas, durante el año 2020 la DIAN profirió las Liquidaciones Oficiales de Revisión (LOR) por la Renta y el CREE a las cuales fueron instaurados los recursos de reconsideraciones oportunamente por la Empresa, aportando los soportes contables y en espera de los fallos jurídicos mencionados en las Notas 32.1. La DIAN tiene un año contado a partir de la fecha de la radicación de los recursos para dar una respuesta, después de agotado este recurso la
Empresa tiene la opción de demandar ante la vía administrativa la decisión de la DIAN en caso de que esta no sea favorable, la provisión actual por este proceso es de $21,759,000.
El saldo corresponde a la actualización de los intereses de mora. Es de precisar que la tasa de usura cerró en 24,19% en diciembre de 2021 y para el año 2022 39,46% (Incluye la reducción 2% otorgados por la DIAN), la provisión por este concepto es de $9.837.910.
b. En atención a la liquidación oficial, proferida por la secretaria de Hacienda Distrital de Barranquilla, de los Impuestos prediales de los años 2014-2015-2016-2017-2018, del predio el Recreo, se procede con el registro de la provisión por $3.513.561, discriminado así: capital $1.448.168 e interés $2.065.393.

El movimiento de las provisiones es como sigue:

	Planta Tratamiento Soledad	Tributarias	Clausura Pocitos	Por Contingencias	Celda Respel	Reposiciones	Total
Al 31 de diciembre de 2021	$ 36,204,713	$ 26,073,870	$ 6,429,643	$ 3,133,073	$ 804,171	$ –	$ 72,645,470
Surgidas durante el año	–	9,649,361	397,572	878,155	536,112	2,782,500	14,243,700
Recuperación del año	–	(612,760)	–	(519,449)	–	–	(1,132,209)
Pagadas durante el año	–	–	–	–	–	–	–
Reclasificación/ Traslado	(21,126,447)	–	–	–	–	–	(21,126,447)
Al 31 de diciembre de 2022	**$ 15,078,266**	**$ 35,110,471**	**$ 6,827,215**	**$ 3,491,779**	**$ 1,340,283**	**$ 2,782,500**	**$ 64,630,514**
Surgidas durante el año	**–**		**520,248**	**4,579,330**	**536,111**	**–**	**5,635,689**
Recuperación del año	**–**			**(98,623)**	**–**	**–**	**(98,623)**
Reclasificación/ Traslado	**(12,142,012)**	**–**	**–**	**–**	**–**	**–**	**(12,142,012)**
Al 31 de diciembre de 2023	**$ 2,936,254**	**$ 35,110,471**	**$ 7,347,463**	**$ 7,972,486**	**$ 1,876,394**	**$ 2,782,500**	**$ 58,025,568**

21. Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

El siguiente es el detalle de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar:

	2023	2022
Proveedores (1)	**$ 105,285,879**	$ 92,648,549
Acreedores (2)	**41,768,359**	39,703,382
Anticipos recibidos	**3,821,979**	4,115,154
	$ 150,876,217	$ 136,467,085

El rubro de proveedores y acreedores muestra razonabilidad según política de pagos a 45 días de las facturas y cuentas de cobros emitidas por nuestros proveedores.

(1) La principal variación del 2023 con respecto al año 2022 se da por compras al consorcio redes del atlántico y Colombiana de Extrus por obras de reposición e instalación de tuberías y materiales para stock. Existió un aumento de consumo de mercancía en consignación, en Comisiones, Honorarios y Servicios. Se registró cuenta por pagar en servicios de asesoría, acampamiento y gestión en consecución de recursos por el contratista Unión Temporal Bonus por $2.319 al cierre del periodo. También existió un incremento en aprovechamiento a favor de tercero por traslado de recursos recaudados a organizaciones de recicladores en los diferentes los municipios donde Triple A presta el servicio de Aseo (Barranquilla, Galapa, Puerto Colombia, Ponedera, Sabanalarga).

(2) Acreedores presenta un incremento para el 2023 por registro contrato 2022-042 GP Contratante Consorcio Aguas Soledad por valor de $8.137 millones para ejecutar obras civiles para la construcción de la línea de aducción de agua cruda para la planta de tratamiento de agua potable cruz de mayo en el municipio de Soledad Atlántico y reconocimiento económico del contrato CT-2021-061 proyecto PTAP Cruz de Mayo en el municipio de Soledad por $4.800 millones.

DE 1 A 30	DE 31 A 60	DE 61 A 90	DE 91 A 180	DE MAS DE 180 DIAS
$ 82.793.955	**$ 905.382**	**$ 1.138.279**	**$ 4.004.625**	**$ 16.443.638**

El valor reflejado a más de 180 días corresponde a saldos sobre los cuales existen solicitud de no pago por parte del interventor, por presentar inconsistencias con posterioridad a la entrega. Por provisión por tasa de uso y tasa retributiva, las cuales serán pagadas en el periodo 2024.

22. Beneficios a Empleados

	2023	2022
Cesantías consolidadas	**$ 5,012,133**	$ 4,230,319
Vacaciones consolidadas	**2,765,584**	2,405,503
Intereses sobre cesantías	**591,771**	500,851
Salarios y prestaciones	**4,689**	18,068
Incapacidad	**2,969**	414
	$ 8,377,146	$ 7,155,155

Estas cuentas representan los saldos por pagar a los empleados con contrato laboral, por concepto de los beneficios a los cuales tienen derecho en contraprestación a los servicios que prestan a Triple A.

Triple A reconoce y paga todos los beneficios legales según normatividad aplicable en Colombia, a sus empleados, incluyendo aportes a seguridad social y parafiscales.

23. Ingresos de Actividades Ordinarias

	2023	2022
Servicio de acueducto (1)	$ **516,777,930**	$ 432,718,896
Servicio de alcantarillado (1)	**253,598,782**	214,265,145
Servicio de aseo (1)	**227,350,919**	191,271,412
Nuevos Servicios (2)	**26,856,077**	27,316,540
Desarrollo de Ciudades (3)	**2,238,787**	-
Financiación no Bancaria (4)	**278,797**	-
Otros Actividades Conexas (5)	**2,407,520**	1,704,856
	$ **1,029,508,812**	$ 867,276,849

(1) Los ingresos por servicios presentan un incremento del 18,71% con respecto al año 2022.
Esto por motivo de la Indexación acumulada de más del 3% del IPC en los meses de junio y julio 2023, adicionalmente se contempla la Actualización anual de Costos Particulares con respecto al 2022 por efecto de la inflación y actualizaciones de listas de precios, así como la Actualización de Tasas Ambientales. Adicionalmente se tiene un incremento en el consumo de los Metros Cúbicos de Agua por parte de los Usuarios con respecto al 2022 pasando de 103.663.068 a 104.039.569 y con incremento de 611.894 a 637.509 usuarios.
Entre los Meses de Noviembre y Diciembre del mismo año se dio inicio a una serie de ajustes tarifarios por diferencias conceptuales entre los datos de agua producida y suministrada entregados oficialmente para el cálculo de las actualizaciones tarifarias de los costos particulares del servicio de acueducto de los años tarifarios 5 y 6 aplicadas desde septiembre de 2021, frente a los finalmente cargados en el Sistema Único de Información – SUI de la SSPD, con un valor neto de $ 4.833 millones a favor de los clientes (Nota 12).

(2) Se mantiene de forma estable la línea de Nuevos Servicios, línea encargada de ejecutar las instalaciones y suministros de medidores a los Usuarios con la facilidad de pago a través de las facturas de servicio para garantizar la calidad de nuestro servicio de forma integral desde la purificación del agua, el transporte a los hogares y soportar la infraestructura en el hogar.

(3) Da inicio la Nueva Línea de Negocios Desarrollo de Ciudades la cual tiene como objetivo impactar comercialmente a los grandes urbanizadores del departamento mediante el suministro de materiales y Medidores para cada uno de estos nuevos proyectos de vivienda e infraestructura del mismo modo en que se brindan soluciones en obras de ingeniería civil que garantizan la calidad de las instalaciones y su correcto funcionamiento en los nuevos proyectos de inmuebles.
Se espera Iniciar la Nueva Línea de INTI en 2024, un proyecto de energía Solar con el que se busca retornar un beneficio económico a las familias de nuestra red de servicios, será un Esquema de venta de energía por medio de contratos Power Purchase Agreement (PPA), en la cual una tercera parte, instala, posee y opera un sistema de energía que está localizado en la propiedad señalada por el usuario. La remuneración por este tipo de operación se realiza por medio de la factura de energía de Triple A.

(4) En 2023 Se hace apertura de la nueva línea de Financiación No Bancaria & Protección (FNB) que para dicho año se encargó de venta de pólizas de aseguramiento para los Hogares de nuestros Usuarios con 3 planes iniciales que se adaptan a los presupuestos y necesidades de cada una de las familias, asumiendo las transacciones comerciales de las carteras de terceros Mapfre - SBS, esto como primer negocio de incursión en el mercado mediante micro seguros y asistencias y se espera lanzar una serie de productos Crediticios a principios del 2024 que permitan seguir llegando a más hogares y complementando nuestro portafolio mientras solidificamos esta línea de negocio como un nuevo producto estrella en la región en los próximos años basándonos en los comportamientos de pago y niveles de riesgo crediticio de cada uno de los usuarios.

(5) Otras Actividades Conexas

Concepto	2023	2022
DDV - energía Generada	$ **1,606,878**	$ 320,713
Comisiones Venta de Seguros	**-**	263.805
Arrendamientos	**406,255**	498,458
Laboratorios y Consultorías	**269,339**	532,931
Gestión de Residuos	**125,048**	88,949
Total	$ **2,407,520**	$ 1,704,856

24. Costos de Prestación de Servicios

Concepto	2023	2022
Consumo de energía eléctrica (1)	$ **94,360,817**	$ 78,036,752
Consumo de materias primas (2)	**67,947,482**	55,951,288
Contratistas servicio de aseo	**33,396,578**	27,208,639
Instalación de medidores y acometidas	**5,291,969**	4,887,814
Servicios de gestión comercial por terceros	**7,977,415**	7,304,737
Toma de lectura	**4,260,411**	2,957,943
Entrega de facturas	**1,475,546**	1,423,425
Servicio de call center	**3,704,583**	2,260,464
Asistencia técnica	**2,237,925**	586,019
Corte y reconexión	**2,409,709**	821,103
Servicio de Dragado	**25,019**	2,444,004
	$ **223,087,454**	$ 183,882,188

(1) El mayor impacto en el costo unitario total ponderado de la energía para este periodo fue la variación de la TRM en el contrato de Autogeneración de energía de la ETAP Barranquilla. El incremento de consumos de energía en la ETAP Barranquilla en más de 200.000 kWh al mes partir de octubre por mayor producción desde la captación y especialmente trasladados hacia las zonas de presión atendidas desde el rebombeo Ciudadela para cubrir demanda insatisfecha. Además, en 2022 el Auto generador estuvo por fuera los meses de febrero, junio, julio y parte de agosto, para 2023 la operación fue durante los 12 meses.

(2) En consumo de materias primas en compra de combustible se presenta un aumento la cual se debe al comportamiento del valor por venta del Gas comprimido vehicular y del combustible líquido. Durante el año 2023 el comportamiento de la cuenta de químicos, aumenta por el consumo de los materiales y los precios presentaron incrementos en los productos de soda caustica, Flopam FO y Floquatfl.

25. Gastos por Beneficios a los Empleados

Concepto	2023	2022
Sueldos y salarios	**76,830,679**	65,971,794
Prestaciones sociales	**35,399,111**	30,630,338
Personal suministrado	**4,812,659**	4,530,150
	$ **117,042,449**	$ 101,132,282

26. Otros Gastos de Operación

Concepto	2023	2022
Deterioro de cartera (Nota 12,4)	$ **142,712,989**	$ 102,309,216
Deterioro de cartera partes relacionadas (Nota 32)	**6,392**	2,034,327
Recuperación de cartera (Nota 12,4)	**(840,220)**	(296,809)
Recuperación de cartera partes relacionadas (Nota 32)	**(6,392)**	-
Gasto Asumido Devolución	**2,586,080**	-
Descuentos por convenios y negociaciones	**5,494,481**	1,283,357
Reparación y conservación	**40,562,334**	30,328,649
Impuestos	**35,023,821**	35,835,606
Inversión Social Concesiones (1)	**4,449,197**	-
Regalías (2)	**39,405,192**	58,238,207
Suministros	**11,607,748**	17,195,455
Arrendamientos	**9,444,355**	7,188,135
Transportes	**4,924,023**	3,179,357
Honorarios (3)	**16,218,569**	11,265,875
Comisión Recaudos Cartera Comercial	**3,959,041**	3,435,032
Provisiones por actuaciones de reposición	**1,056,360**	933,684
Otros servicios	**10,395,233**	11,564,805
Publicidad y Propaganda (4)	**4,164,168**	4,026,402
Seguros	**6,709,770**	6,485,166
Gastos de investigación	**208,471**	208,205
Otros gastos gestión corriente	**10,421,556**	12,772,172
Aportaciones a fundaciones (5)	**195,035**	1,797,095
Otras comisiones	**204,046**	350,157
Deterioro propiedad planta y equipo	**213**	0
	$ **348,902,462**	$ **310,134,093**

(1) En el periodo 2023, se generaron costos asociados a inversión social por obligaciones derivadas de la renovación de las concesiones de Galapa, Asiser y Asosa:

Concepto	Valor
Inversión Social Otro Si Municipio De Galapa	$ **649,197**
Inversión Social Asiser (Baranoa Y Polonuevo)	**1,900,000**
Inversión Social Asosa (Sabana Grande Y Santo Tomas)	**1,900,000**
	$ **4,449,197**

(2) La metodología de cálculo de Regalías establecida en el acuerdo de transacción plantea que el pago de estas equivale al 30% del FCL de la compañía. Que se calcula con los costos y gastos del año anterior, teniendo en cuenta el CAPEX Pagado y la variación del capital de trabajo.

(3) Al 31 de diciembre de 2023, se incluye detalle de los honorarios pagados a asesor ambiental ante la CRA, asesor de estructuración financiera, los miembros de Junta Directiva e interventorías pagadas por obligaciones contractuales.

Asesor Ambiental y Urbanística:	2023	2022
Marta Lucia Oeding'	$ **135,799**	$ 127,455
	$ **135,799**	$ 127,455

Por asesoría y acompañamiento para consecución de Recursos	2023	2022
Unión Temporal Bonus	$ **2,623,950**	$ -
	$ **2,623,950**	$ -

Honorarios Interventorías	2023	2022
Unión Temporal Consultores	$ **384,483**	$ 393,523
Antonio Maria Cortes	**218,214**	192,904
Acueducto Regional Costero	**312,211**	164,903
Adolfo Álvarez Cabrera	**101,293**	119,306
Empresa Regional de Servicios Asiser	**139,167**	89,180
Consorcio Interpuerto	**64,405**	56,935
Hytsa Estudios Y Proyectos SA	**1,379,028**	451,522
	$ **2,598,801**	$ 1,468,273

Honorarios Junta Directiva	2023	2022
Mónica Leticia Contreras	$ **-**	$ 9,000
Juan Emilio Posada Echeverri	**-**	33,956
Arturo Gutierrez de Piñeres Abelló	**-**	11,250
Ernesto Alberto Ritzel	**83,520**	76,706
Gabriel Núñez Insignares	**-**	11,250
Camilo Jose Abelló Vives	**-**	9,206
Maria Paula Correa Fernandez	**5,220**	74,250
Andres Alberto Ávila Ávila	**5,220**	31,500
German Villegas Londoño	**86,130**	78,750
Eduardo Esteban Cadavid Restrepo	**5,220**	38,250
Jorge Enrique Gomez Mejia	**78,660**	67,500
Carlos Henrique Escudero Hasselbrinck	**-**	42,750
Rene Fernando Puche Restrepo	**88,740**	74,250
Bruno Eduardo Seidel Arango	**75,690**	-
Luis Alberto Botero Gutierrez	**75,690**	-
Carlos Alberto Sarabia Mancini	**86,130**	-
Adalberto De Jesús Palacio	**78,300**	-
Ricardo Mario Plata Sarabia	**78,300**	-
	$ **746,820**	$ 558,618

Durante el mes de septiembre del 2023 experimentamos un incidente de ciberseguridad sobre la infraestructura tecnológica de la compañía, que causó una indisponibilidad de las plataformas tecnológicas que apoyan los procesos de la gestión administrativa y comercial.

Esta no disponibilidad tuvo una duración de 8 días, que posteriormente se fue restableciendo de forma progresiva en un tiempo de 30 días. Otro impacto estuvo asociado a la no disponibilidad de información requerida por los diferentes procesos y en casos específicos con pérdida de información a causa del incidente.

Para subsanar dicho incumplimiento se ejecutó el siguiente plan de acción:

a) Fortalecimiento de la seguridad en la infraestructura tecnológica de la compañía, a través de la implementación de herramientas especializadas en prevención, monitoreo y detección de amenazas.
b) Actualización y mantenimiento de las herramientas tecnológicas (Sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones.)
c) Restablecimiento progresivo de servicios tecnológicos que apoyan la operación de la compañía, así como los servicios de sistemas.

Los gastos asociados a esta contingencia son:

Redes y sistemas integrados SAS	$	**42,840**
Carlos Alberto Zambrano		**112,980**
Noventiq internation		**177,191**
Ha solutions SAS		**98,513**
Dfense SAS		**204,640**
	$	**636,164**

(4) Publicidad y Propaganda.

Concepto		2023		2022
Publicidad y propaganda	$	**933,772**	$	805,617
Prensa		**1,527,229**		913,776
Material P.O.P.		**37,939**		189,453
Radio		**-**		247,294
Monitoreo en Medios		**53,738**		57,826
Logística en promoción y divulgación		**929.796**		1,531,361
Televisión -Transporte de equipos		**-**		381
Gastos de Representación Institucionales		**681,694**		280,694
	$	**4,164,168**	$	4,026,402

(5) Aportes a Fundación.

		2023		2022
Fundación Para El Desarrollo Del Caribe	$	**30,000**	$	-
Liga De Tenis Del Atlántico		**20,000**		-
Fundación Triple A		**115,035**		1,792,095
Náutica Barranquilla		**30,000**		-
Liga de Rugby del Atlántico		**-**		5,000
	$	**195,035**	$	1,797,095

27. Otros Ingresos

		2023		2022
Ingresos por valor razonable (Nota 10)	$	**-**	$	182,053
Recuperación de costos y gastos (1)		**15,951,604**		14,165,150
Indemnización daño emergente (2)		**10,092**		678,128
Recuperaciones provisión contingencias (Nota 20) (3)		**98,623**		519,449
Venta de Activos Fijos (4)		**594,000**		-
	$	**16,654,319**	$	15,544,780

(1) La recuperación de Cartera por $ 6.490 millones corresponde a la gestión de recaudo de las carteras castigadas dentro del giro normal de las operaciones con un promedio mensual de 500 Millones, $6.384 millones producto del efecto de la reversión de provisiones de Asistencias Técnicas del año 2017 por levantamiento de medida cautelar y transferencia de acciones a la sociedad K-Yena. Durante el año también se presentó recuperaciones de Amortización acumulada en capitalización de activos e IVA Descontable por 322 millones de pesos La recuperación por reversión de las provisiones para contingencias de Tasas Retributivas por valor de $ 912 millones a la CRA.

(2) Indemnización por siniestro Ocurrido en la sede de Puerto Colombia con afectación en Tuberías e instalaciones el pasado 2 de mayo 2022 con pago el 21 de Julio a través de la Aseguradora CHUBB en cuenta Bancolombia.

(3) La reversión de 98 millones como recuperación de pasivos contingentes de temas laborales, civiles, entre otros entes como la defensoría del pueblo.

(4) Se hace la venta de aproximadamente 3 hectáreas a la empresa Ecopars del terreno conocido como el Pajal en el Municipio de Galapa, terreno próximo a los Pocitos (Nota 9).

28. Amortización y Depreciación

		2023		2022
Amortización de intangibles (1) (Nota 8)	$	**50,619,200**	$	65,689,825
Otros ingresos financieros (2)		**28,471,664**		26,976,810
Interés acuerdos de pago		**922,865**		751,035
	$	**80,013,729**	$	93,417,670

(1) El valor registrado en la cuenta de amortización Intangible y Derecho de uso es el resultado del cálculo de la amortización de todos los activos Intangibles por la capitalización de las inversiones ejecutadas, asignando la vida útil establecida por la política de activos. En la amortización para el año 2023 presenta una disminución en el rubro de los Intangibles, por la terminación de la vida útil en libros en el año 2022 de activos relacionados con las concesiones del Municipio de Galapa y ARCOS la cual tenía fecha fin octubre 2022 estos activos culminaron su amortización en este periodo.

29. Ingresos Financieros

		2023		2022
Intereses por financiación de usuarios (1)	$	**11,657,616**	$	4,607,578
Derecho de Uso (8.1)		**15,396,031**		7,567,748
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 9)		**2,311**		10,973
	$	**27,055,958**	$	12,186,299

(1) Los Ingresos Financieros durante el año 2023 presentan un incremento con respecto al año 2022 principalmente por Cobros de intereses de financiación para el 2023 fue por $11.657 millones, hasta el año 2021 el sistema comercial Amerika presentaba limitantes en el cobro de intereses de financiación a los Convenios realizados a usuarios, A partir de la implementación del nuevo sistema comercial con

Open Smart Flex se parametrizaron los planes de financiación con intereses de financiación acorde a la política de cartera vigente. Durante el 2022 se estuvo probando y restructurando la configuración y para 2023 ya viene funcionando con normalidad.

(2) Durante el año 2023, como estrategia para contrarrestar el aumento de la inflación, el Banco de la República dispuso el aumento consecutivo sobre las tasas de interés de referencia, lo cual generó positivamente un aumento en los rendimientos financieros causados sobre los saldos promedios de la Compañía. Los recursos se mantuvieron en cuentas de ahorros y Fondos de Inversión a la vista. Con respecto al año 2022, hubo un incremento aproximado del 20% sobre los saldos promedios de efectivo y del 60% en las tasas. Eso sumado a la gestión realizada en Tesorería para optimizar los rendimientos mediante la negociación de mejores tasas de rentabilidad y colocación estratégica de los recursos, generó un aumento. Para el año 2022, la aceptación de descuentos por pronto pago solicitados por los proveedores era una de las estrategias de la Compañía para continuar apoyando la situación post-pandemia de los negocios de la región. Durante el año 2023, la Compañía continuó apoyando la liquidez de los proveedores y contratistas con los que trabaja.

30. Gastos Financieros

	2023	2022
Financiación con entidades de crédito (1)	$ 11,233,081	$ 10,396,253
Financiación contratos de bienes en leasing	10,535,936	9,578,959
Carga financiera costo amortizado (2)	4,860,941	–
Pérdida en inversiones	–	1,381
Diferencia en cambio	(135,135)	62,190
	$ 26,494,823	$ 20,038,783

(1) Efecto aumento tasa de interés créditos bancarios.
(2) Reconocimiento de ajuste de precio de la planta de tratamiento de soledad

31. Impuesto Sobre las Ganancias

Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El siguiente es el detalle de activos y pasivos por impuestos corrientes:

	2023	2022
Activos por impuestos corrientes:		
Saldos a favor ICA e IVA (1)	$ 358,401	$ 243,356
Otros Impuestos por pagar (2)	-	3,209
	$ 358,401	$ 246,565
Pasivos por impuestos corrientes:		
Impuesto de renta y complementarios (3)	$ 64,935,433	$ 17,284,827
Retenciones de Industria y Comercio por pagar (5)	214,764	315,651
Impuesto de Industria y Comercio – ICA (4)	393,575	1,184,620
	$ 65,543,772	$ 18,785,098

(1) Saldos de anticipos de las declaraciones de ICA anuales del año gravable 2022 de todos los municipios por $235,724 y saldo a favor en la declaración del 6to bimestre IVA por $122,677 en el año 2023. Para el año 2022 el valor correspondía a anticipos de las declaraciones de ICA anuales del año gravable 2021 de todos los municipios por $207,227 y saldo a favor en la declaración del 6to bimestre IVA por $36,129.

(2) Para el año 2022, corresponde a las retenciones por Industria y Comercio a favor del mes de diciembre que nos practican los bancos por concepto de rendimientos financieros y que se descuentan en la declaración de ICA mensual de Barranquilla.

(3) Corresponde al saldo por pagar de impuesto sobre la renta después de descontar los pagos por concepto del decreto 2201 del 2016 (autorretención especial en renta), Autorretenciones y retenciones a favor a título de renta efectuadas en el año y el pasivo derivado de la provisión de impuestos.

(4) Impuesto de Industria y Comercio ICA por pagar a las diferentes administraciones Municipales y Distritales donde se prestan servicios.

(5) Retenciones del impuesto de Industria y Comercio por pagar a las administraciones municipales y Distritales correspondientes al mes de diciembre 2023 y bimestre 6 de 2023.

Los principales elementos del gasto del impuesto sobre la renta por el período de doce meses terminado el 31 de diciembre de 2023 y de 2022, respectivamente, son los siguientes:

Estado de Resultados

	2023	2022
Impuesto sobre la renta corriente:		
Gasto por impuesto sobre la renta corriente	$ 111,765,870	$ 54,632,685
Ajuste relacionado con el impuesto corriente del ejercicio anterior	801,567	105,205
Ingreso por impuesto diferido (1)	(12,334,670)	12,567,821
	$ 100,232,767	$ 67,305,711

(1) Teniendo en cuenta que el modelo de la Compañía refleja un Impuesto Diferido Activo, para el cierre del año 2023 se observa un incremento significativo en éste representado principalmente por la actualización de las partidas de gran relevancia como lo son: la provisión de cartera, otras provisiones e intangibles.

La conciliación de la tasa efectiva de tributación del 2023 aplicable por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022, respectivamente, es la siguiente:

	2023			2022		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad del ejercicio antes del Impuesto Sobre la Renta	**$ 277,678,174**	**$ 97,187,361**	**35,00**	$ 186,402,911	$ 65,241,019	35,00
Diferencias permanentes						
Impuestos no deducibles	**1,942,539**	**679,889**	**0,24**	12,127,212	4,244,524	2,28
Provisiones interés por mora	**365,310**	**127,858**	**0,05**	580,187	203,066	0,11
Provisiones por contingencias	**$ 4,579,330**	**$ 1.602,766**	**0,58**	$ 9,229,070	$ 3,230,175	1,73
Gastos no aceptados fiscalmente	**2,701,143**	**665,330**	**0,24**	3,563,324	1,247,163	0,67
Descuentos tributarios	**-**	**(33,759)**	**(0,01)**	–	(5,666,013)	(3,04)
Ingresos no gravados	**(1,196,940)**	**(418,929)**	**(0,15)**	(2,300,085)	(805,030)	(0,43)
Diferencia en tasas		**(379,316)**	**(0,14)**	–	(494,399)	(0,27)
Ajustes de ejercicios anteriores		**801,567**	**0,29**	–	105,206	0,06
Tasa efectiva final	**$**	**$ $100,232,767**	**36,10%**	$	$ 67,305,711	36,11%

Si bien la tasa efectiva de tributación se mantiene estable, los principales cambios son las siguientes:

1. Incremento en la utilidad antes de impuestos en un 48,97% originado principalmente por el incremento de ingresos producto del giro ordinario de la operación.
2. Disminución en el rubro de impuestos y otros gastos no deducibles teniendo en cuenta que hasta el año gravable 2022 se utilizaba el Impuesto de Industria y Comercio como un descuento tributario; no obstante, el artículo 19 de la Ley 2277 de 2022 eliminó este tratamiento por lo cual, a partir de 2023, los pagos o causaciones por este impuesto puede ser utilizados como una deducción.
3. Para el año gravable 2022 se observaron provisiones de intereses de mora proferidas por caso DIAN por la Renta CREE de 2016, así como también provisiones de intereses de mora por impuestos prediales de vigencias anteriores.

Impuesto Diferido

El activo/pasivo neto por el impuesto a las ganancias diferidos se compone de los siguientes conceptos:

	Estado de Situación Financiera		Estado de Resultados	
	2023	2022	2023	2022
Impuesto Diferido Pasivo:				
Activos intangibles	**$ 1,165,029**	$ (1,503,495)	**$ 2,668,524**	$ 1,063,258
Otros conceptos		–		733,282
	$ 1,165,029	$ (1,503,495)	**$ 2,668,524**	$ 1,796,540
Impuesto Diferido Activo:				
Propiedad planta y equipo	**$ -**	$ (205,492)	**$ -**	$ 86,703
Deudores comerciales	**64,568,821**	49,368,908	**15,199,913**	10,573,652
Obligaciones por arrendamiento financiero	**1,570,276**	3,143,217	**(1,367,449)**	(2,060,413)
Inversiones	**27,784**	27,785	**–**	(9,262)
Provisiones y pasivos estimados	**18,734,375**	17,563,646	**1,170,730**	5,773,681
	$ 84,901,256	$ 69,898,064	**$ 15,003,194**	$ 14,364,361
Total Impuesto Diferido Activo, neto	**$ 83,736,227**	$ 71,401,559	**$ 12,334,670**	$ 12,567,821

El principal cambio en el impuesto diferido es el siguiente:

- Incremento de la provisión contable de cartera y el aumento de provisiones pasivas deducibles.

El activo/pasivo neto por el impuesto diferido se presenta en el estado de situación financiera de la siguiente manera:

	2023	2022
Activo por impuesto diferido	$ 105,468,101	$ 100,572,454
Pasivo por impuesto diferido	(21,731,874)	(29,170,895)
Total impuesto diferido Activo neto	$ 83,736,227	$ 71,401,559

El movimiento del activo/pasivo neto por el impuesto diferido correspondiente a los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2023 y 2022, es el siguiente:

	2023	2022
Saldo al inicio del ejercicio	$ 71,401,557	$ 83,969,380
Ingreso (Gasto) reconocido en el resultado de operaciones continuadas	12,334,670	(12,567,821)
Saldo al cierre del ejercicio	$ 83,736,227	$ 71,401,559

Impuesto Diferido Activo Reconocido

La Empresa decidió reconocer el monto anterior, toda vez que, cuenta con evidencia convincente que permite la recuperación del impuesto diferido activo en periodos futuros y apoya su reconocimiento.

Para lo anterior, la Empresa evaluó la forma en cómo podrá recuperar el impuesto diferido activo y para ello se soporta con el histórico de las utilidades contables y fiscales de periodos anteriores y una proyección fiscal para los próximos 5 años.

Provisiones, Pasivos Contingentes del Impuesto a las Ganancias

Las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementarios que se encuentran abiertas para revisión de las Autoridades Tributarias son las siguientes:

- Año gravable 2020
- Año gravable 2021
- Año gravable 2022

De las anteriores declaraciones la Autoridad Tributaria no ha iniciado el proceso de revisión y no se espera comentarios y/o ajustes que impliquen un mayor pago de impuestos.

Firmeza de las Declaraciones del Impuesto Sobre la Renta y Complementarios

El término general de firmeza de las declaraciones tributarias es de tres (3) años a partir de la fecha de su vencimiento o a partir de la fecha de su presentación, cuando estas hayan sido presentadas de forma extemporánea. Para las Compañías que están sujetas al cumplimiento de la normatividad de precios de transferencia, la Ley 2010 estableció que el término de firmeza será de cinco (5) años, para las declaraciones que se presenten a partir del 1 de enero de 2020[74].

Las declaraciones que presentaron pérdidas fiscales pueden ser revisadas por las Autoridades de Impuestos dentro de los cinco (5) años siguientes a la fecha de presentación. Respecto de aquellas declaraciones en las cuales se presenten saldos a favor, el término de firmeza es de tres (3) años, desde la fecha de la presentación de la solicitud de devolución o compensación.

Otros Aspectos

La Ley 1819 de diciembre 29 de 2016, estableció que las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia (NCIF) únicamente tendrá efectos impositivos cuando las leyes tributarias remitan expresamente a ellas o cuando estas no regulen la materia. En todo caso la ley tributaria puede disponer de forma expresa un tratamiento diferente de conformidad con el artículo 4 de la ley 1314 de 2009.

Impuesto a los Dividendos

Sobre las utilidades generadas a partir del año 2017, aplica a las personas naturales residentes, sociedades nacionales (retención trasladable a beneficiario final) y entidades extranjeras el impuesto a los dividendos.

Hasta el 31 de diciembre de 2022, los dividendos y participaciones pagados o abonados en cuenta provenientes de distribuciones realizadas entre compañías colombianas, están sometidos a una retención en la fuente a título del impuesto a los dividendos a una tarifa del 7,5%. Esta retención es trasladable al beneficiario final, entidad del exterior o persona natural residente fiscal en Colombia. De otra parte, si las utilidades con cargo a las cuales se distribuyeron los dividendos no estuvieron sujetas a imposición al nivel de la sociedad, dichos dividendos están gravados con el impuesto sobre la renta aplicable en el período de distribución. En este supuesto, la retención del 7,5% aplicará sobre el valor del dividendo una vez disminuido con el impuesto sobre la renta.

La tarifa de retención del 7,5%, se causará sólo en la primera distribución de dividendos entre compañías colombianas y podrá ser acreditada solamente por el accionista persona natural residente o al Inversionista residente en el exterior contra su impuesto a los dividendos a cargo.

[74] **Artículo 117°. TÉRMINO DE FIRMEZA. El término de firmeza de los artículos 147 y 714 del Estatuto Tributario de la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios de los contribuyentes que determinen o compensen pérdidas fiscales, o que estén sujetos al Régimen de Precios de Transferencia, será de cinco (5) años.**

Debe resaltarse que la retención del 7.5% no aplica para: (i) Compañías Holding Colombianas, incluyendo entidades descentralizadas; (ii) entidades que hagan parte de un grupo empresarial debidamente registrado, de acuerdo con la normativa mercantil; ni (iii) entidades bajo situación de control debidamente registrada.

La tarifa adicional a los dividendos que deben soportar las personas naturales residentes fiscales en Colombia y las Entidades del exterior, es del 10%.

Cuando existan dividendos distribuidos en calidad de exigibles a partir del 1ro de enero de 2017 en adelante, y estos se repartan con cargo a utilidades de 2016 y años anteriores, dicha distribución no estará gravada con la tarifa adicional del impuesto a los dividendos.

Renta Presuntiva

El porcentaje de renta presuntiva se redujo al cero por ciento (0%) a partir del año gravable 2021.

Precios de Transferencia

Los contribuyentes del impuesto de renta que celebren operaciones con vinculados económicos o partes relacionadas del exterior, están obligados a determinar, para efectos del impuesto sobre la renta, sus ingresos ordinarios y extraordinarios, sus costos y deducciones, sus activos y pasivos, considerando para estas operaciones los precios y márgenes de utilidad que se hubieran utilizado en operaciones comparables con o entre no vinculados económicamente.

Asesores independientes adelantan la actualización del estudio de precios de transferencia, exigido por disposiciones tributarias, tendientes a demostrar que las operaciones con vinculados económicos del exterior se efectuaron a valores de mercado durante 2022. Para este propósito la Compañía presentará una declaración informativa y tendrá disponible el referido estudio para finales de septiembre de 2023. El incumplimiento del régimen de precios de transferencia puede acarrear sanciones pecuniarias y un mayor impuesto sobre la renta; sin embargo, la Administración y sus asesores son de la opinión que el estudio será concluido oportunamente y no arrojará cambios significativos a la base utilizada para la determinación de la provisión del impuesto sobre la renta de 2022.

Beneficio de Auditoría

La Ley 2155 de 2021 estableció para los periodos gravables 2022 y 2023, la liquidación privada de los contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios que incrementen su impuesto neto de renta en por lo menos un porcentaje mínimo del treinta y cinco por ciento 35% (30% para 2021), en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior, quedará en firme si dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su presentación no se hubiere notificado emplazamiento para corregir o requerimiento especial o emplazamiento especial o liquidación provisional, siempre que la Declaración sea debidamente presentada en forma oportuna y el pago total se realice en los plazos que para tal efecto fije el Gobierno nacional.

Si el incremento del impuesto neto de renta es de al menos un porcentaje mínimo del veinticinco por ciento 25% (20% para 2021), en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior, la declaración de renta quedará en firme si dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha de su presentación no se hubiere notificado emplazamiento para corregir o requerimiento especial o emplazamiento especial o liquidación provisional, siempre que la declaración sea debidamente presentada en forma oportuna y el pago total se realice en los plazos que para tal efecto fije el Gobierno nacional.

El anterior beneficio no aplica para: (i) contribuyentes que gocen de beneficio tributarios en razón a su ubicación en una zona geográfica determinada; (ii) cuando se demuestre que retenciones en la fuente declaradas son inexistentes; (iii) cuando el impuesto neto de renta sea inferior a 71 UVT (2022 equivale a $2.698 miles). El término previsto en esta norma no se extiende para las declaraciones de retención en la fuente ni para el impuesto sobre las ventas las cuales se regirán por las normas generales.

La Ley 2277 de 2022 “Reforma Tributaria para la Igualdad y la Justicia Social”, Otros Asuntos

Impuesto sobre la Renta

La Ley 2155 (Ley de Inversión Social), que incluye la reforma tributaria 2021, así como las reglas para aumentar el gasto social, reducir el gasto público y ajustar el presupuesto 2021. La ley entró en vigor el 14 de septiembre de 2021. Esta Ley incrementó la tarifa nominal del impuesto a las ganancias corporativas al 35% a partir del 1 de enero de 2022 (la tasa del impuesto a las ganancias corporativas para 2021 fue del 31%). Esta tasa generalmente aplica a entidades colombianas, establecimientos permanentes en Colombia y contribuyentes extranjeros con ingresos de fuente colombiana que deben presentar declaraciones de impuestos sobre la renta en Colombia.

La ley 2277 de 2022, mantuvo la tarifa general sobre la renta al 35% pero con varias excepciones. Para la Compañía no quedó previsto alguna excepción.

Impuesto al Patrimonio

La ley 2277 de 2022, establece con carácter permanente el impuesto al patrimonio. Dicho impuesto se causará el 1 de enero de cada año.

El impuesto gravaría a algunas sociedades y entidades no residentes que posean bienes en el país tales como como inmuebles, yates, botes, lanchas, obras de arte, aeronaves o derechos mineros o petroleros. Las sociedades o entidades no residentes no estarán gravadas sobre las acciones, cuentas por cobrar, e inversiones en portafolio que posean en Colombia, ni tampoco serán contribuyentes respecto de los contratos de arrendamiento financiero que suscriban con residentes en Colombia.

El impuesto se generaría por la posesión de patrimonio líquido igual o superior a 72.000 UVT (COP $ 3.054 millones aproximados).

La base del impuesto al patrimonio se determinará conforme al rango de tarifas marginales establecidas, entre el 0,5% y el 1,5%. La tarifa del 1.5% será temporal desde el 2023 hasta el 2026, inclusive. Por lo tanto, a partir de 2027 la tarifa máxima será del 1%.

Tributación Mínima del 15%

Se introduce una tasa mínima de tributación del 15% para los contribuyentes del impuesto sobre la renta. Esta tasa mínima se denomina Tasa de Tributación Depurada –TTD, y no podrá ser inferior al 15%. La TTD se determina de dividir el impuesto depurado (ID) sobre la utilidad depurada (UD). A su vez, se establecen los factores que componen el ID y la UD para delimitar su determinación. Si la TTD es inferior al 15%, ésta deberá ser ajustada para llegar al 15% mínimo.

Esta tributación mínima no aplica en varios casos, incluyendo personas jurídicas extranjeras sin residencia en el país; Zonas Económicas y Sociales Especiales –ZESE, durante el periodo que su tarifa del impuesto sobre la renta sea 0%; las ZOMAC; las rentas de servicios hoteleros sujetas a tarifa del 15%; les empresas editoriales con objeto social exclusivo de edición de libros; las empresas industriales y de economía mixta del estado con tarifa del 9%; y los contratos de concesión.

Es importante mencionar que, actualmente la IASB está analizando el mejor escenario frente al impacto del impuesto diferido producto de la tasa mínima de tributación, al respecto se encuentra en borrador y pendiente de aprobación una excepción al reconocimiento de cualquier impuesto diferido ajustado por esta tasa. Sin embargo, se solicitará alguna revelación en la nota a los estados financieros. Entre las razones por las cuales propone la exclusión de esta tasa adicional en el cálculo del diferido hay:

1. Sin mayor aclaración, las entidades podrían incurrir en costos significativos para determinar y aplicando sus propias interpretaciones de los requerimientos de la NIC 12, lo que podría resultar en diversidad en las entidades contables aplican y potencialmente dan como resultado información que no es útil para los inversionistas.

2. Además, hacer que la excepción sea obligatoria eliminaría el riesgo de que las entidades puedan inadvertidamente desarrollar políticas contables incompatibles con los principios y requisitos de la NIC 12.

Tributación de Entidades No Residentes con Presencia Económica Significativa (PES) en Colombia

Los no residentes que vendan bienes y/o presten ciertos servicios digitales (listados en la norma) a personas ubicadas en Colombia, podrían tener un PES en el país y estarían sujetos a una retención en la fuente del 10%, o podrían optar por presentar declaración de renta y aplicar una tarifa del 3% sobre los ingresos brutos.

Existiría PES cuando él no residente (considerando también sus partes vinculadas):

- Obtenga ingresos brutos superiores a 31.300 UVT por transacciones llevadas a cabo con personas ubicadas en Colombia,
- Tenga una interacción sistemática y deliberada con el mercado colombiano. Lo anterior se presume que sucede si se mantiene una interacción o despliegue de mercadeo con 300.000 o más usuarios ubicados en Colombia, o si se cuenta con la posibilidad de visualizar precios en pesos colombianos (COP) o permitir el pago en COP.

Límite Global para Ciertos Beneficios y Estímulos Tributarios

El valor de algunos ingresos no constitutivos de renta, deducciones especiales, rentas exentas y descuentos tributarios no podrá exceder del 3% de la renta líquida ordinaria antes de detraer las deducciones especiales.

Ganancias Ocasionales

La tarifa de ganancias ocasionales tanto para personas naturales como para entidades jurídicas (residentes y no residentes fiscales) se incrementará al 15%. Lo anterior con excepción de las ganancias ocasionales provenientes de loterías, rifas apuestas y similares que se mantendrán al 20%.

Impuesto a los Dividendos

La ley 2277 de 2022, modificó la tarifa de retención en la fuente en la distribución de dividendos entre sociedades nacionales la cual es del 10%. Dicha retención será trasladable a la persona natural residente fiscal en Colombia, o al inversionista (persona natural o jurídica) residente en el exterior. Continúan vigentes los tratamientos de excepción para no aplicar esta retención.

Medidas Sectoriales

1. Impuesto a plásticos de un solo uso

Se gravará la venta, el retiro para consumo propio, y la importación de productos plásticos de un solo uso para envasar, embalar o empacar bienes. La tarifa sería del 0,00005 UVT por cada (1) gramo del envase, embalaje o empaque.

2. Impuestos saludables

Estos impuestos abarcan la producción, la venta, el retiro de inventarios o los actos que impliquen la transferencia de dominio a título gratuito u oneroso (con excepción de donaciones a los bancos de alimentos) o la importación de bebidas y alimentos ultra procesados.

Los responsables de los impuestos saludables son los productores o importadores de las bebidas o alimentos ultra procesados. Estos impuestos se deberán discriminar en la factura de venta. Para

el comprador, estos impuestos podrían constituir un costo deducible en el impuesto sobre la renta, como mayor valor del bien.

3. Impuesto a las bebidas ultraprocesadas azucaradas

El impuesto aplicará a bebidas ultraprocesadas azucaradas, así como los concentrados, polvos y jarabes que, después de su mezcla o dilución, permitan la obtención de bebidas azucaradas, siempre que superen los umbrales establecidos de azucares añadidos y estén en las partidas arancelarias establecidas como gravadas.

4. Impuesto a los productos comestibles ultraprocesados

Para estar gravado se requiere que el producto esté incluido en las partidas arancelarias previstas en la norma, contenga sodio, azúcar y/o grasa en los porcentajes establecidos, y se encuentre dentro de la definición de producto ultraprocesado y/o con alto contenido de azúcar añadido.

5. Impuesto nacional al carbono (INC)

El carbón (con excepción del carbón para coquerías) y los combustibles fósiles solidos serán considerados como generadores del INC. El impuesto se causará en la venta al consumidor final, en su autoconsumo, y en la importación para consumo propio. El impuesto será autoliquidado por quienes lo adquieran o utilicen para consumo propio dentro del territorio colombiano. Sin embargo, su tarifa será del 0% por los años 2023 y 2024, y a partir del 2025 se empezará a liquidar gradualmente con un porcentaje de la tarifa plena hasta el año 2028, año en que se aplicará la tarifa plena.

La tarifa se actualiza a COP$20.500 por tonelada de carbono equivalente. La referencia para el ajuste de la tarifa que se realizaría cada año considerando la variación del IPC del año anterior más un (1) punto hasta que sea equivalente a tres (3) UVT por tonelada de carbono equivalente (actualmente es 1 UVT). Las tarifas correspondientes a combustibles fósiles de gas natural, ACPM y gasolina se ajustarían siguiendo los anteriores lineamientos a partir del año 2024.

Demandas Ley 2277 de 2022

El escenario legal y constitucional en torno a la Ley 2277 de 2022 ha resultado en un terreno de controversia y análisis exhaustivo. Desde su promulgación, se han desencadenado 66 acciones de inconstitucionalidad, revelando preocupaciones y desafíos que marcaron la aplicación y viabilidad de esta legislación.

De estas, una demanda abarca toda la ley, pero, por su parte, se cuestionaron 36 artículos específicos, representando aproximadamente un 37,5 % del contenido total de la normativa.

Cabe destacar que el 45,4% de estas demandas se han admitido para su estudio, pero un asombroso 50% de los procesos no han superado el riguroso test de condiciones mínimas y argumentativas, delineando así la complejidad y el escrutinio requeridos.

A continuación, mencionaremos dos de los casos más relevantes frente al impuesto sobre la renta, a los cuales la Corte Constitucional ha emitido el Comunicado con el cual nos informa el sentido del fallo y sus aspectos más relevantes:

Tasa mínima de tributación

El parágrafo 6 del artículo 240, adicionado por el artículo 10 de la ley 2277 de 2022 tiene una demanda de inconstitucionalidad la cual alega “vulneración al principio de consecutividad y el principio de identidad flexible”. Sin embargo, a la fecha esta demanda no ha sido resuelta por la honorable Corte Constitucional, es decir que, para efectos prácticos, la TTD se encuentra vigente y es de obligatorio cumplimiento.

Regalías

Mediante Sentencia C-489 del 16 de noviembre de 2023, la Corte declaró inconstitucional el parágrafo 1 del Artículo 19 de la Ley 2277 de 2022, este artículo prohibía deducir del ingreso gravable los pagos por concepto de regalías que la empresa le pague al Estado. Sin embargo, la Sala Plena de la Corte Constitucional “concedió la apertura del incidente de impacto fiscal” presentado por el Ministerio de Hacienda, por lo cual le dio un plazo de 30 días hábiles a este Ministerio para sustentar el impacto fiscal que tendría por permitir la deducibilidad de regalías en el impuesto sobre la renta. Una vez presentado el informe por el Ministerio de Hacienda, no hay un plazo establecido para que la Corte pueda revisar el asunto.

32. Saldos y Transacciones con Partes Relacionadas

32.1 Cuentas por Cobrar y por Pagar Relacionadas

El detalle de los saldos deudores y acreedores con las partes relacionadas es como sigue:

	2023		2022	
	Deudores	Acreedores	Deudores	Acreedores
Gases del Caribe S.A (1)	$ 2,739	$ 15,112	$ 2,170	$ 25,698
Organización Terpel (2)	42,805	-	26,843	-
Puerta de Oro empresa de desarrollo (3) (nota 11)	410,561	940,088	387,688	100,000
Gestión & Servicios S.A.S.	362	24,889	-	24,889
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla (4)	25,136,092	3,042,038	18,298,174	6,864,305
Deterioro (5)	(7,483,420)	-	(7,483,420)	-
	$ 18,109,139	$ 4,022,127	$ 11,231,455	$ 7,014,892

(1) Saldo Acreedor Correspondiente a suministro de gas a las diferentes sedes de la compañía.
Saldo Deudor: Correspondiente a la Cartera por cobrar de Servicios públicos domiciliarios.

(2) Saldo Deudor: Cartera por cobrar de Servicios públicos domiciliarios, el Incremento en el año 2023 se debe a que existen periodos en reclamo ante la SSPD que están en proceso de solución.

(3) Saldo Acreedor: Contrato de arrendamiento financiero por $930,951 cuya duración es por 5 años contados a partir del perfeccionamiento de este. Este valor será reajustado cada doce (12) meses de ejecución en una proporción igual al incremento que haya tenido el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. El saldo por pagar al 31 de diciembre de 2022 corresponde a la prestación de servicio de evaluación y análisis de modelos de negocios.
Saldo Deudor: correspondiente a la Cartera por cobrar de Servicios públicos domiciliarios.

(4) Saldo Acreedor: el rubro más significativo corresponde al concepto de Incentivo Aprovechamiento tratamiento de residuos sólidos por $2,907,573; El saldo por pagar al 31 de diciembre de 2022 por concepto de regalías $4,877,909, Aprovechamiento e Incentivo Aprovechamiento tratamiento de residuos sólidos por $1,885,747.

Saldo Deudor Correspondiente a Ley 550 por $2,034,327. Cartera FSRI por $4,817,09 Gestión de Residuos y Otros por $32,254 Cartera por cobrar de Servicios públicos domiciliarios por $12,803,324. El saldo por cobrar a 31 diciembre de 2022 es por concepto de Ley 550 por $2,034,327, Cartera FSRI por $3,915,078, Gestión de Residuos y Otros por $30,656 Cartera por cobrar de Servicios públicos domiciliarios por $6,869,019.

El Incremento en la cartera de servicios públicos obedece principalmente a que el Distrito de barranquilla manifestaba no tener flujo de caja para realizar los pagos de los periodos del segundo semestre. Dentro de las acciones de gestión se realizaron mesas de trabajo que llevo a compromiso de realizar los pagos en el primer trimestre del año 2024.

(5) Un detalle del movimiento de la provisión:

		Deterioro
Al 31 de diciembre de 2021	**$**	**5,449,093**
Cargos del año (Nota 26)		**2,034,327**
Al 31 de diciembre de 2022	**$**	**7,483,420**
Cargos del año (Nota 26)		**6,392**
Recuperación de provisión (Nota 26)		**(6,392)**
Al 31 de diciembre de 2023	**$**	**7,483,420**

32.2. Otros Pasivos Financieros - Dividendos por Pagar

		2023		2022
Gestión & Servicios S.A.S.	**$**	**11,735**	**$**	5,054
Gases del caribe S.A.		**443,026**		-
Minoritarios		**7,633,204**		2,667,691
Subtotal Dividendos por pagar a Accionistas		**8.087.965**		2,672,745
Inassa (1)		**3.286.385**		3.286.385
Total Dividendos por pagar	**$**	**11.374.350**	**$**	5.959.130

(1) Para el 2022 el 82.16% del capital de la Empresa pertenecía a la Sociedad Interamericana De Aguas Y Servicios S.A. – INASSA, Los derechos sociales de INASSA en la sociedad Triple A fueron ejercidos por la Sociedad de Activos Especiales SAS – SAE, desde el 4 de octubre de 2018 en calidad de secuestre judicial hasta el 16 de febrero 2023, en virtud de la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro de la participación accionaria en Triple A. Para el año 2023 Inassa no es vinculado ni tiene acciones en la compañía, se clasifica el dividendo adeudado, por la calidad de la cuenta acreedora.

32.3. Transacciones con las partes relacionadas

El detalle de las transacciones con las partes relacionadas es como sigue:

		2023		2022
Venta de Bienes y servicios				
Gases del Caribe S.A E.S.P.	**$**	**249,192**	**$**	126,209
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla		**22,400,119**		10,430,957
Gestión & Servicios S.A.S.		**2,826**		1,744
Organización Terpel		**148,619**		133,784
Puerta de Oro empresa de desarrollo		**712,192**		472,099
Compra de bienes y servicios				
Gases del Caribe S.A E.S.P.		**162.443**		415.586
Organización Terpel		**6.240.560**		4.900.022
Puerta de Oro empresa de desarrollo		**9.455**		10.676
Facturas del Fondo de Solidaridad				
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla		**29.862.302**		25.645.090
Regalías				
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla		**39.405.192**		58.238.207
Dividendos pagados				
K-Yena S.A.S.		**133.617.349**		-
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla		**23.579.455**		1.226.466
Accionistas Minoritarios		**15.873**		55.187

Venta de Bienes y Servicios

Las ventas a partes relacionadas corresponden a la Prestación de servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y prestación de servicios de Gestión de residuos sólidos durante el año 2023

Compra de Bienes y Servicios

Las compras de Bienes y servicios a partes relacionadas corresponden principalmente a: Gases de Caribe S.A. E.S.P., la adquisición de servicios por los conceptos de Suministro de Gas; a la Organización Terpel, adquisición de servicios de Suministro de Combustibles y Lubricantes; a Puerta de Oro empresa de desarrollo caribe S.A.S. servicios de publicidad y propaganda.

El 20 de diciembre de 2023, Triple A de Barranquilla S.A. E.S.P. suscribió con la empresa Puerta de Oro empresa de desarrollo caribe S.A.S. el contrato de arrendamiento de local No. 2023 – 142, ubicado en la dirección vía 40 No. 79B – 06 Barranquilla, Atlántico, por valor de total de $930,951 cuyo objeto es el funcionamiento de las oficinas de la Gerencia de gestión de pérdidas de la Organización y cuyo valor de canon mensual es por $13.100 más cuota de administración. Este valor será reajustado cada doce (12) meses de ejecución en una proporción igual al incremento que haya tenido el IPC acumulado del año inmediatamente anterior. La duración de este contrato es por 5 años contados a partir del perfeccionamiento de este

Regalías

A partir del 20 de octubre de 2013 la Empresa Triple A paga al Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla regalías mensuales, utilizando como base del cálculo para establecer el valor de las regalías, el flujo de caja libre y el porcentaje establecido es del 30%.

Dividendos Pagados

El 82.16% de la participación accionaria de la sociedad de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P., se encuentra a nombre de la sociedad K-YENA SAS, a partir del 17 de febrero del 2023, quien actualmente ostenta la calidad de Controlante de la Sociedad Triple A, la cual se encuentra inscrita en el registro mercantil que lleva la Cámara de Comercio de Barranquilla. La inscripción a nombre de K-YENA SAS fue solicitada por la Sociedad de Activos Especiales S.A.S – SAE S.A.S mediante la Resolución No. 51 del 16 de febrero de 2023, Resolución No. 52 del 17 de febrero de 2023 y la solicitud de inscripción de la transferencia de acciones fue realizada el día 17 de febrero de 2023.

32.4. Transacciones con Administradores

	2023	2022
Administradores	**$ 5,000,125**	$ 3,804,162

A continuación, se muestra un detalle de las transacciones con Administradores:

Gerencia	Concepto	2023
General	Sueldo Básico	$ 123,000
	Salario Integral gravable	336,830
	Salario Integral exento	140,485
	Compensación variable por objetivo (DPO)	192,680
	Vacaciones	30,011
	Prima legal	10,321
	Pago a terceros	90,219
Planeación	Salario Integral gravable	245,508
	Salario Integral exento	105,218
	Compensación variable por objetivo (DPO)	45,421
	Vacaciones	1,070
	Pago a terceros	52,201
De Gestión Pérdidas	Salario Integral gravable	203,401
	Salario Integral exento	87,172
	Pago a terceros	41.325
Financiera	Salario Integral gravable	251,932
	Salario Integral exento	107,971
	Compensación variable por objetivo (DPO)	47,532
	Vacaciones	8,368
	Pago a terceros	52,201
De Operaciones	Salario Integral gravable	246,222
	Salario Integral exento	105,524
	Compensación variable por objetivo (DPO)	44,825
	Vacaciones	26,734
	Pago a terceros	52,201
Aseo	Salario Integral gravable	242,503
	Salario Integral exento	103,383
	Compensación variable por objetivo (DPO)	46,476
	Vacaciones	12,854
	Pago a terceros	52,201
Clientes Gobierno y Urbanizadores	Salario Integral gravable	254,798
	Salario Integral exento	109,194
	Compensación variable por objetivo (DPO)	60,873
	Vacaciones	10,836
	Pago a terceros	52,201
Gestión Humana	Salario Integral gravable	241,979
	Salario Integral exento	103,689
	Compensación variable por objetivo (DPO)	46,247
	Vacaciones	25,264
	Pago a terceros	52,201
De Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General	Salario Integral gravable	246,222
	Salario Integral exento	105,524
	Compensación variable por objetivo (DPO)	49,183
	Vacaciones	8,523
	Licencia por Luto	7,137
	Pago a terceros	52,201
Clientes Industriales y Comerciales	Salario Integral gravable	251,230
	Salario Integral exento	107,665
	Compensación variable por objetivo (DPO)	48,633
	Vacaciones	8,535
	Pago a terceros	52,201

El concepto denominado “Pago a terceros” corresponde al ejercicio de flexibilización salarial que se generó con el incremento salarial del año 2023.

33. Hechos Relevantes

33.1. Acción Popular interpuesta por la Procuraduría General de la Nación en contra de Triple A

El 14 de junio de 2018, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca admitió Acción Popular interpuesta por la Procuraduría General de la Nación (en adelante "PGN") en contra de Triple A, INASSA S.A. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante "SSPD"). Coadyuvantes: Alcaldía de Barranquilla, Sindicato, Senador Jorge Robledo y otros

La acción popular tiene la finalidad de evitar la vulneración de los derechos e intereses colectivos de: (i) moralidad administrativa, (ii) patrimonio público, (iii) acceso a los servicios públicos y (iv) prestación eficiente y oportuna de los mismos.
La PGN solicitó entre otros:

- Dejar sin efectos el Contrato de asistencia técnica y todos los actos jurídicos que lo adicionen, modifiquen o amplíen.
- Ordenar a INASSA S.A. devolver a Triple A los dineros que esta última pagó con ocasión del Contrato, debidamente actualizados y con intereses corrientes, para que a su vez Triple A reliquide las utilidades a favor del Distrito de Barranquilla
- Ordenar a Triple A que adelante las medidas necesarias para el reintegro de los dineros apropiados por parte de los funcionarios investigados por la Fiscalía, para que a su vez reliquide las utilidades a favor del Distrito de Barranquilla
- Ordenar a Triple A: (a) adoptar las medidas para la restitución inmediata de los recursos pagados a INASSA S.A., que ascienden a 80 millones de dólares; (b) que la recuperación de los recursos se realice con cargo a la participación accionaria, utilidades y otros derechos y/o rentas de INASSA S.A. en Colombia o en el exterior; y (c) que con la recuperación de recursos se mejore la calidad del servicio y/o se logre la estabilización o la disminución de las tarifas.
- Ordenar a la SSPD adoptar y ejecutar medidas eficaces para la vigilancia y control.

Estado Actual

La siguiente actuación, es la apertura etapa probatoria.

33.2. Demanda de Nulidad y Restablecimiento del Derecho contra la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante"SSPD")

La Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios mediante resolución No. 20214400508615 del 21 de septiembre de 2021, confirma la sanción impuesta por la suma de $6,500,000, correspondientes a los cargos primero y tercero del acto administrativo.

Estado Actual

Presentación ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa de la demanda de Nulidad y Restablecimiento del Derecho contra la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por la resolución sancionatoria expedida.

33.3. Facturaciones Ficticias – Ley 906-04 – Fiscalía 38 Dirección Especializada Contra la Corrupción

Delitos

Enriquecimiento ilícito de particulares, administración desleal y falsedad en documento privado en concurso homogéneo y sucesivo.

Se investigan 54 facturaciones pagadas por triple A, y cuatro contratos de consultoría denominados "contratos de servicios profesionales de consultoría para el estudio que permita definir los costos de prestación unificados o integrados para el mercado regional de TRIPLE A SA ESP con base en la resolución 287 de 2004" sin que los contratistas hayan prestado efectivamente el servicio.

La suma total investigada asciende a una suma superior a los veintisiete mil millones de pesos. Algunos de los implicados aceptaron cargos, entre ellos, Ramón Navarro Pereira (exgerente de Triple A vinculado al proceso penal).

Estado Actual Del Proceso

En providencia de segunda instancia (18/10/2019), Triple A se reconoce como víctima, dentro de la acción penal iniciada contra el señor Ramón Navarro Pereira.

El día 7 de septiembre de 2020, se profirió sentencia condenatoria al Sr. Ramon Navarro Pereira, decisión que fue apelada por la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación, y coadyuvada en segunda instancia por el apoderado de Triple A, dando lugar a que el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, aumentara la condena el 22 de octubre de 2020, quedando de la siguiente forma "(...) condenar a Ramón Navarro Pereira a la pena principal de prisión de 190 meses y multa de 50.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de los hechos." La defensa presentó recurso extraordinario de casación, el cual se encuentra en trámite.

Igualmente, en el proceso de Edgar Piedrahita se encuentra pendiente la audiencia preparatoria y Hector Amarís se dio preclusión de la investigación por muerte del procesado. En el proceso adelantado contra Nelson Polo, se realizó audiencia de acusación y está pendiente la audiencia preparatoria.

En el proceso contra Edmundo Rodríguez Sobrino, se adelantó la audiencia de acusación y está pendiente la preparatoria.

Respecto de Julia Serrano, se prorrogo el principio de oportunidad concedido y con respecto a los delitos de enriquecimiento ilícito y falsedad que no fueron aceptados, se generó un preacuerdo que implica una condena que está pendiente su decisión por parte del juez de conocimiento. En el proceso de Jacobo Noguera se encuentra pendiente la audiencia preparatoria.

33.4. Proceso de Extinción de Dominio, que Cursa ante el Juez Penal del Circuito Especializado en Extinción de Dominio de Barranquilla Rad.: 2019-00019 (juzgado), 2018-00354 E.D (fiscalía)

La Fiscalía presentó demanda el día 3 de abril de 2019, con el fin de que declare la extinción de dominio del 82.16% de las acciones tipo C, que posee la sociedad INTERAMERICANA DE AGUAS Y SERVICIOS S.A., sigla "INASSA S.A.", que equivale a $60´376.424 acciones.

Para el asunto procesal en específico, las irregularidades están relacionadas entre otras, con el pago del contrato de asistencia técnica suscrito el 4 de septiembre de 2000, entre TRIPLE A S.A. E.S.P. e INASSA S.A., por un valor de $236 mil millones de pesos, así mismo se vincula el proceso antes citado denominado "facturaciones ficticias". Es de resaltar que previamente, mediante providencia de fecha 3 de octubre de 2018, aclarada mediante providencia del 4 de octubre de 2018, a Fiscalía General de la Nación, había decretado como medida cautelar la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro del 82.16% de la composición accionaria que tiene INASSA S.A. en Triple A y nombrando a la sociedad de activos especiales SAE – SAS en calidad de secuestre, medida que fue levantada, encontrándose actualmente dichas acciones a nombre de K-YENA S.A.S a partir del 17 de Febrero de 2023 .

Estado Actual

El día 23 de enero de 2020, Triple A fue reconocida, como parte afectada dentro del proceso.

Mediante auto de fecha 3 de diciembre de 2020 el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, resolvió en segunda instancia, confirmar la decisión emitida el día 19 de junio de 2019 por cuyo medio el juez del circuito especializado de Barranquilla, declaró la legalidad de las medidas cautelares decretadas por la Fiscalía General de la Nación, sobre las acciones que la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. posee respecto de la empresa Triple A S.A. E.S.P.

El juzgado de primera instancia resolvió solicitudes probatorias presentadas, negando algunas presentadas por INASSA S.A.E.S.P decisión que fue motivo de recurso de apelación, encontrándose en trámite en segunda instancia ante el Tribunal Superior de Bogotá Sala de Extinción, decisión que fue confirmada y en la misma se ordenó la vinculación de Canal Extensia S.A.U, pendiente actualmente la notificación de la demanda a esa empresa.

33.5. Proceso verbal de Infracción de Derechos de Autor instaurada por Canal Extensia S.A.U. contra Triple A SA ESP.

Competencia

Dirección Nacional de Derechos de Autor – Rad. 1-2020-118277

Pretensiones

Pretende el accionante, se declare que Triple A SA ESP, infringió los derechos de autor relacionado con el licenciamiento del Software Amerika, por lo que solicita el pago de las sumas debidas más el reconocimiento de los perjuicios.

Estado actual

En sentencia anticipada del 6 de diciembre de 2023, la Dirección Nacional de Derechos de Autor denegó las pretensiones de la parte demandante y se condena en costas a Canal Extensia S.A.U por la decisión en mención, razón por la cual fue interpuesto por la mencionada empresa el Recurso de Apelación.

33.6. Proceso Asistencia Técnica ante la Fiscalía General De La Nación (Fiscal 20 especializada-Dirección especializada contra la corrupción Bogotá)

Por otra parte, como otro hecho relevante está el reconocimiento realizado por la Fiscalía General de la Nación de Triple A de B/Q S.A.E.S.P como parte civil dentro del proceso relacionado con el contrato de asistencia técnica mediante providencia proferida el día 8 de Junio de 2022, decisión fue revocada en segunda instancia y con respecto a la cual la compañía interpuso acción de tutela con el fin de lograr que se revoque la decisión en segunda instancia.

33. 7 Informe de Pasivos Contingentes

33.7.1. Procesos Jurídicos

Los procesos jurídicos actuales provisionados a 31 de diciembre de 2023, según informe de los abogados de la Empresa, de la Dirección de Asuntos Procesales y Procesos Administrativos son:

Tipo de proceso	Demandante	Descripción	Cuantía
Nulidad y Restablecimiento del derecho	Triple A	Nulidad de las decisiones administrativas mediante las cuales se impuso sanción por violación a las normas urbanísticas	$ 1,179
Acción Popular	Defensoría del Pueblo	Proyecto para eliminar el vertimiento de la calle 69 con vía 40	15,000
Reparación Directa	Juan Martínez	Pago de condena en abstracto por daño producidos por vertimiento de lixiviados que dañaron los cultivos de uno de los demandantes que residía en la Vereda las Nubes, junto al relleno Sanitario El Henequén	58,000
Reparación Directa	Oswaldo Enrique Hereira Díaz	Declarar a las demandadas administrativamente responsables de los perjuicios materiales causados, por un hecho de la administración que produjo la ocupación permanente de un área del predio de su propiedad ubicado en la Calle 14 No. 19-27 del Municipio de Galapa. Perjuicios	78,000
Acción Popular	Manuel Peña Galindo	Goce al ambiente sano vulnerado por las accionadas como operadores del alcantarillado al atentar contra la salud. Proteger a los moradores en la cercanía del arroyo Don Juan	97,500
Reparación Directa	Maria Solano	Indemnización de los perjuicios causados por caída en vertimiento	135,499
Nulidad y Restablecimiento del derecho	Triple A	Nulidad y restablecimiento del derecho de la decisión que impone multa por violación de norma por carencia de licencia de intervención y la ocupación de espacio público	147,543
Acción Popular	Jose David Rodriguez Romero	Ordenar a Triple A, la conexión de las acometidas sanitarias de los barrios villa linda, las moras y villa Merly. Devolver el recaudo del servicio de alcantarillado facturado a los usuarios.	1,396,375
Acción Popular	Defensoría del Pueblo	Ordenar a las accionadas iniciar las obras de instalación de redes de alcantarillado en el sector de la Isla, Barrio Los ángeles.	1,420,000
Nulidad y Restablecimiento del derecho	Triple A	Nulidad de las decisiones administrativas mediante las cuales se reliquido la tasa retributiva	1,809,752
			$ 5,158,848

33.7.2. Procesos Laborales

Los procesos laborales provisionados a 31 de diciembre de 2023, según informe de los abogados de la Empresa, de la Dirección de Asuntos Laborales son:

Tipo de proceso	Demandante	Descripción	Cuantía
Ordinario Laboral	Miguel Rojas Martinez	Pago de liquidación de cesantías, prestaciones sociales e indemnización por despido sin justa causa	$ 26,000
Ordinario Laboral	Cesar Alfonso Cervantes Avendaño	Contrato realidad, reintegro, pago de salarios y demás acreencias laborales.	26,000
Ordinario Laboral	Bladimir Polo Jimenez	Contrato realidad, reintegro, pago de salarios y demás acreencias laborales.	30,000
Ordinario Laboral	Pedro Vargas Blanco	Contrato realidad, reintegro, pago de salarios y demás acreencias laborales.	40,000
Ordinario Laboral	Javier García Cortina	El demandante solicita declaración de contrato realidad, solidaridad, devolución de dineros descontados por créditos, nivelación salarial, pago de domingos habituales.	49,072
Ordinario Laboral	Iván Emilio Medina García	El demandante solicita el pago de indemnización por despido sin justa causa, aportes a seguridad y prestaciones sociales. Reinstalación al cargo que desempeñaba.	90,137
Ordinario Laboral	Jorge Navia Pardo	El demandante solicita pago de indemnización por despido sin justa causa.	165,163
Ordinario Laboral	David Chaves Angulo	El demandante solicita indemnización por despido sin justa causa, ajuste salario integral, indemnización extralegal, indemnización por mora en pago de salarios, derecho a comprar vehículo, reajuste de las vacaciones.	769.980
			$ 1,196,352

33.7.3. Proceso Jefatura de PQR

Los procesos por peticiones, quejas y reclamos instaurados por usuarios y actualmente provisionados a 31 de diciembre de 2023, según informe de los abogados de la empresa:

Tipo de proceso	Demandante	Descripción	Cuantía
Sancionatorio	Juana Sanchez quintero	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	$ 7,000
Sancionatorio	Ana polo Bonilla	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Juan Alberto Nuñez romero	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Clara Fontalvo corrales	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Josefa carrillo Martinez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Juan Manuel serna Sanchez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Ricardo enrique payares Gomez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Maria Garcés de rojas	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Said Raish perna	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Oscar Dario Noreña meza	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Edith Hernandez de peralta	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Alfredo julio Armenta Badillo	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Francisco cervantes navas	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Rodrigo miguel López Borja	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	7,000
Sancionatorio	Jairo Gonzalez Sandoval	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Sancionatorio	Rosemberg Urrea medina	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Sancionatorio	Johnny Alfonso romero	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Sancionatorio	Mary Daniela guerrero arias	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Sancionatorio	Mercedes Emilse olivera Yepez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Sancionatorio	Jaime Gamero torné	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
			$182,000

33.7.4. Proceso de Gestión Ambiental

Los procesos ambientales actuales provisionados a 31 de diciembre de 2023, según informe de los abogados de la empresa:

Tipo de proceso	Demandante	Descripción	Cuantía
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	BARVER	Incumplimiento de parámetro DQO en Vertimiento de la EDAR El Pueblo. Inicia investigación y formula cargos en el mismo auto. Nov 26-2019 Diligencia testimonial - Carlos Juliao y Laura Aljure	150,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	Incumplimiento del plan de pos clausura. Incumplimiento del mantenimiento de vías internas. Expediente.0227-029 RESOLUSCION 00445 DE 2021 - POR MEDIO DEL CUAL SE DECLARA CESACIOMN DE PROCEDIMIENTO AMBIENTAL - SE SOLICITARA EL ARCHIVO	150,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	BARVER	Vertimiento en calzada. Estación Tanque el Recreo.	150,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	Por medio del cual inician un proceso sancionatorio por incumplimiento de Psmv de Barranquilla - Auto 759 de 2021 Formulación Carhgos. Expediente. 0202-358	150,000
Trámite Administrativo sancionatorio	CRA	Por medio del cual se inicia investigación de carácter sancionatorio por incumplimiento de PSMV de Palmar de Varela. Expediente 1009-210	150,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	Por medio del cual se inicia procedimiento sancionatorio ambiental por vertimiento Ciénaga Mallorquín	150,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	Por medio del cual inician un proceso sancionatorio por incumplimiento de Psmv de Sabanalarga, Expediente. 1727-334	200,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	1. Inician investigación por seguimiento a obras de clausura Henequén. No había operario en la fecha de la visita, la planta de tratamiento de lixiviados no opera, las piscinas estan a rebosar, maleza y apariencia de descuido y abandono. 2. Se tiene conocimiento que el proceso tiene resolución No. 812 de 2015 con sanción en contra de Triple A. Sin embargo, esta no ha sido notificada a la empresa.	85,286
Trámite Administrativo sancionatorio	BARVER	Por medio del cual se inicia un trámite de carácter sancionatorio, y se impone pliego de cargos. Expediente PS 514-2021	100,000
Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	CRA	Modificación de los diseños de la celda de seguridad No 3 de Pocitos, en cuanto a su profundidad, al pasar de 3 a 6 metros afectando el recurso suelo. Expediente. 0209-233	150,000
			$ 1,435,286

33.7.5. Procesos Tributarios

Durante 2019, la Empresa fue notificada de un requerimiento especial sobre renta y CREE del año 2016 efectuadas por DIAN relacionados con costos y gastos asociados a contratos de asistencia técnica con partes relacionadas, durante el año 2020 la DIAN profirió las Liquidaciones Oficiales de Revisión (LOR) No 022412020000021 por la Renta y el CREE (LOR) No 900006 a los cuales fueron instaurados los recursos de reconsideraciones oportunamente por la Empresa, la cual la DIAN ratifico su posición de desconocer estos costos y gastos por $21,759,000 millones, por lo cual se instauraron los proceso administrativos de nulidad y restablecimiento del derecho en el tribunal del atlántico donde se radicaron los alegatos de conclusiones los días 20 de septiembre para el caso CREE y 11 de noviembre de 2022 para el caso Renta, esperando la sentencia de primera instancia, que si no es favorable se instaurar recurso de apelación y se llevara a segunda instancia.

33.8. Revelación de procesos con Valoración de Riesgo Posible de la Empresa:

33.8.1. Proceso Jurídicos / Dirección de Asuntos Procesales y Administrativos

No. Procesos	Tipo de Proceso	Cuantía Estimada
1	Verbal Divisorio	$ 38,934
1	Proceso Sancionatorio	474,000
1	Declarativo	2,397,000
6	Servidumbre	5,529,177
4	Nulidad y Restablecimiento del derecho	6,981,295
7	Reparación Directa	7,825,700
3	Ordinario	19,611,646
6	Proceso verbal sumario	59,252,327
5	Acción Popular	266,681,782
		$ 368,791,861

33.8.2. Procesos Laborales

No. Procesos	Tipo de Proceso	Cuantía Estimada
84	Ordinario Laboral	$ 3,391,274

33.8.3. Proceso Jefatura de PQR

No. Procesos	Tipo de Proceso	Cuantía Estimada
17	Sancionatorio (Silencio administrativo positivo)	$ 140,000

33.8.4. Proceso de Gestión Ambiental

No. Procesos	Tipo de Proceso	Cuantía Estimada
11	Procedimiento Sancionatorio de carácter ambiental	$ 550,000

34. Hechos Posteriores

No existen hechos posteriores a emisión de los Estados Financieros.

35. Aprobación de Estados Financieros

Los estados financieros y las notas que se acompañan fueron autorizados por la Junta Directiva de acuerdo con el Acta N°373 del 23 de Febrero de 2024, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

Certificación de los Estados Financieros

Los suscritos Representante Legal y Contador Público bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que, para la emisión del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2023, y del Estado Integral de Resultado del ejercicio, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha, que conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Ramón Hemer Redondo
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Anexos

Anexo No. 1

Gestión regulatoria, año 2023

Regulación	Gestión realizada
Resolución CRA 688 de 2014, según lo establecido en el artículo 58	Se aplicaron ajustes tarifarios para los servicios de acueducto y alcantarillado en el mercado regional por la acumulación del IPC, de conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
Resolución CRA 720 de 2015	Para el servicio de aseo, se realizaron las actualizaciones semestrales de los componentes del servicio con el promedio mensual del semestre anterior de parámetros de cantidades (kilómetros de barrido y limpieza, toneladas de residuos, m3 de lixiviados tratados y número de suscriptores) y el reajuste mensual por ejecución de las actividades de aprovechamiento y limpieza urbana. Igualmente, se aplicaron las variaciones acumuladas de los índices de precios según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
Resolución CRA 825 de 2017, según lo establecido en los artículos 30 y 31.	Se aplicaron ajustes tarifarios por variación en el costo medio de tasas ambientales de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en los valores facturados por la autoridad ambiental para la vigencia fiscal 2022.
Resolución CRA 853 de 2018	Para el servicio de aseo, se realizó la actualización anual de las tarifas del servicio de aseo aplicables a las zonas rurales, con base en el promedio anual de costos y variables del servicio de la vigencia fiscal 2022. Igualmente, se aplicaron las variaciones acumuladas de los índices de precios según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

Regulación	Gestión realizada
Resolución CRA 864 de 2018, según lo establecido en el artículo 11 y 13.	Se aplicaron ajustes tarifarios por variación en los costos de insumos químicos asociados al proceso de potabilización en acueducto. Para el servicio de alcantarillado se aplicaron ajustes tarifarios por la variación en los costos operativos particulares de energía eléctrica y del costo de tratamiento de aguas residuales.
Resolución CRA 864 de 2018, según lo establecido en los artículos 16 y 17.	Se aplicaron ajustes tarifarios por variación en el costo medio de tasas ambientales de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en los valores facturados por la autoridad ambiental para la vigencia fiscal 2022.
Resolución CRA 963 de 2022.	Se aplicaron las disposiciones de la resolución para conformar un esquema regional de prestación para los servicios de acueducto y alcantarillado, que permite un cálculo unificado de los costos de referencia para todas las APS que lo integran.
Resolución CRA 971 de 2022	Con corte al año tarifario 7 (junio de 2023) se realizó el seguimiento al Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR. La evaluación tuvo como resultado que las inversiones ejecutadas fueron mayores que las obras planeadas, de acuerdo con el esquema tarifario de mercado regional, por tal razón, la Empresa no realizó provisión por recursos no ejecutados.
Resolución CRA 985 de 2023	De conformidad con las fórmulas definidas en la metodología tarifaria expedida mediante Resolución CRA 720 de 2015, se aplicó el Factor de Productividad en las tarifas del servicio público de aseo en las municipios con más de 5.000 suscriptores.

Anexo No. 2

Proyectos externos

Proyectos externos	Municipios del Atlántico	Costo de los diseños
Construcción sistema de Acueducto Costero Fase III	Juan de acosta	$ 187.783.764
Construcción del sistema de acueducto para el corregimiento de Pital de Megüa en el municipio de Baranoa, departamento del Atlántico	Baranoa	$ 208.090.730
Diseño de reubicación y optimización de redes de acueducto para el proyecto "La Gran Vía" unidad funcional No. 1	Puerto Colombia	$ 16.400.000
Diseño de reubicación y optimización de redes de alcantarillado para el proyecto "La Gran Vía" unidad funcional No. 1	Puerto Colombia	$ 22.300.000
Construcción de la línea de conducción de agua potable de los corregimientos bajo Ostion-Juarruco municipio de Tubará, departamento del Atlántico	Tubará	$ 314.183.909
Diseño de reubicación y optimización de redes de alcantarillado para el proyecto "La Gran Vía" unidad funcional No. 2 - Etapa 1 - redes 51B de Uninorte a Torres de Cádiz – alcantarillado.	Puerto Colombia	$ 14.600.000
Construcción de las redes de alcantarillado, estación de bombeo de aguas residuales y línea de impulsión para el sector El Esfuerzo, municipio de Soledad, departamento del Atlántico	Soledad	$ 10.600.000
Construcción alcantarillado sanitario Cuenca 3, municipio Palmar De Varela	Palmar de Varela	$ 90.984.586
Construcción de estación de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales para el municipio de ponedera - departamento del Atlántico.	Ponedera	$ 251.905.197
Diseño de EBAP intermedia para el Sistema Regional Ponedera - Sabanalarga.	Sabanalarga	$ 158.919.214
Optimización sistema de acueducto corregimiento de Guaymaral Fase 1	Tubará	$ 12.186.986
Diseño de reubicación y optimización de redes de alcantarillado para el proyecto "La Gran Vía" unidad funcional No. 2 - Carrera 51B entre Colegio Británico y Calle 14 Urbanización La Playa.	Puerto Colombia	$ 22.300.000
Colector Villa Carmen, Villa Karla y Altos de la Metropolitana - municipio de Soledad - departamento del Atlántico	Soledad	$ 110.357.841
Proyecto conducción de agua potable desde la Planta De Tratamiento Cruz de Mayo hasta la estación de bombeo el Oasis municipio de Soledad, departamento de	Soledad	$ 54.206.740
TOTAL		$ 1.474.818.967

Anexo No. 3

Cursos finalizados por competencias

Competencias	No. Cursos finalizados por competencias
Experiencia del cliente	169
Gestión de recursos tecnológicos	124
People management	72
Liderazgo	72
Data skills	50
Innovación	47
Accountability	41
Administración de negocios	30
Herramientas tecnológicas	25
Productividad	24
Cumplimiento (Compliance)	21
Inteligencia emocional	21
Wellness	18

Competencias	No. Cursos finalizados por competencias
Comunicación	10
Lenguajes de programación	6
Negociación	4
Gestión financiera	4
Gestión de proyectos	3
Agilidad	2
Trabajo en equipo	2
Sin categorizar	2
Gestión de procesos y operaciones	2
Gestión del cambio	2
Inglés	1
Resolución de problemas	1
Total general	**753**

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaracion de uso GRI 1 Este informe se realizó de conformidad con los estándares del Global Reporting Iniciative 2021 Fundamentos 2021

Estándar GRI /Indicador propio	Indicador	Página	Omisión			Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)	Comentarios al indicador
			Requisitos omitidos	Razón	Omisión			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible. Carta a nuestros grupos de interés	4, 6					✓	
Acerca de este informe								
GRI 2 Contenidos generales	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	9						
	2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto.	7						
	2-4 Reexpresión de la información	7						
	2-5 Verificación externa	7						
Somos Triple A								
GRI 2 Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales Lo que hacemos	9, 10						
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio". Presencia de Triple A en el Atlántico	10	La organización realiza ajustes a la cadena de abastecimiento por la entrada de nuevos negocios en el marco de su nueva orientación estratégica, razón por la cual se omite en el presente informe.				✓	
	2-7 Empleados Lo que somos	11, 12						
	2-8 Trabajadores que no son empleados Lo que somos	11, 12						
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Lo que somos	13, 14					✓	
GRI 201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido Juntos generamos valor	16						
Decisiones íntegras						**16**		
Nuestro Gobierno Corporativo								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	18, 19, 20						
GRI 2 Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales Composición accionaria	20, 21						
	2-9 Estructura de gobierno y composición	21					✓	
	2-10 Designación y elección del máximo órgano de gobierno.	21						
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.	23						
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	22						
	2-13 Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos.	28						
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	26					✓	
	2 -15 Conflictos de interés	28					✓	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	28						
	2 -17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	26					✓	
	2-18 Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno.	28					✓	
	2-19 Políticas de remuneración	28						
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	28						
Cumplimiento legal								
GRI 2 Contenidos generales	2-27 Cumplimiento legal	29					✓	
Nuestra gestión regulatoria								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	31 - 34						
Etica, transparencia e integridad								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	35, 36 - 39, 40						
GRI 2 Contenidos generales	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	38					✓	
GRI 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para plan de riesgos relacionados con la corrupción.	37					✓	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y prácticas anticorrupción.	38					✓	
	205 - 3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	38					✓	
Gestión integral de riesgos								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	41, 42 - 44					✓	
GRI 418 Privacidad del cliente	418 - 1 Privacidad del cliente	43						
Nuestros servicios conectan con el desarrollo de los territorios						**6 - 17**		
Gestión del ciclo integral del agua								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales Lo mejor que hacemos	46, 47					✓	

Estándar GRI /Indicador propio	Indicador	Página	Omisión			Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)	Comentarios al indicador
			Requisitos omitidos	Razón	Omisión			
GRI 303 Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	48						
	303-2 Gestión de lo impactos relacionados con el vertido del agua.	53					✓	
	303-3 Extracción del agua	48						
	303-4 Vertido de agua Alcantarillado	52 - 54					✓	
	303-5 Consumo de agua	48						
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes.	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad. Calidad de los servicios: acueducto y alcantarillado	49 - 51, 52					✓	
Indicador propio	IRCA, Índice de Riesgo de la Calidad del Agua	50						
Recuperación de pérdidas de agua								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	55, 56 - 59						
Indicador propio	Índice de pérdidas por suscriptor facturado, IPUF	59						
Planeación e infraestructura para el agua								
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	62						
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos.	62 - 64						
Gestión del ciclo integral del aseo								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	65, 66						
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad. Calidad del servicio de aseo	68, 69					✓	
GRI 306 Residuos	306-5 Residuos destinados a eliminación	69, 70					✓	
Más cerca a nuestros clientes								
GRI 2 Contenidos generales	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	72, 73					✓	
Triple A se transforma								
Clientes Hogares								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	78 - 81						
Clientes Industriales y Comerciales								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	82 - 84					✓	DJSI- Incursión en temas de energías renovables
Clientes Gobierno y Urbanizadores								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	85 - 89						
Juntos conectamos hoy el territorio del futuro						**1-4-6-8-13-16-17**		
Nuestra estrategia de sostenibilidad								
GRI 2 Contenidos generales	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	91 - 97						
Relacionamiento con nuestros grupos de interés								
GRI 2 Contenidos generales	2-29 Enfoque de relacionamiento con los grupos de interés.	99						

Estándar GRI /Indicador propio	Indicador	Página	Omisión			Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)	Comentarios al indicador
			Requisitos omitidos	Razón	Omisión			
Nuestros temas materiales								
GRI 3 Tema material	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	100						
	3-2 Lista de temas materiales	101						
	3.3.e. Evaluación de los temas materiales	102 - 103						
Gestion de los derechos humanos								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	104 - 106					✓	
GRI 2 Contenidos generales	2-23 Compromisos y políticas	104					✓	
Nuestra conducta empresarial responsable								
GRI 2 Contenidos generales	2-23 Compromisos y políticas	107						
	2-24 Incorporación de compromisos y políticas	107					✓	
Reputación								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	109 - 112						
GRI 2 Contenidos generales	2-28 Afiliación a asociaciones	113						
Juntos por una vida de calidad						**1-4-6-8**		
Tú y tu familia son nuestra prioridad								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	115, 116					✓	
GRI 401 Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	119					✓	
	401 - 2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	118					✓	
	401 - 3 Permiso parental	118						
GRI 2 Contenidos generales	2-30 Convenios de negociación colectiva	119					✓	
Crecemos con nuestros colaboradores								
GRI 404 Formación	404 - 1 Media de horas de formación al año por empleado.	120					✓	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	120, 121					✓	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	122					✓	
Nuestra operación segura y saludable								

Estándar GRI /Indicador propio	Indicador	Página	Omisión			Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)	Comentarios al indicador
			Requisitos omitidos	Razón	Omisión			
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403 -1 Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	123					✓	
	403 - 2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	123					✓	
	403 - 3 Servicios de salud en el trabajo	123						
	403 - 4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo .	123					✓	
	403 - 5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	125						
	403 - 6 Fomento de la salud de los trabajadores	123						
	403 - 7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	123					✓	
	403 - 8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	123						
	403- 9 Lesiones por accidente laboral	124						
	403- 10 Dolencias y enfermedades laborales	124, 125						
Somos tu aliado para servir a la comunidad								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	127						
GRI 413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	128 - 136						
	Acción comunitaria de la Fundación Triple A	137 - 141						
Juntos aseguramos nuestro entorno natural						**13**		
Estrategia climática y gestión ambiental								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	143 - 144 - 151					✓	
GRI 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	145, 146					✓	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2).	145, 146					✓	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	145, 146					✓	
GRI 2 Contenidos generales	201-2 Riesgos y oportunidades del cambio climático	147, 148					✓	
GRI 302 Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	149, 150					✓	
	302-3 Intesidad energética						✓	
	302-4 Reducción del consumo energético	151					✓	
Indicador propio	TCFD diagnóstico	147, 148					✓	
Juntos avanzamos hacia el futuro						**8**		
Sostenibilidad financiera responsable								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	154 - 157						
Inversiones para el desarrollo de los territorios								
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	158, 159						
Facturación, base de datos y cartera								
Indicador propio	Facturación y recaudo	160 - 164						
Juntos crecemos y avanzamos								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	165, 166 - 168						

Estándar GRI /Indicador propio	Indicador	Página	Omisión			Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)	Comentarios al indicador
			Requisitos omitidos	Razón	Omisión			
GRI 204 Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	167						
308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	168					✓	
GRI 2 Contenidos generales	2-4 Actualización de la información	168						
Innovación y nuevas tecnologías								
GRI 3 Tema material	3-3 Gestión de los temas materiales	170 - 172					✓	

Encuesta Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la calidad de contenido del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2023. Sus opiniones serán tenidas en cuenta para el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2024.

1. ¿En cuál de los siguientes grupos de interés de Triple A, usted pertenece?

a. Accionista
b. Proveedor
c. Colaborador
d. Cliente
e. Estado
f. Gremio
g. Comunidad
h. Aliado comercial
i. Medio de Comunicación y generador de opinión

2. ¿Qué lo motivó a leer este informe?

a. Interés académico
b. Interés laboral
c. Hacer comparativo respecto a otras empresas
d. Buscar un tema en particular ¿Cuál tema? _____
e. Otra razón ¿Cuál razón? _____

3. ¿Cuál capítulo consultó?

1. Carta a nuestros grupos de interés
2. Somos Triple A
3. Nuestros servicios conectan con el desarrollo de los territorios.
4. Triple A se transforma
5. Juntos conectamos hoy el territorio del futuro.
6. Juntos por una vida de calidad
7. Juntos aseguramos nuestro entorno natural
8. Juntos avanzamos hacia el futuro
9. Estados financieros

4. ¿Cómo calificaría la claridad de los contenidos del Informe de Sostenibilidad en los capítulos consultados?

a. Muy clara
b. Poco clara
c. Clara
d. Confusa

5. ¿Usted considera que la información presentada en cada capítulo es suficiente?

a. Si (suficiente)
b. No (insuficiente)

6. Usted considera que en general el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Triple A es:

_____

_____

7. Considera usted que la información que se incluyó cumple con los siguientes principios:

a. Precisión (La información comunicada es lo suficientemente precisa y detallada como para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización)	Si ◯	No ◯
b. Equilibrio (la información presentada refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una evaluación razonada del desempeño general).	Si ◯	No ◯
c. Puntualidad (La organización elabora los informes de acuerdo con una programación periódica, de modo de que la información esté disponible a tiempo para que los grupos de interés tomen decisiones informadas)	Si ◯	No ◯
d. Fiabilidad (La organización reúne, registra, recopila, analizar y comunica la información y los procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que se establezca la calidad y la materialidad o relevancia de la información)	Si ◯	No ◯
e. Claridad (La organización presenta la información de una forma comprensible y accesible para los grupos de interés que utilicen dicha información)	Si ◯	No ◯
f. Comparabilidad (La organización selecciona, recopila, comunica la información de forma coherente. La información se presenta de una forma que permite a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización de un año a otro y que respalde el análisis relativo con respecto a otras organizaciones)	Si ◯	No ◯

8. ¿Considera que existen algunos asuntos importantes que no se incluyeron en el informe de sostenibilidad?
a. No **b.** Si ¿Cuáles? _____

_____

9. ¿Qué temas le gustaría conocer en el próximo informe de sostenibilidad de Triple a?

_____

10. ¿Le pareció acertada la manera de comunicar la información de gestión y sostenibilidad de Triple A?

a. Si **b.** Un poco **c.** No ¿Alguna sugerencia? _____

_____

11- ¿Cómo cree usted que este Informe de Gestión y Sostenibilidad puede mejorar?

_____

12- ¿Recomendaría a alguien leer este informe?
a. Si **b.** No ¿Por qué? _____

_____



Coordinación General
Subgerencia de Cumplimiento
Jefatura de Sostenibilidad

Concepto y producción
Subgerencia de Comunicaciones Grupos de Interés

Asesoría y ejercicio de materialidad
Próxima S.A.S

Concepto gráfico, diseño y diagramación
Otero Estudio

Fotografías
Luis González
Jorge Goenaga

Barranquilla, Colombia
Marzo 2024

@SomosTripleA

@SomosTripleACol

Iniciativas voluntarias

Nuestras certificaciones

Certificado Número CMD-SG-00018

Nuestras acreditaciones