AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

COP 2019

THE GLOBAL COMPACT

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestion de Calidad
Certificado CO11/4344
www.sgs.com/certifiedclients

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

CARTA DEL GERENTE GENERAL 8

INTRODUCCIÓN 9

RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL 23
1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA 24
1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL 26

GESTIÓN POR OBJETIVOS 28

OBJETIVO 1: 30
1.1 ANÁLISIS GENERAL 31
1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado 31
1.1.2. Gestión de mantenimiento 32
1.1.3. Gestión comercial 35
1.1.4. Gestión atención al cliente 36
1.2 PROYECCIONES 42
1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado 42
1.2.2. Gestión de mantenimiento 43
1.2.3. Gestión comercial 44
1.2.4. Gestión de atención al cliente 44

OBJETIVO 2: 47
2.1 ANÁLISIS GENERAL 48
2.1.1. Cumplimiento contractual 48
2.1.2. Cumplimiento legal 58
2.1.3. Gestión societaria 63
2.2 PROYECCIONES 67

OBJETIVO 3: 68

3.1 ANÁLISIS GENERAL....69
3.1.1. Clima organizacional....69
3.1.2. Evaluación del desempeño....70
3.1.3. Ser Kpital....70
3.1.4. Otros factores....73
3.2 PROYECCIONES....75

OBJETIVO 4:....76
4.1 ANÁLISIS GENERAL....77
4.1.1. Medicina preventiva y del trabajo....77
4.1.2. Higiene y seguridad industrial....81
4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros....83
4.2 PROYECCIONES....84

OBJETIVO 5:....85
5.1 ANÁLISIS GENERAL....86
5.1.1. Factores de Crecimiento....88
5.1.4. Factores de Crecimiento de Proveedores....89
5.2 PROYECCIONES....89

OBJETIVO 6:....91
6.1 ANÁLISIS GENERAL....92
6.1.1. Convivencia....92
6.1.2. Medio Ambiente....93
6.1.3. Veladas Culturales....99
6.1.4. Red Comunal....99
6.2 PROYECCIONES....99

OBJETIVO 7:....100
7.1 ANÁLISIS GENERAL....101
7.1.1 Madurez del sistema de gestión....101
7.1.2. Eficacia del sistema de gestión....102
7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión....105
7.2 PROYECCIONES....110

OBJETIVO 8: 113
8.1 ANÁLISIS GENERAL 114
8.1.1. Reconocimientos 114
8.1.2. Compromiso 117
8.2 PROYECCIONES 118

OBJETIVO 9: 119

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Usuarios de Acueducto 32
Gráfica 2. Usuarios Alcantarillado 32
Gráfica 3. Instalaciones de medidores y reinstalaciones 2019 35
Gráfica 4. Reconexiones y Nuevas Acometidas 2019 35
Gráfica 5. Tiempo de atención instalación de medidores 36
Gráfica 6. Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones 36
Gráfica 7. Tiempo de atención a nuevas acometidas 36
Gráfica 8. Satisfacción del usuario en Atención al cliente 39
Gráfica 9. Evolución tiempos promedios de atención reparación daños 44
Gráfica 10. Continuidad Piezométrica 49
Gráfica 11.Distribución de las Inversiones 54
Gráfica 12. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición 54
Gráfica 13. Consumo de energía – 96
Gráfica 14. Consumo energía – 96
Gráfica 15. Encuesta de satisfacción 2019 vs 2018 115
Gráfica 16. Calificación del salón del agua 117
Gráfica 16. Calificación del salón del agua 117

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado 35
Tabla 2. Tráfico anual de canales de atención 39
Tabla 3. Cobros Visitas Técnicas 40
Tabla 4. Gestión Call Center 41
Tabla 5. Total Consulta Canal Virtual Kpibot 41
Tabla 6. Total Gestión Telecobro Call Center 42
Tabla 7. IRCA 2019 49
Tabla 8. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2019) 50
Tabla 9. Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado 53
Tabla 10. Ampliación y reposición año 12 de operación 53
Tabla 11. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición 54
Tabla 12. Garantías vigentes 57
Tabla 13. Reportes al SUI 58
Tabla 14. Miembros de la junta directiva 64
Tabla 15. La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2019 65
Tabla 16. Evaluación de desempeño 70
Tabla 17. Resultados de evaluación de desempeño 70
Tabla 18. Eventos especiales 72
Tabla 19. Escuelas deportivas y culturales 73
Tabla 20. Trabajadores con recomendaciones médicas 77
Tabla 21. Cobertura de Encuesta PILO 78
Tabla 22. Valoraciones PILO 78
Tabla 23. Resultados PILO 78
Tabla 24. Actividades del programa de estilos de vida saludable 79
Tabla 25. Accidentes 2019 81

Tabla 26. Accidentes por CN 81
Tabla 27. Inspecciones de seguridad 82
Tabla 28. Inspecciones a Terceros 83
Tabla 29. Accidentes de Terceros 83
Tabla 30. Socializaciones y seguimientos a proyectos 92
Tabla 31. Atenciones a conflictos 93
Tabla 32. Comportamiento en el consumo de energía en Edificio San José y Talleres 2015-2019 96
Tabla 33. Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018... 101
Tabla 34. Longevidad y mejora de los documentos 106
Tabla 35. Procediciertos Evaluados 107
Tabla 36. Seguimiento a las auditorias de control interno desarrolladas respecto a las planeadas. 107
Tabla 37. Disponibilidad de las Herramientas informáticas 109
Tabla 38. # de noticias publicadas 2019 115
Tabla 39. Interacciones en redes sociales 116

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Este año cuando a nivel mundial se celebran 20 años de haberse constituido el Pacto Global de las Naciones Unidas y 10 años de la Red Colombia, para AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. es un verdadero honor reiterar nuestro compromiso con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la Organización de la Naciones Unidas ha definido para la nueva agenda de desarrollo global, la cual, para el año 2030 pretende alcanzar metas de equidad, competitividad y de desarrollo de manera integral y articulada entre todos los actores sociales.

Como organización adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, hemos decidido contribuir con todas nuestras acciones al cumplimiento de las 169 metas propuestas para lograr el debido equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental para sostenibilidad de nuestra empresa, nuestro país y del planeta tierra para futuras generaciones.

Hoy 5 de junio cuando celebramos 14 años de operación, nos sentimos orgullosos de la estrategia de nuestro proyecto basado en los ODS, presentamos este nuestro informe de sostenibilidad con claros aportes al mejoramiento de los servicios básicos de acueducto y alcantarillado, así como también con ejemplares modelos de compromiso con el desarrollo cultural, social y una educación basada en valores como la honestidad, la confianza, la responsabilidad y el respeto, contribuyendo a un mundo más justo y más humano en armonía con la naturaleza.

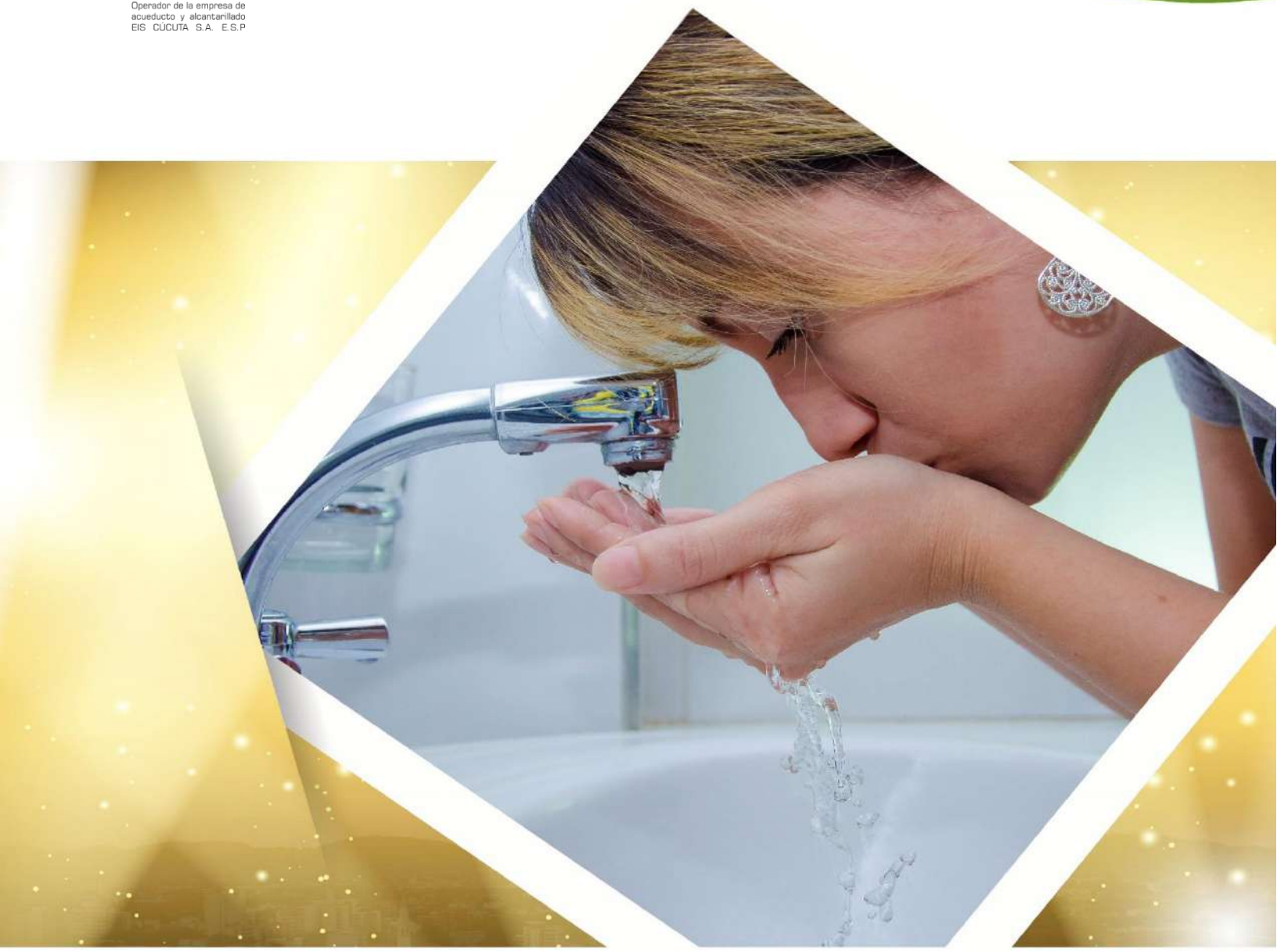
Este informe será presentado como comunicado de progreso en grado de advanced ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, una vez sea compartido con autoridades, organismos de control y demás grupos de interés de manera virtual a través de nuestras redes sociales, página web www.akc.com.co y los demás medios de comunicación a nuestro alcance.

Kpitalmente,

HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
GERENTE GENERAL

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P



INTRODUCCIÓN

Menú

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: *Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

Principio 2: *Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.*

En Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P, cada nuestros de nuestros centros negocios, son pequeños mundos comprometidos con el bienestar y el respeto de los derechos de nuestros usuarios, trabajadores y demás Grupos de Interés.

El compromiso Institucional por el respeto y la protección de los Derechos Humanos hace parte de nuestro diario quehacer y de la identidad de nuestro Ser Kpital, Ser por Convicción, naturalmente respetuoso y responsable. El Ser Kpital es un trabajador feliz laboral y emocionalmente, apasionado y buscador de objetivos.

Conforme a nuestra convicción y al ordenamiento jurídico consagrado en la Constitución Nacional que consagra la protección a los Derechos Humanos, en nuestra organización su respeto esta normativamente contemplado en nuestro Reglamento Interno de Trabajo conforme a la ley en nuestro Reglamento Interno de trabajo y en nuestro Código de ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02).

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. desarrolla todos sus proyectos, programas y campañas como modelo de buenas prácticas y ejemplo de promoción, respeto y protección de los derechos humanos, partiendo de la búsqueda del reconocimiento del ser mismo como parte inherente de un todo llamado universo, un ser integral; es por ello que en el plan de formación integral del trabajador los capacitadores a través de diferentes metodologías como charlas de interacción, dinámicas descriptivas, sensitivas y de interiorización permiten a los trabajadores el reconocimiento de los derechos individuales y colectivos, esperando con esto lograr su difusión y promoción no solo al interior de la organización, sino a nivel familiar y de la comunidad con la que nuestros trabajadores se relacionan e interactúan.

Otro aspecto importante y de gran relevancia es la inclusión de las comunidades establecidas dentro de nuestro ámbito de influencia en todos nuestros programas de Responsabilidad social empresarial. Desarrollamos todos nuestros proyectos, programas y campañas como modelo de buenas prácticas de promoción, respeto y protección de los derechos humanos, partiendo de la búsqueda del reconocimiento del ser mismo como parte inherente de un todo llamado universo, un ser integral; es por ello que en el plan de formación integral del trabajador los capacitadores a través de

diferentes metodologías como charlas de interacción, dinámicas descriptivas, sensitivas y de interiorización permiten a los trabajadores el reconocimiento de los derechos individuales y colectivos, esperando con esto lograr su difusión no solo al interior de la organización, sino a nivel familiar y de la comunidad con la que nuestros trabajadores se relacionan e interactúan.

De igual manera entendemos que el derecho al agua limpia y saneamiento básico como un elemento primordial sin el que sería imposible lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en su conjunto, razón por la cual además de nuestros usuarios, hemos logrado brindar agua en óptimas condiciones de calidad y en cantidades justas a otras comunidades que por la condición de alto riesgo de la zona geográfica donde se encuentran ubicados o por encontrarse en sectores aun no legalizados de nuestra ciudad viven en condiciones de vulnerabilidad y a quienes hemos venido atendiendo a través de pilas públicas dentro del programa que hemos denominado "Plan conéctate".

Programa De Educación Para El Uso Y Cuidado Eficiente Del Agua, el objetivo de este programa es el de sensibilizar a la comunidad de San José de Cúcuta, en el cuidado y uso eficiente del AGUA fortaleciendo conocimientos, creando hábitos, actitudes positivas, valores ambientales y personales entorno al cuidado, protección y conservación de este recurso no renovable y de las cuales estamos dando cuenta en detalle en el presente comunicado.

DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR ORGANIZACIONAL

Nuestro modelo de inclusión!

En el comunicado de progreso que este año les presentamos podrán apreciar nuestros avances y logros en relación con los siguientes programas, los cuales hemos venido realizando desde el primer momento de nuestro inicio de operación y que hoy al cumplir nuestro décimo aniversario, orgullosos les presentamos**:**

Programas de Calidad de vida:

Prevención del riesgo sicosocial, buscamos promover el desarrollo integral de los/as colaboradores y su entorno familiar mediante estrategias que conlleven a fortalecer el sentido de pertenencia para el logro de un óptimo clima organizacional.

Es así como de manera constante se llevan a cabo campañas que motivan a los colaboradores en un ser Kpital humilde, feliz y servidor, frente a una cultura organizacional positiva y con altos niveles de desempeño e identidad, con el fortalecimiento de los valores que nos identifican y nos hacen ser seres universales entre ellos: el Respeto, el Principio de Buena Fe, Honestidad, la Transparencia, Pertenencia, Lealtad, Responsabilidad, Competitividad, Amabilidad y Disciplina.

El reconocimiento de la buena labor desempeñada de los colaboradores también se ve reflejada con el programa Colaborador Feliz, en donde se premian a los mejores empleados y se incentivan a seguir mejorando, la celebración del colaborador Kpital Cúcuta y la integración de la familia en el compartir navideño y el día del niño, han contribuido a fortalecer un ambiente laboral sano y positivo y al reconocimiento de nuestros grupos de interés internos.

Cultura, Recreación Y Deporte, establecemos espacios de sano esparcimiento e integración. Conformando el club Kpital, en donde cursos como el de tamboras, ha sido la mejor muestra de la exploración de talentos y apoyo a la cultura, hoy en día el grupo Son Kpital son un orgullo para la ciudad aclamados por las comunidades y exitosos en dicha labor, pues ya son dos los compilados musicales que han podido mostrarle a la ciudad.

Danzas, pinturas, títeres y sobre todo la escuela de música, han sido el espacio propicio para descubrir nuevos talentos y educar en música para la expresión, pensamiento y redescubrimiento de sentimientos de pasión y felicidad no sólo para los colaboradores sino también para la familia.

Las Escuelas de Formación Deportiva en Fútbol, natación y patinaje también le han dado la oportunidad no solo a los hijos de los colaboradores sino también a algunos niños de la ciudad, de fortalecer sus competencias deportivas, para competir en representación de la organización de manera exitosa.

Y para finalizar el apoyo a las selecciones deportivas de la empresa entre ellas las de minitejo y voleybol y el desarrollo de las olimpiadas institucionales, un programa en donde no solo se fomenta los hábitos de vida saludable y el deporte sino también se apoyan las expresiones artísticas y se fortalecen las relaciones familia- empresa.

Salud.

Promover la salud y prevenir la enfermedad a través del desarrollo de actividades encaminadas a mejorar el bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores y sus familias

Preparamos para la paz y nos capacitamos en el adecuado manejo y solución de conflictos, el control de las emociones frente a las situaciones a las que se enfrenta el ser humano en el diario vivir y que influyen tanto en su ámbito personal, familiar, en las relaciones laborales y su comportamiento en comunidad. Para esto contamos la adecuada asesoría profesional de expertos en Psicología que nos facilitan su apoyo y orientación para guiar las necesidades de nuestro talento humano en este aspecto tan fundamental para el crecimiento personal y la sana convivencia en todos los aspectos de la vida personal y como miembros de la comunidad en la que se desempeña.

Educar Para La Vida, nuestro programa estrella,

La organización desarrolla a través de su proceso de Bienestar Organizacional programas como: Nivelación Educativa, que busca que trabajadores y algunos de sus familiares sean patrocinados por Aguas Kpital Cúcuta para que terminen su formación académica y el programa de Cero Analfabetismo, en donde se busca lograr la "Educación básica para todos", como recurso para la autonomía personal y un factor de desarrollo social y humano para nuestros colaboradores.

Este proceso de alfabetización, se ha venido ejecutando gracias a la alianza estratégica fortalecida con diferentes institutos de nuestra ciudad y con el apoyo de pedagogas que al tiempo dan cumplimiento a su trabajo social con clases totalmente personalizadas en lectura, escritura y matemáticas una vez a la semana. También con el apoyo logrado a través de alianzas con centros de educación superior hemos logrados favorecer la formación, técnica tecnológica y superior de nuestros trabajadores.

Contar con la Bibliokpital (biblioteca interna) ha permitido incentivar la creatividad del personal, fomentar la imaginación y generar más interés en la literatura y la exploración a cuentos e historias. Así como la eliminación de la brecha digital en la empresa, por lo que nos vinculamos al interés del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, frente a dar un gran salto a la masificación de Internet y el manejo de las tecnologías con el programa Vive Digital, es por ello más de 20 de nuestros colaboradores que en su mayoría hacen parte de la dirección operativa, se graduaron en manejo de las tecnologías.

Es importante destacar que el plan Vive Digital, ha conllevado a importantes beneficios sociales y económicos, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, pero sobre todo la inclusión de nuestros colaboradores a un estilo de vida digital, globalizada y al fortalecimiento de sus capacidades en el manejo de estas herramientas para acceder y aprovechar mejor las oportunidades del mercado laboral en puestos en los que sin experiencia como usuario de informática, no sería posible.

Calidad De Vida, En cuanto a la disminución de la condición de pobreza se ha hecho un trabajo arduo en el logro de Vivienda para nuestros colaboradores, esta es una meta ineludible en los objetivos del área de Bienestar Organizacional, la consecución de Subsidios para vivienda (VIPA), así como el mejoramiento de sus casas.

Accesibilidad a créditos blandos, gestión y acompañamiento en estos procesos, han contribuido para que ya muchos de nuestros colaboradores, hoy gocen del sueño hecho realidad de tener su propia casa digna. Para destacar también nuestro interés de incluir a las familias de nuestros colaboradores en actividades que mejoren su calidad de vida, para ello se programas como la Formación en Actividades Productivas y Sensibilización en Economía Familiar, que motivan a los participantes a

mejorar su situación económica personal, planificación de sus finanzas, la eliminación de deudas innecesarias.

Con madres cabeza de familia, hemos realizado proyectos de capacitación en nuevos saberes y emprenderismo que les permitan su autonomía, bienestar y una mejora en la economía familiar.

A través de actividades de sensibilización, formación y cultura que en un ejercicio de afianzación y proyección de valores promovemos la solidaridad, equidad, inclusión e igualdad en espacios seguros y sostenibles en los que principalmente los niños y la mujer tienen un lugar preponderante.

Adelantamos Programas de protección de la mujer, prevención y Promoción de la salud de cada una de ellas y de su familia y las apoyamos con campañas de sensibilización para disminución del riesgo psicosocial como por ejemplo, relaciones de pareja, relaciones padres hijos, disminución de violencia intrafamiliar.

Todos los programas y modelos de RSE se inspiran en un compromiso que nace del corazón de cada uno de los individuos miembros de esta organización y que se encuentran expresamente documentados dentro del Sistema de Gestión Integrado, bajo el liderazgo de la Dirección de responsabilidad social empresarial, los cuales cumplen con el ciclo del PHVA garantizando la mejora continua, aportando al crecimiento y mejoramiento de nuestra ciudad.

En AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P asumimos nuestro compromiso social y ambiental como la mejor estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa procurando hacer de todos nuestros Grupos de Interés nuestros mayores aliados en la construcción de una ciudad ideal donde se pueda vivir feliz en sociedad y en armonía con la naturaleza.

DERECHOS LABORALES

Principio 3: *Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO

El día 12 de Noviembre de 2013 se suscribió entre AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P y el Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Norte de Santander "SINTRAEMSPDNS" la Convención Colectiva de Trabajo para poner fin, de manera directa y sin la intervención de un Tribunal de Arbitramento, al conflicto laboral iniciado por la asociación sindical mediante la presentación del pliego de peticiones dentro de las bases que conducen al respeto mutuo, consagradas en la Constitución Política de Colombia, demás normas, convenios y tratados internacionales del trabajo debidamente ratificados por Colombia, para resolver los conflictos laborales.

En Aguas Kpita Cúcuta respetamos el derecho a la libre asociación de los trabajadores, respaldamos la conformación del movimiento sindical (SINTRAEMPDNS) y la creación del fondo de empleados (FOEMPAKC) se firmó la primera convención colectiva de trabajo y simultáneamente se firmó un pacto colectivo con lo cual se estaba dando la posibilidad de asociarse a unos y a otros según sus intereses. Se apoyan sus reuniones periódicas (mensual) de un comité especial conformado por tres representantes del sindicato y tres directivos de la Empresa; y adicionalmente promovemos las reuniones en las que participan estos tres grupos, buscando la armonía, el respeto y por sobre todo la seguridad futura del proyecto como garantía para alcanzar bienestar de todos los públicos de interés vinculados al mismo.

Principio 4: *Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

Aguas Kpital Cúcuta SA ESP, garantiza la seguridad y salud laboral de los empleados mediante la afiliación de ley a la seguridad social en salud y riesgos laborales, al igual que implementado los programas en prevención y control de los peligros y riesgos laborales, establecidos en nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, tal como puede observarse en el respectivo capitulo en el informe anexo.

Principio 5*: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.* Aun cuando la empresa acorde al reglamento interno de trabajo, capitulo XI (labores prohibidas para mujeres y menores de 18 años), en ningún caso contrata para el ejercicio propio de sus labores, personas menores de edad, si realiza contratos con los aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA acorde con el compromiso legal de todas las empresas del país de brindar a estos jóvenes entre 16 y 18 años de edad y en etapa productiva oportunidades de desarrollo. A estos jóvenes en nuestra empresa le garantizamos la debida seguridad, el bienestar y oportunidades de desarrollo personal en esta etapa de práctica, así como su activa participación en todos nuestros programas de Bienestar organización, formación y capacitación institucional, con las mismas oportunidades y derechos de los que gozan todos los demás trabajadores de nuestra empresa.

La protección de los niños y sus derechos son eje vital en nuestros programas de bienestar organizacional y desarrollo humano, a través del cual les brindamos actividades recreativas y educativas como las vacaciones recreativas, las escuelas de música, escuelas de formación deportiva y el curso de ballet, etc. Nuestra organización fomenta en los niños su derecho al juego, a crecer sanos y desarrollarse de manera saludable física y emocionalmente, con actividades y adecuados espacios para su esparcimiento y recreación que contribuyen a que los niños aprendan a aprovechar de manera lúdica su tiempo libre y a descubrir con alegría sus dones y habilidades personales, gustos por la lectura, cultura, deporte y nuevos aprendizajes.

Principio 6: *Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

La Compañía dentro del desarrollo de su objeto y en las relaciones de sus diferentes grupos de interés, entre los que se incluye las relaciones con su personal, sin distinción alguna promociona el fiel cumplimiento de los principios establecidos en el Buen Gobierno Corporativo, velando que en los procesos de selección de personal se lleven a cabo sin consideración a la raza, credo religioso, sexo, orientación política, origen o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de que éstos cumplan los requisitos y exigencias básicos de la organización empresarial para el respectivo cargo; para el efecto, se aplica celosamente las siguientes políticas generales para la selección del personal:

1. Los procesos de selección de personal, garantizan las condiciones de oportunidad, igualdad, equidad y participación sin ningún tipo de exclusión ni restricción por motivos de edad, género, lengua o dialecto, filiación política, religión, discapacidad u otra condición física, económica, social, u orientación sexual e identidad de género.

2. El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio de la Dirección Administrativa y Financiera. En caso contrario, se acudirá a candidatos externos.

3. La empresa permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares.

4. En la preselección participan todas aquellas personas que cumple con los requisitos objetivos básicos establecidos por la empresa de acuerdo al respectivo cargo a ocupar, los cuales incluyen habilidades, formación, educación y experiencia laboral.

5. Para la selección se realiza un análisis del perfil duro (prueba técnica) y blando (entrevista).

De acuerdo a lo anterior la organización cuenta con trabajadores que pertenecen a minorías étnicas como descendencia afroamericana e indígena; trabajadores con discapacidad motriz y auditiva; otros que pertenecen a tribus urbanas como los rastafari; y por ultimo colaboradores que pertenecen a la comunidad LGTBI. De esta forma la organización garantiza la participación e inclusión laboral de estas minorías sin ningún tipo de distinción y además se asegura que no exista discriminación al interior de la misma.

En caso de presentarse una queja o un conflicto originado por una trasgresión a una práctica de buen gobierno que afecte la relación laboral con algún colaborador, se le da trámite a la apertura de la correspondiente investigación del hecho mediante los diferentes comités relacionados en el presente código, según la naturaleza del asunto y dependiendo en cada caso de las atribuciones y competencias que la ley y los

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

estatutos establecen, con observancia en todos los casos del debido proceso, consagrado en la constitución nacional, el ordenamiento jurídico vigente y el dispuesto en el presente código del el buen gobierno, el cual se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa.

De esta forma, en el caso en que el Comité competente, consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal. Así las cosas dentro de éstos comités se encuentra uno de suma importancia para la compañía, como es el Comité Convivencia Laboral, el cual tiene como función recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan, este comité se crea como medida preventiva frente a eventuales situaciones de acoso laboral, donde se establezca un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para evitar esta clase de conductas.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7: *las empresas deben apoyar un criterio de preocupación respecto de los problemas del medio ambiente*.

PRINCIPIO 8: *Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental*.

Principio 9: *Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

Dentro de nuestra política del sistema de gestión, encontramos como uno de los objetivos organizacionales, el asumir con responsabilidad su compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana, por lo que se realizó una matriz de evaluación de los aspectos e impactos ambientales de los procesos, incluyendo aspectos fuera del alcance contractual, con la que se identificaron los aspectos ambientales significativos sobre los cuales se debía enfocar la gestión ambiental de la empresa, resultando: 1. Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, 2. Promover a nivel municipal, regional o nacional los proyectos que tengan que ver con la protección y conservación de la cuenca del Río Pamplonita, 3. Contribuir con la disminución del impacto negativo generado por las descargas de aguas residuales en las fuentes hídricas, 4. Velar por que la ciudadanía no realice la siembra de especies vegetales agresivas que dañen las tuberías, 5. Controlar los vertimientos de aguas residuales en canales y 6. Dirigir la gestión y desarrollo de programas ambientales y fortalecimiento de su cultura.

Uso Eficiente de la Energía, Dentro del proceso que la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, se desarrolla un proceso transversal de energía desde el año 2009 cuyo objetivo es controlar la relación de consumo de energía en kilovatios horas (KW-h), contra los metros cúbicos producidos (m3), en el proceso de tratamiento de los dos sistemas que abastecen la ciudad de Cúcuta.

Este programa busca desarrollar nuevas alternativas tecnológicas que permitan a la empresa controlar y regular los consumos de energía en la operación, específicamente de la energía de bombeo que corresponde al 90% de toda la energía consumida. Lográndose el objetivo mediante seguimiento al caudal, a la cabeza media de bombeo y la eficiencia operativa de los equipos, con la verificación de cada uno de estos parámetros realizando un seguimiento a los resultados e implementando acciones tanto operativas como de inversión para lograr los mejores resultados.

El indicador que se analiza es la relación de KW-h / m3, con este indicador la empresa pretende obtener una mejor producción a menor consumo de energía de las diferentes infraestructuras que son necesarias para satisfacer la demanda del servicio a sus usuarios, con esto se pretende controlar dicho consumo, para lograr este objetivo se analizan tres factores importantes en el consumo de energía de la distribución por bombeo que es la cabeza hidráulica (mca), el volumen bombeado en cada estación para satisfacer a la demanda en m3 y la eficiencia operacional de los equipos de bombeo que se emplean para dicho fin , en referencia a este ítem, depende significativamente del estado operacional del mismo y evitar las pérdidas de energía por malas prácticas operacionales o por falta de mantenimiento adecuado del mismo, como complemento a estos tres ítem de control existe uno de mayor incidencia que es el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), el cual en la medida que se reduzca, se puede garantizar menos agua bombeada para los sectores que se benefician porque se controla esta indicador, el cual se ve reflejado en el comportamiento de disminución del indicador de (Kw-h / m3).

El seguimiento de este indicador es el consumo de energía KW-h/m3 mensualmente, información histórica que en la medida que se presenten incrementos considerables se hacen los análisis respectivos para identificar los posibles factores que son los causantes de dichos puntos críticos, como se puede observar en las gráficas la tendencia del indicador desde 2010 hasta la fecha ha venido reduciéndose con la implementación de este análisis, sin embargo para el año 2011, que fue un año muy particular debido a que la infraestructura de mayor consumo que es la captación por bombeo por la ola invernal de dicho año se presentaron suspensiones muy altas de lo normal de una operación y es por ello que ese año es atípico en el proceso, sin embargo la tendencia sigue en disminución, esto debido a que se está fortaleciendo la producción del sistema de gravedad (que no necesita bombeo en la captación) y la de bombeo se emplea en la medida de compensación o en ciertas oportunidades para refuerzo del mismo.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Con estos análisis se han desarrollado proyectos con la búsqueda de reducir consumos puntuales en algunas estaciones de bombeo como son:

1. Cambio de equipos de arranque, se cambian arranques directos por arrancadores suaves.

2. Se realiza reconfiguración y adecuación de Bancos de Condensadores de 4 estaciones de Bombeo en donde se generaban altos consumos de reactivas y con esto se mejorar la calidad del servicio y por ende la reducción de este consumo innecesario.
3. Cambio de equipos con deficiencias operacionales.

4. Modernización de tableros de control, que fueron reemplazados por sistemas de última tecnología (arranques suaves, variadores de velocidad), eliminando los equipos obsoletos que generaban consumos de energía innecesarios y generando penalizaciones en los consumos de reactivas.

5. Cambio de Transformador de potencia de 2,5 MVA por uno de 3,5 MVA, garantizando mayor confiabilidad al sistema reduciendo las perdidas en la transformación, por reemplazar un equipo de última tecnología y mayor eficiencia, que presentaba puntos calientes, perdidas por el proceso de Transformación.

6. Campañas de socialización con el personal sobre buenas prácticas de energía y reducir los gastos innecesarios en los consumos desde las oficinas hasta el proceso de producción.

Se realizaron inversiones de cercabas a los $500.000.000 para la disminución de energía reactiva y en general el aumento de la eficiencia del bombeo, aplicando buenas prácticas de eficiencia.

Inteligencia Artificial (Robótica) para el Control de Presiones, Este programa que funciona desde el año 2007 y con inversiones de $107.657.639.199 pretende disminuir la explotación de las fuentes de abastecimiento de agua, preservando el medio ambiente hacia un desarrollo sostenible, mediante la reducción de las pérdidas de agua a un 30% para el año 2026, así mismo reducir consecuentemente el consumo de la energía por bombeo.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., ha hecho un gran avance en la ciudad, contribuyendo en hacerla una ciudad inteligente en cuanto a inversión e instalación de la infraestructura necesaria para el mejoramiento continuo de los servicios de acueducto y alcantarillado, es por ello que se continúa con la implementación de tecnología artificial (robótica) para el manejo de la presión en sus redes.
El sistema de control activo de presiones ha jugado un papel importante, al permitir reducir la presión en función de las variaciones del consumo, por tanto se ha podido

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

reducir la presión de salida en la noche muy por debajo de lo requerido durante el día, disminuyéndose las pérdidas técnicas por fugas en la red.

La realización de este gran proyecto complementario de grandes obras en la ciudad que se ha ejecutado por valor de 107 mil millones de pesos, como la sectorización, para lo que se hizo necesario dividirla en 36 sectores con una única entrada de agua, un macromedidor para medir el consumo de los usuarios y una válvula reguladora de presión a la que se le instala un sensor especial que comunica en tiempo real el estado de las presiones, permitiendo así optimizar el sistema y reducir los daños.

Junto con el programa de Agua No Contabilizada – PANC se busca cada día la mejora del servicio de acueducto en todos los sectores de la ciudad, reduciendo las pérdidas de agua en la red de acueducto por causas técnicas y comerciales, realizando una gestión integral con énfasis en la reducción del volumen de agua captada manteniendo el mejor servicio posible y con ello no sólo se conserva el agua, sino que también se reduce el consumo de energía al disminuir los bombeos.

El resultado obtenido con el avance de este programa ha sido una clara y notoria mejoría del servicio de acueducto que actualmente presta la Empresa en todos los sectores de la ciudad abastecidos por los dos sistemas de producción que se alimentan de los ríos Zulia y Pamplonita.

El programa de agua no contabilizada (PANC), ha involucrado el compromiso de toda la empresa, pues incluye planes y programas desde el punto de vista: social, técnico, comercial y ambiental. No nos hemos enfocado sólo en disponer de los recursos necesarios para el avance del proyecto y en priorizar las acciones técnicas y comerciales, sino que hemos contado con la comunidad como nuestro principal aliado estratégico.

Nuestra mejor herramienta de gestión empresarial para el control de pérdidas es la cultura ciudadana, desarrollada a través de nuestros programas de responsabilidad social.

Para ello realizamos actividades de concientización con métodos ingeniosos, planificados y ejecutados por capital humano de nuestra empresa, quienes desde su interior se reconocen que son seres universales, con el convencimiento que la naturaleza y el agua son seres iguales a nosotros y como consecuencia debemos asumir un compromiso mayor.

PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: *Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Contamos con un proceso Integral de Solución Conflictos y consolidación del buen Gobierno Corporativo, mediante mecanismos alternos y transparentes de solución de Controversias entre accionistas, a través de la adopción del conjunto de normas y principios del Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02), con el fin último de salvaguardar la ejecución del Contrato de Operación 030 del 2006.

El objetivo es fomentar la confianza entre sus accionistas, inversionistas, órganos de control, la banca, proveedores y la comunidad en general beneficiaria de sus servicios, mediante la solución de conflictos entre accionistas de La sociedad Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., ratificando en cada una de las actuaciones de la Compañía y en sus relaciones con los diferentes grupos de interés el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno, en respuesta a su compromiso con la calidad, transparencia, buen servicio, la probidad y la rendición de cuentas.

Las denuncias por faltas a la ética y las que impliquen extralimitación u omisión de roles en todos los niveles se tramitan a través de la Dirección Jurídica cuando se considera vulnerados derechos u obligaciones con incidencia penales, así mismo se cuenta con el comité de convivencia laboral, en el que se dirimen los reportes por presunto acoso laboral, el cual se desarrolla en conformidad con la ley 1010 y su reglamentación. Adicionalmente, contamos con la oficina de Control Interno que adelanta auditorías con el fin de detectar desviaciones, extralimitaciones y actuaciones indebidas, por otra parte, el reglamento interno de trabajo acoge la legislación laboral en relación al trámite disciplinario aplicable a los trabajadores de la empresa, el cual se adelanta en los eventos de investigación de conductas de los trabajadores cuando se consideren atentatorios de las obligaciones laborales, con observancia del debido proceso y derecho de defensa.

El Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02) de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. aprobado por la Junta Directiva institucionalizó el objeto, la funcionalidad y el debido proceso de los diferentes Comités, y se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa, de esta forma, en el caso en que los Comités consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal.

Las diferencias o controversias que surjan entre los accionistas, o entre éstos y la sociedad, relacionadas con los parámetros dispuestos en el código de Buen Gobierno o con el contrato social; así como las discrepancias que hayan surgido en el seno de la Junta Directiva, se le aplicarán el debido proceso establecido en el código. No obstante lo anterior, en el caso en que no sean resueltas las diferencias, se procederá conforme a lo dispuesto en el Capítulo XII de los estatutos sociales, relacionado con la Solución de Diferencias, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda derivarse de sus actuaciones. Sobre este tópico no se han presentado casos.

El desarrollo en las políticas de relación de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. con grupos de interés, personalidades de la vida pública, empresarios, líderes comunales y gremiales ha experimentado una mejora exponencial. Por una parte contamos con un procedimiento de sugerencias quejas y reconocimientos formalizado en el sistema de gestión de calidad (MPE-07-P-06), que fue socializado a través de los diferentes medios de comunicación internos y que tiene como objetivo establecer un mecanismo para que los colaboradores puedan hacer sugerencias y con ello poder identificar y generar acciones de mejoramiento en los diferentes procesos como resultado de la retroalimentación del personal de la empresa, garantizando la atención de las mismas cumpliendo el conducto regular.

Adicionalmente se mantienen buzones de sugerencias y quejas que reporta a la Gerencia General para que los trabajadores y en general todos nuestros grupos de interés se puedan comunicar directamente con la Alta Gerencia. Estos medios son una herramienta fundamental para la empresa ya que nos da a conocer de primera mano las necesidades de nuestros usuarios y trabajadores y nos permite generan cambios fundamentales en el diario quehacer de nuestra institución.

La implementación de nuevas tecnologías y herramientas informáticas ha mejorado de comunicación bi-direccional, la oportuna y franca retroalimentación, lo que nos permite un acercamiento cada vez más directo, efectivo y de fácil acceso según las necesidades de cada uno de los usuarios.

Se ha creado una red de información externa, para mantener informado a todas las fuerzas vivas de la ciudad y comunidad en general, sobre la gestión de la empresa y últimos acontecimientos, este proceso se realiza a través de comunicados de prensa que se envían por correo electrónico. Anualmente, con base en los resultados de nuestra gestión realizamos nuestro reporte de sostenibilidad y el presente comunicado de progreso para mantener informado y hacer partícipe a todos los accionistas, socios y grupos de interés de sobre los avances de la organización.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

RESEÑA

HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL

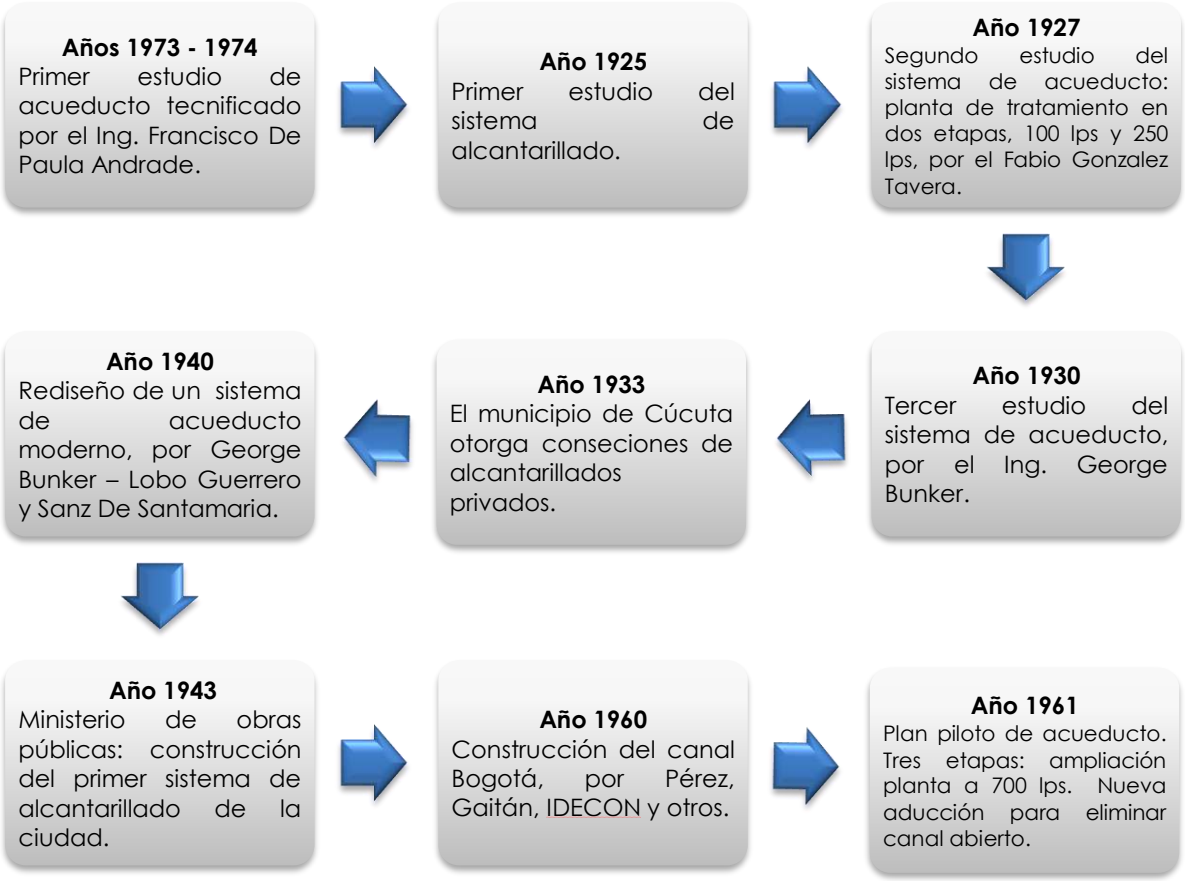
THE GLOBAL COMPACT

Menú

« 1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., fue constituida mediante escritura pública No. 1.252, otorgada el 21 de abril de 2006, en la Notaria 3ª del Círculo de Cúcuta, con matrícula mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio de Cúcuta y con Nit No. 900080956-2, empresa que, en adelante, actuaría como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad en un marco de responsabilidad social empresarial, para atender la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta.

Nuestro principal objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los cucuteños, mediante la optimización de un servicio público esencial para la comunidad: El Agua.



Año 1961
Se plantean alternativas de captación sobre el rio Zulia. Organización Panamericana de la Salud OPS y organización mundial de la Salud OMS.

AñoS 1962 - 1969
Iniciación de obras plan piloto. Construcción del segundo modulo planta pórtico de 350 lps.

Año 1971
Estudio de ampliación y optimización de la planta de tratamiento el pórtico. Capacidad 1050 lps, por Sanchez Montenegro y German Garcia.

Actualización plan piloto de acueducto. Posibilidades de regulación del Zulia y el Pamplonita, por HIDROTEC LTDA.

Año 1976
Plan de emergencia y optimización. Ampliación bocatoma, nuevo desarenador de 300 lps, optimización planta antigua a 700 lps, redes de distribución.

Capacidad total de producción 1400 lps, la construcción de las obras culmino en abril de 1981.

Años 1978 - 1980
Estudio de nuevas fuentes de acueducto. Se determina el rio Zulia como la unica fuente segura para abastecer a la ciudad en el futuro proximo. Elaborado por Tecproyectos Rivera Leyva.

Años 1980 - 1982
Estudios y diseños definitivos del acueducto rio Zulia: Primera etapa adecuar sistema pamplonita a 1400.

Segunda etapa acueducto sistema rio Zulia 1000 lps, captación en Termotasajero y planta en Carmen de Tonchala.
Tercera etapa de 1000 lps sistema Zulia.

Año 1984
Segundo plan maestro de alcantarillado, elaborado por Camilo Silva F. Y CÍA.

Año 1985
Estudios y diseños para el tratamiento de aguas residuales, elaborado por Swanson & Oswald Associates.

Año 1994
Estudio y diseños de aguas residuales, elaborado por Tahall & Hidrosan.

Año 1996
Entra en funcionamiento la primera etapa del acueducto del rio Zulia, capacidad instalada 1000 lps.

Año 1998
La empresa presentaba deficiencia, era financieramente inviable, lo que condujo a la toma de posesión de los bienes, negocios y haberes de la empresa por parte de la SSPD.

Años 2004 - 2005
Concurso o licitación pública para la consecución de un operador inversionista.

« 1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL

Visión

Para el año 2021 y como una consecuencia lógica del fortalecimiento de las alianzas con los grupos de interés y de un recurso humano que trabaja apasionada y estratégicamente en función del servicio a la comunidad, lograr las siguientes metas en cada uno de nuestros objetivos organizacionales:

Objetivo 1	1.1 Mantener el rango superior según la res. CRA 315 de los indicadores del servicio en acueducto de continuidad, cobertura y calidad del agua en acueducto y de cobertura de alcantarillado.
	1.2 Reducir en un 25% los vigentes a diciembre de 2017, los tiempos de instalación de medidores, reconexión, ejecución de nuevas acometidas y los tiempos de excavación, reparación, tapado de excavación y recolección de escombros.
Objetivo 2	2.1 Lograr la ampliación del contrato hasta el 2026 sin ser acreedores de sanciones que arriesguen la permanencia del contrato y estabilidad financiera de la organización.
Objetivo 3	3.1 Lograr en la calificación del clima organizacional un resultado por encima del 90%.
Objetivo 4	4.1 Lograr que la cantidad de reubicaciones obligadas no supere el 10% de la población trabajadora.
	4.2. Llevar a máximo dos llamados anuales a responder solidariamente por accidentes y/o perjuicios ocasionados a terceros o a bienes respectivamente, por acción u omisión de las actividades desempeñadas por trabajadores y/o contratistas de la organización.
Objetivo 5	5.1 Garantizar la disponibilidad de productos de calidad requeridos por los procesos de la organización. Se aceptará un margen de no cumplimiento en la entrega no superior al 5%, reclamos de calidad menor a un 3% y una pluralidad de oferentes promedio mayor a 3 oferentes por proceso.
Objetivo 6	6.1 Llevar a 160.000 el número impactos anuales positivos en el desarrollo de nuestros programas de responsabilidad social empresarial.
	6.2 Lograr el establecimiento de 100 programas piloto en la ciudad Cúcuta.
Objetivo 7	7.1 Lograr como resultado de la autoevaluación del Sistema de Gestión una calificación igual o superior de 4.7.
Objetivo 8	8.1 Lograr un 90% de aceptación en la encuesta de satisfacción del usuario.
Objetivo 9	9.1 Mantener un EBITDA anual que permita el flujo de caja necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones del servicio y unas utilidades disponibles para los socios equivalentes al 50% del capital aportado.

Misión

Prestamos con calidad y eficiencia servicios de acueducto, alcantarillado y actividades afines, en observancia de nuestra responsabilidad contractual, social, ambiental y de los compromisos adquiridos con los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y estamentos del estado. Trabajamos para hacer de todos ellos, nuestros grandes aliados, propendiendo por su desarrollo, permanencia y compromiso, en un esfuerzo continuo por mejorar y fortalecer nuestra organización.

Política y objetivos organizacionales

En un ambiente de mejora continua de nuestra gestión, con el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y ser buen ejemplo para la sociedad, promovemos el fortalecimiento del talento humano y la mejor participación de nuestros proveedores, socios y demás grupos de interés, suministrando los recursos necesarios para el cumplimiento con creces de nuestra misión y así lograr el reconocimiento y compromiso de nuestros usuarios y de la comunidad en general, que faciliten alcanzar las metas propuestas en los siguientes objetivos organizacionales:

1. Prestar el servicio con calidad y eficiencia.
2. Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.
3. Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.
4. Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.
5. Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.
6. Ser dinamizadores de programas socio-ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.
7. Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.
8. Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.
9. Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado ES CÚCUTA S.A. E.S.P

COP 2019

THE GLOBAL COMPACT

GESTIÓN POR OBJETIVOS

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Menú

A continuación, se describen los resultados de nuestra gestión a partir de los objetivos organizaciones, los cuales son evaluados por indicadores y a su vez calificados en una escala de 0 a 10, donde 6,67 representa el cumplimiento de las metas proyectadas. Esta evaluación es realizada mensualmente y se consolida como informe para la Junta Directiva.

OBJ	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA	ACUM	CALIF
1	Prestar el servicio con calidad y eficiencia.	*17,0%*	6,50	1,06
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	*17,0%*	8,76	1,49
3	Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.	*7,0%*	6,81	0,49
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	*7,0%*	5,74	0,39
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	*7,0%*	8,49	0,61
6	Ser dinamizadores de programas socio - ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.	*7,0%*	7,02	0,46
7	Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	*7,0%*	6,29	0,44
8	Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.	*14,0%*	7,83	1,05
9	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	*17,0%*	7,73	0,79
CALIFICACIÓN GENERAL		***100,0%***	**7,41**	**6,63**

Durante la gestión del año 2019 se obtuvo una calificación general de 6,63, los siguientes capítulos del documento detallan los resultados, análisis y proyección de cada objetivo organizacional.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 1 PRESTAR EL SERVICIO CON CALIDAD Y EFICIENCIA

1.1 ANÁLISIS GENERAL

1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Durante la vigencia del 2019 las estructuras y los componentes del sistema rio Pamplonita y Zulia operaron en forma normal, aunque durante el II semestre se realizó intervención de las plantas de potabilización en desarrollo del proyecto de "Ampliación de la oferta"; también se realizó las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo requeridas para garantizar la normal prestación del servicio.

Se tuvo afectación de la producción en cada uno de los sistemas, principalmente en el sistema por alta turbidez en sus fuentes (Pamplonita durante los meses septiembre, octubre; Zulia durante los meses Abril, mayo especialmente), por actividades de mantenimiento de sus componentes; y por las obras del proyecto ya mencionada de "ampliación de la oferta" en la Planta El Pórtico. Para el efecto, cada vez que fue necesario se realizó transvase entre los dos sistemas: Pamplonita – Zulia, Zulia-Pamplonita.

En cuanto al sistema río Zulia, entre el 18 y 19 de agosto la termoeléctrica Tasajero suspendió por actividades de mantenimiento las estructuras de captación del agua desde esta fuente con la consecuente afectación de producción en este sistema, siendo necesario habilitar la captación de Emergencia del Río Zulia y realizar trasvase desde el Sistema Pamplonita para disminuir su impacto en la prestación del servicio para los usuarios del occidente de la ciudad, especialmente los localizados en la ciudadela Atalaya y la zona El Rodeo.

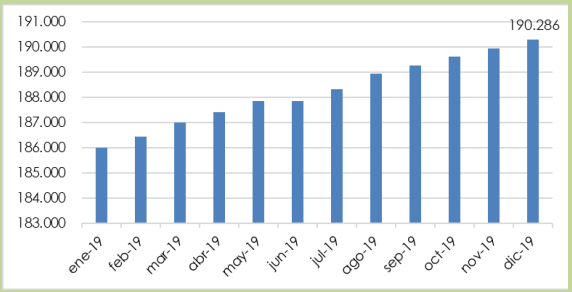
La continuidad SUI en promedio para el 2019 se cumplió con el 93.67%, se continuó con el proyecto de sectorización hidráulica, especialmente en la zona norte de la ciudad, se puso en marcha la Estación Reguladora de Presión del Sector hidráulico S-503, se instalaron macromedidores de caudal para los Sectores hidráulicos S-07, S-503 y S-501, se rehabilitó del Tanque Santo Domingo Alto y se instalaron cámaras de seguridad en las diferentes plantas, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento.

b) Cobertura

Para la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P es muy importante la percepción de nuestros usuarios en cuanto a la prestación del servicio, es por ello que trabajamos constantemente encaminados al cumplimiento de nuestros indicadores y muestra de ello es la cobertura de prestación de nuestros servicios, para el año 2019 se finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99.86%, debido a la vinculación de 5.053 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en Diciembre de 2018 185.602 a 190.655 finalizando el 2019, es decir que se tuvo un crecimiento del 2.7%.

Con respecto a la cobertura del servicio de alcantarillado en el año 2019 termino en 97.6%, vinculando para este año 6.800 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en el 2018, 180.014 usuarios a 186.814 en diciembre de 2019, obteniendo un crecimiento de 3.78%.

Gráfica 1. ***Usuarios de Acueducto***



Gráfica 2. ***Usuarios Alcantarillado***

« 1.1.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

Durante el 2019, se atendieron las obras civiles derivadas del mantenimiento de redes de acueducto en un tiempo promedio de 4,34 días, esto incluye los resanes de vías y andenes en concreto, vías en asfalto y andenes en tableta. En comparación al año 2018, donde el tiempo fue de 4,58 días, se evidencia una mejora del 5,24%.

Mensualmente se atendieron en promedio 502 órdenes de trabajo para un consolidado de 6.024 órdenes de trabajo durante el año. Es pertinente mencionar que los reportes relacionados con concreto se atendieron en un tiempo promedio 2.96 días, mientras que los reportes relacionados con asfalto se atendieron en un tiempo promedio de 8.13 días.

b) Acueducto

Con referencia a las labores de mantenimiento en las redes de acueducto, durante el año 2019 se realizaron un total de 10.674 reparaciones de daños ocasionados por causas inherentes a la operación del sistema, presentado un aumento en la atención de 15,10%, respecto al año 2018. Del total de estas reparaciones el 84,54% fue ejecutado en redes menores (Ø ½" a 2 ½") y el 15,46% en redes ≥ Ø3".

El incremento obedeció principalmente por los siguientes factores:

- Para el año 2019, dados los buenos resultados obtenidos durante el año 2018, en el programa de detección de fugas imperceptible, se decidió reforzarlo con dos (2) parejas adicionales, para un total de cuatro (4), lo que conllevó a que se incrementara el número de reporte y atención de daños, principalmente en acometida de ½". Estos eventos adicionales no se pueden apreciar como un incremento en los daños debido a que eran fugas que ya existían, pero, por ser imperceptibles, hubo necesidad de utilizar geófonos para ubicarlas. Este proceso, con respecto al año anterior, incrementó los daños detectado en un 117%, al pasar de 603 a 1.313.
- Daños por terceros: ocasionado principalmente por el proceso de pavimentación del programa comunidad gobierno establecido por la alcaldía; las averías ocasionadas por estas obras se incrementaron en 293, un 63,7%, respecto al año anterior.
- Fuga por instalación de medidor: en el 2019 se presentaron 297 averías por el proceso de instalación de medidores, un 188% por encima del período anterior en el cual fueron 103, situación que fue consecuente con el incremento, en un 56%, de medidores instalados por la empresa en el 2019.
- Daños por presión: en este caso se debe aclarar que no es por sobrepresión en el sistema, sino, porque la antigüedad de algunas tuberías ya no resiste las presiones para la cual fueron diseñadas. Con respecto al 2018, el incremento relacionado con esta causa estuvo en un 25%, correspondiente a 450 averías.

Es de informar que la empresa al detectar incremento de fugas en un sector evalúa y gestiona las reposiciones de las redes correspondientes.

Adicionalmente se repararon 2.506 daños ocasionadas por causas diferentes a la operación, como por ejemplo: daños por terceros, robo de medidores, fugas por suspensión o reconexión, entre otros; presentando, también, un aumento del 10,59% con respecto al período anterior, causado principalmente por los programas de comunidad gobierno y proyectos de pavimentación de la alcaldía. Del total de estas reparaciones, el 93,77% correspondieron a daños en acometidas.

Para el año 2019, el tiempo promedio de atención de reparación estuvo en 13,75 horas que, cotejado con el período inmediatamente anterior, en donde se obtuvo un tiempo promedio de 19,50 horas, muestra una mejora del 30,73%, es decir, una reducción de

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

5,75 horas. Es de informar que este tiempo de atención comprende desde que el usuario llama y reporta hasta la hora final de reparación de la fuga.

c) Alcantarillado

Durante el 2019, las solicitudes de mantenimiento en las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 11,58 horas, guarismo, que comparado con el logrado en el año 2018, que fue de 15,11, refleja una mejora del 23,36%, equivalente a una reducción de 3,53 horas. Este indicador es el promedio general de los tiempos de atención de las reparaciones, sondeo y reposición de tapas en pozos de inspecciones. De igual forma, el tiempo cuenta desde que el usuario llama hasta la culminación de la labor.

Los eventos atendidos en detalles fueron los siguientes:

- **Reparaciones:** se atendieron 352 reparaciones en un tiempo promedio de 13,34 horas, que cotejándolo con el obtenido en el año 2018, en donde se obtuvo un tiempo de 21,90 horas, muestra una mejora del 39%, es decir, que el tiempo de atención de este proceso se redujo en 8,56 horas. El 51% de las reparaciones corresponden a domiciliarias y redes menores o iguales a 6", el restante a colectores mayores e iguales a 8", 10", 12" ,16" y 18". Del total de reparaciones, el 32% fueron daños ocasionados por terceros (usuarios, contratistas) y por actividades propias del CN de acueducto, que en ocasiones permitieron la rápida evacuación del agua en la excavación, y el 68% restante pertenecen a daños propios de la operación de la red como deterioro, antigüedad, colapso o deslizamiento.

- **Sondeos:** se ejecutaron 3.304 sondeos manuales o con equipo de succión, atendidos en un tiempo promedio de 11,72 horas; de igual forma, se logró disminuir el tiempo de atención en un 21%, correspondiente a 3,15, con respecto al 2018 en donde fue de 14,87 horas. El 19% de los sondeos corresponden a obstrucciones que se presentaron en domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el 81% restante en colectores mayores e iguales a 8".

- **Reposición de tapas en pozos de inspección:** Se repusieron 222 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por hurto y en su gran mayoría por deterioro, atendidas en tiempo promedio de 7,31 horas; este indicador presentó una disminución del 34%, es decir, 3,76 horas, con respecto al logrado en el 2018 que se ubicó en 11,07.

En el año 2019, se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de proyectos de pavimentación por parte de la alcaldía o en avanzado estado de deterioro; con este proyecto, se logra prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado, con un costo de $198.298.026, instalación adicional de 440 tapas.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

También durante este período, se atendieron 1.018 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes mayores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.

Tabla 1. ***Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado***

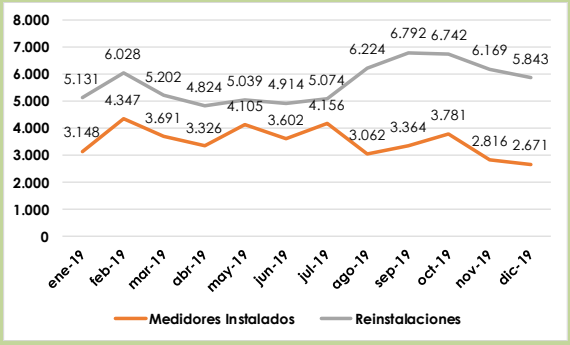
Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mtto. Preventivos	Total Actividades
2015	1.150	243	2.368	334	157	913	1.389	6.554
2016	1.996	166	2.607	328	87	888	1.440	7.512
2017	1.741	207	2.874	336	105	459	1.360	7.082
2018	1.938	239	3.193	306	68	416	1.251	7.411
2019	1.879	222	3.304	352	86	440	1.018	7.301

1.1.3. Gestión comercial

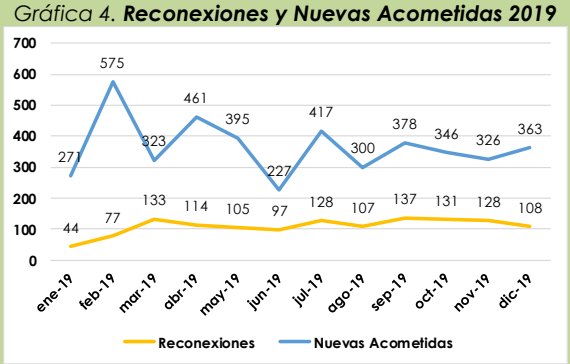
Dentro de este indicador se evalúan los tiempos de atención que tiene la empresa aguas Kpital Cúcuta frente a solicitudes que realizan nuestros usuarios, como son los cambios de micromedidores y las nuevas acometidas, además de hacer un seguimiento a la oportuna atención de las reconexiones y/o reinstalaciones del servicio.

En cuanto a la atención de los tiempos de cambio de medidores solicitados por nuestros usuarios se tiene que para el año 2019 se atendieron en 4.65 días, con respecto al año 2018 el tiempo de atención incremento en 0.95 días, lo anterior obedece a la cantidad de medidores que se instalan actualmente mientras que en el año 2018 teníamos un promedio de medidores instalados de 2.107 medidores para el 2019 instalamos un promedio de 3.506, igual se considera que un tiempo de 4.65 días es prudente para atender este tipo de solicitudes.

Gráfica 3. ***Instalaciones de medidores y reinstalaciones 2019***



Gráfica 4. ***Reconexiones y Nuevas Acometidas 2019***



El tiempo en la oportuna atención de las reinstalaciones se fijó durante el año 2019 en 17.09 horas, 6.91 horas por debajo a lo establecido por la normatividad vigente que fijo como tope máximo en atención a las reinstalaciones en 24 horas, mostrando de esta forma que se está cumpliendo de forma eficiente con los tiempos de atención a nuestros diferentes usuarios que presentaban el servicio suspendido.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

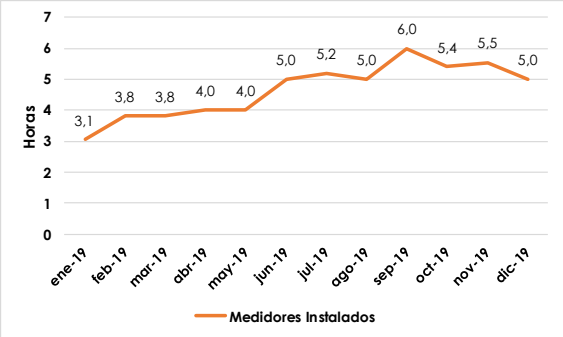
En cuento al tiempo de atención de las reconexiones, lo establecido por la normatividad vigente son 48 horas, para el año 2019 se logró un tiempo promedio de atención de estos trabajos de 31.75 horas, es decir que estuvimos 16.25 horas por debajo de la norma, las reconexiones se realizan a aquellos usuarios que por su mayor número de atrasos se las suspende el servicio de una forma más drástica, en el año 2019 se realizaron un total de 1.309 reconexiones.

El tiempo promedio en la oportuna atención de la ejecución de las nuevas acometidas en el año 2019 fue de 20 días, si se tiene en cuenta que la normatividad vigente fijo como tope máximo en atención a estos trabajos 45 días, podemos decir que estamos cumpliendo con nuestros compromisos con el usuario, para este periodo se realizaron 4.382 Nuevas acometidas de las cuales 3.620 corresponden al servicio de acueducto y 762 al servicio de alcantarillado.

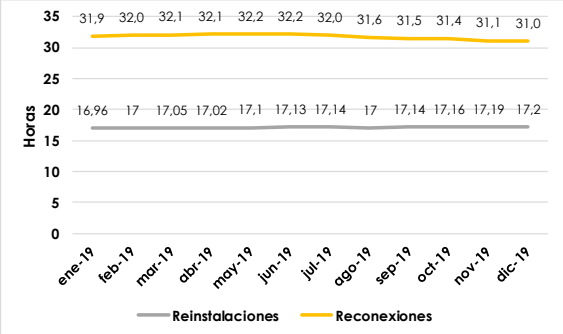
« 1.1.4. Gestión atención al cliente

En el año 2019 consientes de nuestro compromiso de ser los defensores de nuestros usuarios y lograr su satisfacción con soluciones rápidas y eficaces a sus solicitudes o controversias, podemos decir que nuestros indicadores reflejan un enfoque y esfuerzo con orientación a resultados, tal como se refleja a continuación donde el tiempo de atención personalizada promedio fue de 6 minutos, así mismo para la atención telefónica fue de 3 minutos, y para respuesta de PQR´s fue de 8 días hábiles, lo que está por debajo de la media nacional para empresas de Servicios Públicos

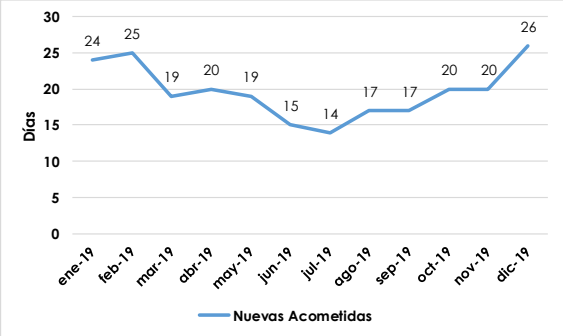
Gráfica 5. ***Tiempo de atención instalación de medidores***



Gráfica 6. ***Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones***



Gráfica 7. ***Tiempo de atención a nuevas acometidas***



SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Domiciliarios, así las cosas podemos afirmar que este resultado es la consecuencia lógica de la planeación estratégica que va de la mano del mejoramiento continuo en los procesos para fortalecer las relaciones con nuestros Usuarios y hacer de ellos un aliado estratégico en la gestión de la Organización.

Todo lo anterior, complementado con una infraestructura instalada de última tecnología, con canales de comunicación, efectivos, como: Puntos de Atención Personalizada, Call Center las 24 horas, Aplicativo APP (para reporte de daños, fraudes, identificación de personal, Pago de facturas entre otras funcionalidades), WhatsApp, E-mail, Buzón, Pagina Web, Kpi-Bot, ventanilla de atención preferencial de comunidades (Vocales de Control, Presidentes de JAC, Ediles, Líderes Comunales etc…) con el fin de facilitar el contacto de la organización con nuestros Usuarios y que conforman la logística que ofrecemos para garantizar una atención con los mejores estándares de calidad, con indicadores que nos permiten un control eficaz de la gestión cuyos resultados nos ubican dentro de la media de las mejores empresas del país en el sector de AA, permitiendo además, cumplir con nuestros compromisos contractuales (C030/2006) y en general todo el ordenamiento jurídico nacional, lo que nos llevó en el año 2019 a ser merecedores a nivel nacional del Primer Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio al Usuario otorgado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Comunicaciones ANDESCO, a la estrategia denominada MI AKC CONTIGO, donde se brinda toda la atención a nuestros usuarios desde diferentes canales presenciales y virtuales haciéndole más fácil el acceso a nuestra empresa.

a) Atención al cliente

Atención al Cliente de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., dentro de su Modelo de Servicio ofrece a nuestros usuarios la satisfacción integral de sus solicitudes, Peticiones, Quejas y Recursos a través un personal certificado en competencias laborales, idóneo, calificado y capacitado para atender y responder de manera presencial, semipresencial y escrita de excelente calidad, oportuna y eficaz todas las solicitudes, controversia e inquietudes interpuestas por los Usuarios y trabajando en conexión con cada Centro de Negocios de la Empresa buscando una retroalimentación efectiva, que no permita una reiteración de sus requerimientos.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

En cuanto la atención al Usuario hemos logramos simplificar, homogenizar y optimizar muchos de los procesos necesarios para el desarrollo del servicio por lo que los niveles de abandono y tiempos de atención personalizada de 6,21 minutos promedio. Producto de la gestión unificada de las Peticiones Quejas y Recursos y en una redistribución unificada de tráficos y momentos de atención a nivel cuantitativo y cualitativo entre los diferentes canales de atención, logramos optimizar los costos de todos los canales de atención, y así mismo la información se retroalimenta a través de una plataforma especial que garantiza la trazabilidad de los datos a las Direcciones y Centros de Negocios donde se generan los productos no conformes para que minimicen las causas o las erradiquen y con ello garantizar una atención efectiva de los requerimientos de nuestros Usuarios, y ser sus Defensores ante la organización.

Ampliación de la oficina principal de Atención al Cliente calle 11A

En el año 2019 se realizó ampliación de la oficina principal de Atención al Cliente calle 11 A, en el segundo piso, con el propósito de ampliar la capacidad para la atención personalizada, teniendo en cuenta el tráfico de usuarios que se presenta en la actualidad para los servicios de AKC y la Fundación V&C, así mismo está diseñada para atender en caso de que se presente una contingencia en la reclamación teniendo a disposición 7 ventanillas y una sala de espera para 27 usuarios.

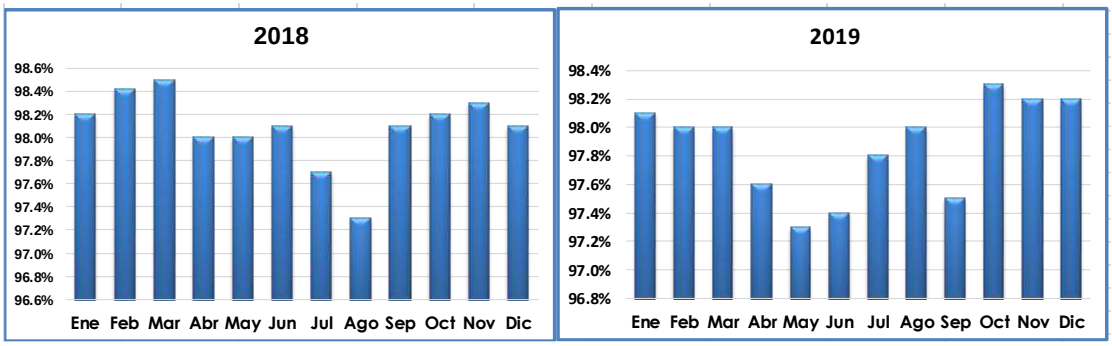
Durante el año 2019 se presentó incremento del 6% en el tráfico de canales presenciales y virtuales en comparación con el año 2018 donde su mayor participación obedece a las campañas de reclamación, financiación, solicitudes y conciliación cartera.

Tabla 2. ***Tráfico anual de canales de atención***

Ubicación	2015	2016	2017	2018	2019
Correo Electrónico Pagina Web	907	1,421	1,98	2127	3,215
Buzón	5732	6,243	6,819	6437	5,590
CAC Libertad	16,478	18,130	21,866	18,711	13,362
CAC Atalaya	20,043	21,182	24,628	23,021	19,446
Punto de La 11A	101,713	74,612	72,110	93,379	111,219
Punto de La AV 7ª	37,450	17,540	16,636	0	0
Dispensador Facturas	0	15,985	14,801	6790	6,223
TOTAL	**182.323,00**	**155,113**	**158,840**	**150,465**	**159,055**

Respecto del nivel de satisfacción de nuestros usuarios en la atención personalizada encontramos que en el año 2019 se mantiene la calificación respecto al año 2018, alcanzando la meta del rango establecido la cual era del 98%, podemos afirmar que este resultado es la consecuencia lógica de la planeación estratégica que va de la mano del mejoramiento continuo en los procesos para fortalecer las relaciones con nuestros Usuarios y hacer de ellos un aliado estratégico en la gestión de la Organización.

Gráfica 8. ***Satisfacción del usuario en Atención al cliente***



b) PQR

Peticiones escritas: Gracias a la estrategia de persuasión en la Atención Personalizada contribuyó a que durante Enero a Diciembre el año 2019 se recibieran entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 27,715 radicados, lo que significa un aumento del 20% en comparación con el año 2018 donde se recibieron 22,290 PQR´s, siendo atendidos, en su totalidad, dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente; el 52% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 29% solicitud de información o de un nuevos servicio, un 17% entre quejas, recursos de apelación y el 2% a otros y daños.

Hoy, orgullosamente podemos decir que sólo 0,01% mensual, del total de los suscriptores registrados a diciembre de 2018 (187,860 usuarios), reclaman y se les concede, es decir de 5 Junio de 2018 a 30 Mayo de 2019 se accedieron 11,516 de acuerdo a la norma, un fallo a su favor, cifra que se encuentra muy por debajo de la

media nacional que se ubica en el 2%, así mismo la meta contractual estuvo por debajo de lo permitido en un 3.87%.

Mensualmente se lleva un estricto control de las reclamaciones accedidas por los procesos ATC y PQR donde realizamos un informe de gestión que es expuesto a la Gerencia General y se realiza la respectiva retroalimentación efectiva a los CN´s donde se originó el producto no conforme buscando eliminar o minimizar las causas; en este informe se incluyen las principales causas de reclamación, encontrándose en detalle las tipologías con mayor incidencia en la reclamación, los valores descontados y metros cúbicos eliminados, zonas donde se genera mayor reclamación y demás.

Proceso de venta de visitas técnicas: A partir del mes de mayo de 2017 iniciamos el cobro de las visitas internas para los usuarios que requieran ese servicio, para lo cual fue necesario hacer todo un desarrollo en el sistema comercial lo que nos llevó a generar ingresos a diciembre 2019 por valor de $167.587.198,00

Tabla 3. ***Cobros Visitas Técnicas***

Tipología	2017	2018	2019
Revisión general	27,487,368	38,812,966	33,911,612
Revisión filtración y trazado	5,914,736	9,084,568	6,950,076
Geofonía y totalizador	9,611,685	17,277,417	16,377,993
Totales	**43,013,789**	**65,174,951**	**59,398,458**

Así mismo para destacar y ser más eficientes en nuestra gestión se llevaron a cabo los siguientes ajustes:

- Por medio del comité de Servicio al cliente, en cabeza de la Dirección de Servicio al Cliente, se da a conocer a los Centros de negocios que conforman la Organización las reclamaciones que son significativas ante la empresa y que genera descuentos de sumas considerables en factura, esta retroalimentación se realiza de forma personal discutiendo el análisis de causas y la solución posible para corregir cualquier situación a futuro.
- En conjunto con el Centro de Negocios de Atención al Cliente, se implementaron estrategias en las cuales se determinaron asuntos de atención inmediata para nuestros usuarios, buscando con ello una atención personal y disminución en la reclamación y radicación de PQR's.
- Se realiza seguimiento a los acuerdos de Nivel de Servicio suscritos con los CN's que conforman la organización y que tienen más injerencia en la operación del CN PQR con el fin de una respuesta oportuna y de fondo, así como garantizar un tiempo óptimo de respuesta ante los requerimientos realizados por nuestros usuarios.
- Se generan acciones de mejoras y acciones correctivas a los CN's que generan productos no conformes, con el objeto de evitar que estos se conviertan en casos reiterativos de reclamación.

c) Call Center

Conscientes de la importancia para la atención oportuna de los requerimientos de nuestros Usuarios y con el objetivo de brindar un mejor y mayor servicio, nuestras Colaboradores del Call Center atiende durante los 365 días del año, las 24 horas del día, los siete días de la semana todos los reportes de daños, deficiencias del servicio inquietudes sobre la facturación y quejas del servicio del servicio, a los cuales se le hace un estricto seguimiento en cada Centro de Negocio responsable de su gestión, el tiempo promedio para la atención telefónica fue de 3 minutos. Como gestión en el año 2019 se recibieron 149.123 llamadas entrantes, se realizaron 1.626.935 llamadas salientes y se enviaron 1.124.202 mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa.

Tabla 4. ***Gestión Call Center***

Gestión de Llamadas	2017	2018	2019	Part. 2018 Vs. 2019
Llamada Entrantes	108.007	130.796	149.123	14%
Llamada Salientes	142.874	157.811	1.626.935	931%

Respecto de la APP para el año 2019 8.324 reportes recibidos a través de nuestra APP, la implementación del uso gratuito de la APP a través de la conexión a internet con datos patrocinados para el uso de nuestra App para los usuarios del operador CLARO teniendo en cuenta que muchos de nuestros usuarios que reportan son de este operador gracias a las campañas de publicitarias tanto a clientes externos como internos de la organización para la utilización de la aplicación para el reporte de daños, fraudes entre otros servicios.

Otras mejoras al proceso:

- Al canal virtual Kpi-bot a través de diferentes campañas de publicitarias tanto a clientes externos como internos de la organización para la utilización de la aplicación se incrementó las consultas de nuestros usuarios sobre información de su factura.

Tabla 5. ***Total Consulta Canal Virtual Kpibot***

2018	2019	Participación 2018 Vs 2019
5.061	66.873	1221%

- Se potencializaron los servicios de llamadas salientes, es decir telecobros y encuestas a través de las bondades que tiene la Trocal SIP de tecnología digital logrando una mayor productividad y optimización de los procesos. En el año 2019 se contribuyó al recaudo total de la empresa con un 16%, así mismo pasamos de contribuir al recaudo por telecobros en el 2018 de $10.028.604.105 a $ 21.448.760.258 en el 2019 lo que equivale a un 114% más.

Tabla 6. ***Total Gestión Telecobro Call Center***

Mes	Recaudo Total	Recaudo Call	Participación
ene-19	9,627,051,405	767,637,579	8%
feb-19	11,633,148,255	1,272,076,535	11%
mar-19	9,669,245,663	1,126,284,251	12%
abr-19	10,816,604,860	1,740,546,531	16%
may-19	10,961,970,757	1,411,931,885	13%
jun-19	11,156,844,172	1,501,625,382	13%
jul-19	10,918,477,729	1,450,523,911	13%
ago-19	11,268,768,923	2,361,559,427	21%
sep-19	10,841,450,595	1,956,084,731	18%
oct-19	11,154,559,256	2,691,389,373	24%
nov-19	17,872,560,630	2,216,408,237	12%
dic-19	11,774,680,174	3,002,235,337	25%
Total	**137,695,362,419**	**21,498,303,179**	**16%**

- Se amplió el servicio de cobro revertido para los operadores Tigo y Claro que nos permitirá ser más eficientes en la Atención de Nuestros Usuarios, disminuyendo los tiempos.
- El turno nocturno es atendido por los colabores de la Dirección de Distribución y Bombeo que se encuentran en los tanques, lo que ha permitido una reducción de costos y a su vez contar con un personal capacitado en caso de presentarse una contingencia.
- Se estableció indicadores de control para el proceso de la Dirección Distribución y Bombeo en cuanto a las quejas del servicio clasificados por Servicio Continuo y Servicio Discontinuo.

1.2 PROYECCIONES

« 1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Apoyados en la terminación de varios proyectos que se vienen ejecutando, se tiene proyectado para el año 2.020 seguir incrementando las zonas de servicio continuo, especialmente en la zona suroccidental, zona norte, zonas Oriental. También se tiene proyectado incrementar la continuidad para los diferentes sectores de la cuidad tanto para los abastecidos de manera frecuenciada como para los abastecidos de manera continua.

En el primer semestre de 2.020 se evaluará, previa prueba, la adquisición de nuevo software desarrollado por la empresa I2O wáter en la búsqueda de un mayor y mejor control operacional del sistema de distribución de la ciudad.

b) Cobertura

Para el año 2020 buscaremos incrementar nuestro número de usuarios en 5.065 nuevos suscriptores para cada uno de los servicios, esto de acuerdo con el crecimiento de la ciudad con el fin de mantener la cobertura de cada uno de los servicios.

« 1.2.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

En el 2020 se busca disminuir los tiempos de atención de este proceso en 0,14 días, dado a que se proyecta pasar de 4,34 días del 2019 a 4,20 en el 2020; se denota una leve diferencia, la cual es lógicamente entendible, debido a que luego de optimizar este proceso, cada vez se torna más difícil lograr mejoras significativas si se tiene en cuenta que en los último cuatro años se ha tenido una mejora gradual de este indicador del 70%, al pasar de 14,42 en el 2015 a 4,34 días en el año 2019

b) Acueducto

Para el año 2020 se pretende mejorar los tiempos de atención en 0,22 horas, pasando de 13,75 horas obtenido en el 2019 a 13,53, mejora que no refleja una diferencia muy marcada, porque, al igual que la actividad de obra civil (señalado en el punto anterior), este proceso también se ha logrado optimizar en los últimos cuatro (4) años, período durante el cual, el indicador de tiempo de atención a mostrado una disminución del 80%, pasando de 69,49 horas en 2015 a 13,75 en el 2019.

c) Alcantarillado

Durante el período del 2020 se proyecta ubicar el tiempo promedio de atención en 11,50 horas, prácticamente se pretende sostener este tiempo con respecto al 2018 en el cual fue de 11,58 hora. La razón es que también esta gestión se optimizado significativamente encontrándose actualmente el indicador en un límite inferior de tiempo y de la capacidad operativa asignada para este proceso; avance que se logrado mediante el continuo seguimiento de las solicitudes entrantes, rendimientos del personal, reducción de daños con reposición de redes direccionadas por el área de mantenimiento, mantenimientos preventivos con succión y lavado a presión, activación de cuadrillas adicionales y apoyo de personal operativo de algunos procesos comerciales cuando se presenten picos o incrementos de daños en temporadas de lluvias, causa principal que afecta el normal funcionamiento del sistema de alcantarillado, por falta de un sistema pluvial o de aguas lluvias en la ciudad.

La evolución del indicador en los últimos cuatro (4) años ha sido del 52,05%, dado que en el 2015 estuvo en 24,15 horas y en el 2019 terminó en 11,58, reflejando una disminución de 12,57 horas.

Gráfica 9. ***Evolución tiempos promedios de atención reparación daños acueducto y atención alcantarillado (horas)***

« 1.2.3. Gestión comercial

En cuento a los tiempos de atención tal como se mencionó anteriormente estamos cumpliendo y mejorando constantemente en ellos, ya que atendemos las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, a continuación, se relacionan los tiempos de ejecución proyectados para cada tipo de trabajo y las cantidades a realizar:

En el año 2020 se espera realizar 61.741 reinstalaciones y 1.111 reconexiones del servicio a usuarios que por presentar mora en la factura se les haya suspendido el servicio y se espera continuar atendido estas actividades en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente, adicionalmente se esperan ejecutar un total de 4.547 Nuevas Acometidas, de las cuales 3.937 serán del servicio de acueducto y 610 para el servicio de alcantarillado.

« 1.2.4. Gestión de atención al cliente

Nuestra proyección para la próxima vigencia, es continuar convencidos de que estamos en el camino correcto y de seguir desempeñando la función de Defensor del Usuario, tomando como estrategia el fortalecimiento de nuestro Modelo de Atención al Cliente, presencial, semipresencial y escrita el cual ha sido ovacionado y referenciado como ejemplo, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Comunicaciones

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

ANDESCO, y con ello continuar siendo referente y líder de las mejores prácticas y experiencias exitosas en Servicio al Cliente. Para ello tenemos planeado los siguientes ajustes e innovaciones:

Atención al Cliente

- Se realizarán campañas para que los usuarios utilicen más los canales virtuales para la presentación de PQR´s y reportes de daños a través de APP.
- Grabar la atención personalizada con la instalación de micrófonos con el objetivo de monitorear la calidad de la atención.
- Se implementará en los puntos de atención personalizadas mecanismos digitales para reducir el gasto de papel como lo son tabletas y capta huellas lo cual impacta favorablemente a la organización y al medio ambiente.
- Ampliaremos la cobertura para la atención a la población discapacitada con la instalación de herramientas tecnológicas aprobadas por el Ministerio de las TIC en cumplimiento de Ley 361/1997 en los artículos 45, 46 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones), y se reducen costos de tipo administrativo para el Centro de Negocios de Atención al Cliente.

Call Center

- Al canal virtual Kpi-bot incrementar el uso de la aplicación a través diferentes campañas de publicitarias tanto a clientes externos como internos de la organización.
- Se creará un canal de atención en línea desde la página web de la organización.
- Se ampliarán las funcionalidades de la plataforma KPIBOT para hacerla más robusta.
- Se potencializar el sistema de atención telefónica DYALOGO garantizar la protección de la base de datos migrando este a la nube donde se implementará el uso de formatos para encuestas o campañas diseñadas de acuerdo con las necesidades del servicio a través del CRM.
- Se ampliará el servicio de mensajes de texto de 100 mil a 300 mil mensajes para incrementar el aporte al recaudo y demás del aporte a las diferentes campañas que nuestra organización realice de acuerdo con las necesidades del servicio.

PQR

- Gestionar e implementar la aplicación en teléfonos móvil que permita a nuestros inspectores de terreno realizar las visitas técnicas a través de este medio y a su vez notificar las mismas una vez realizadas a los correos electrónicos de nuestros usuarios, trabajando siempre mancomunadamente con la política de cero papel.

- Trabajar en estrategias jurídicas y comerciales significativas que impacten favorablemente tano a la organización como a nuestros usuarios, es decir disminuyendo los reclamos accedidos.
- Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación dentro del Comité de Servicio al Cliente con los diferentes CN's que conforman la organización, buscando mejorar la prestación del servicio y evitar multiplicidad de PQR'S sobre los mismos temas.
- Continuar con capacitaciones frente a las generalidades del proceso de PQR así como la Ley 142 de 1994 y lo concerniente a las reclamaciones más reiterativas.
- Se establecerán indicadores de control para los tiempos de atención de los CN's que conforman la organización y que tienen injerencia en el proceso de PQR.

Seguiremos capacitando a nuestros colaboradores que ejercen esta función para que sus competencias laborales sigan manteniendo esa idoneidad que los caracteriza y que se requieren para seguir mejorando los indicadores que miden la gestión y la calidad del servicio que ofrecemos. De igual forma, continuaremos siendo los Defensores del Usuario hacia el interior de la organización, buscando una retroalimentación efectiva, cuidando y contribuyendo en la salud financiera de la empresa.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CUCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 2

CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES

LAS NORMAS LEGALES Y LAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN

« 2.1 ANÁLISIS GENERAL

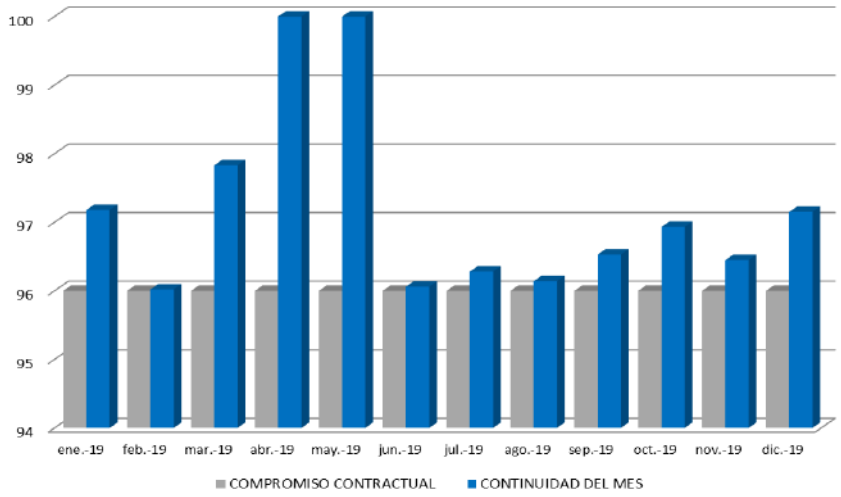
« 2.1.1. Cumplimiento contractual

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., desde el inicio de su operación, ha cumplido en su integridad con el objeto y alcance del Contrato de Operación, ejecutando las correspondientes obras de ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado; a su vez, ha fortalecido su gestión comercial, con el fin de ofrecer un mejor servicio cada día, actuado con total compromiso frente a sus usuarios, contratante y demás grupos de interés, en observancia a lo dispuesto en el Contrato 030 de 2006, sus otrosíes y anexos, direccionada a darle pleno cumplimiento a los deberes contractuales, con el más alto nivel de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de contribuir con su accionar a la construcción de una mejor ciudad para los Cucuteños.

a) Continuidad (Cláusulas 13.7 y 13.8 / A.T. III.6)

No obstante la afectación de la producción en cada uno de los sistemas, principalmente por alta turbidez en sus fuentes (Pamplonita durante los meses septiembre, octubre; Zulia durante los meses Abril, Mayo especialmente), por actividades de mantenimiento de sus componentes y por las obras del proyecto "ampliación de la oferta" en la Planta El Pórtico, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cumplió durante el año 2.019 con su obligación de garantizar una continuidad del 96% tal como lo dispone el anexo técnico del Contrato de Operación 030 del 2006. Para el efecto, cada vez que fue necesario se realizó transvase entre los dos sistemas y se continuó con el proceso de optimización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta, ejecutándose proyectos que permitieron mantener la continuidad Piezométrica del servicio de acueducto mayor del 96%, así como el 93,67% de la continuidad SUI y el 99,6% de la cobertura de acueducto. Se continuó con el proyecto de sectorización hidráulica, especialmente en la zona norte de la ciudad. En el 2019 se instaló una nueva estación nueva estación piezométrica en la zona valle sur, en el barrio Blanco, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato.

Gráfica 10. ***Continuidad Piezométrica***



b) Calidad del agua (cláusulas 13.9 y 13.22/ A.T. III.5)

El agua entregada a los usuarios cumplió con los requisitos de calidad establecidos en el ARTÍCULO 15 de la RESOLUCIÒN. 2115 DE 2007, IRCA MENSUAL. NIVEL DE RIESGO, (IRCA promedio año 2019 = 0,91% < 5 %), por lo que es totalmente apta para el consumo humano.

Tabla 7. ***IRCA 2019***

PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
IRCA %	0,3	0,02	0,4	1.2	0,8	1.0	0,1	1.0	1.8	0,9	1,4	2.0	**0,91%**

Las muestras recolectadas se realizan en cumplimiento al ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS firmada entre la secretaria de Salud Municipal y AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P. del 26 de diciembre del 2019, la cual se encuentra vigente, dando cumplimiento a la resolución 0811/2008 artículo 5°. Parágrafo Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.

Así mismo, informamos que la compañía cuenta con un laboratorio de Ensayos de Agua acreditado en su competencia técnica, para realizar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos para agua cruda y tratada conforme a la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 ante el organismo nacional de acreditación ONAC.

c) Medidor en buen estado mayor o igual al 99% (AT III.13)

Para el 2019, la compañía alcanzó el porcentaje del 99,15% de suscriptores con medidor bueno, optimizando así el parque de medidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y al contrato de operación 030 de 2006.

Tabla 8. ***Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2019)***

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	Sin Medidor	210
	Suspendidos y Desocupados Sin Medidor	602
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		809
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		925
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		188038
Contrato En Proceso De Depuración		21
Total De Usuarios Facturados		190605
TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA		188.984
COBERTURA MICROMEDICIÓN		**99,15%**

d) El número de reclamos por año directamente atribuibles a fallas en la gestión de la empresa debe ser igual o inferior al 10% del número de suscriptores vigentes al 31 de diciembre de dicho año (cláusula 13.28/ A.T. III.12.3)

En cuanto a las obligaciones contractuales con los usuarios, se está cumpliendo con el deber; en este año se han presentado 13.478 reclamos atribuibles, lo que equivale a un 7,07% del total de los usuarios registrados a 31 de diciembre de 2019, estando por debajo de la meta en un 2,93%; se da una aumento de 1.059 reclamos accedidos en comparación al año 2018, lo anterior debido al control de la reclamación y la retroalimentación efectiva al interior de la organización para disminuir los productos no conformes.

e) Evitar el vertimiento de aguas residuales a canales en tiempo seco y mantenimiento del sistema de alcantarillado pluvial (A.T. III.7)

Con una inversión de $ 301.015.990, la empresa, cumplió con la limpieza de canales de agua lluvias contemplados en el anexo técnico mencionados a continuación: Canal Bogotá, Claret, Sevilla, Puente Barco – Tres Pitos, Alfonso López – San José, Cuberos – Alfonso López y Ciudad Jardín y Desarenadores La cabrera, Magdalena, San José y las Angustias.

Antes **Después**

Limpieza desarenador La Cabrera

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. realizó seguimiento y control a los vertimientos de aguas residuales en tiempo seco, implementando acciones operativas y legales para su eliminación, por causas tales como conexiones erradas, la falta de definición de rondas de canales y cañadas y la invasión de predios sobre infraestructura pluvial, entre otros.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

De igual forma persiste la construcción de viviendas sobre los canales de aguas lluvias y en las rondas de drenajes naturales, sin que exista intervención por parte de las autoridades competentes, no obstante, de haberles informado en reiteradas ocasiones.

Es importante resaltar y reiterar el impacto que causa la baja cobertura de alcantarillado pluvial a la infraestructura sanitaria, ocasionando alto porcentaje de conexiones erradas que sobrecargan en época de invierno los colectores, interceptores y emisarios sanitarios, provocando reboses y su posterior colapso. En el año 2019 se presentaron varias emergencias que debieron solucionarse realizando la reposición de colectores: Redoma Claret, Interceptor izquierdo Canal Bogotá entre Diagonal Santander y av. 1 barrio La merced, Santa Teresita (San Luis), Guaimaral, Cundinamarca entre otros.

f) Reducción índice de agua no contabilizada (cláusula décimo sexta del Otrosí N° 3)

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ha cumplido con su obligación de reducir las pérdidas de agua mediante las acciones estratégicas del plan de agua no contabilizada, que permitieron conseguir un indicador en el año 2019 de 50,54%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores con relación al indicador que tenía la ciudad hace cuatro años y que superaba el 56%.

Gestión en Pérdidas Técnicas

Adicional a las inversiones que anualmente la empresa realiza para la renovación de la tubería de acueducto con edad avanzada y con frecuentes daños, la gestión en atención oportuna a daños significó una estrategia muy importante en la consecución de la disminución del IANC, al lograr mantener un tiempo promedio inferior a 15 horas durante el 2019, reduciéndolo en aproximadamente 10 horas en comparación a la gestión obtenida en 2018.

Otro de los programas claves en la importante reducción obtenida el año anterior fue la gestión de pérdidas por la búsqueda sistemática de fugas imperceptibles que fue reforzado con la inclusión de una cuadrilla adicional y que, con el apoyo de la dirección de mantenimiento, se logró identificar y reparar un caudal de fuga promedio mayor a 13 l/s por mes.

El próximo año, además de mantener los programas existentes, Aguas Kpital Cúcuta (en su objetivo de conocer y apoyarse en los avances y herramientas tecnológicas) implementará la búsqueda de fugas mediante imágenes satelitales; proyecto del que se tiene la mayor expectativa.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Gestión de pérdidas comerciales

Conscientes en que las pérdidas comerciales están principalmente en la submedición, irregularidades en la acometida y/o medidor, y en los predios no vinculados ubicados en zonas subnormales o de riesgo, se han diseñado e implementado estrategias que buscan reducir su impacto en el consumo de los usuarios, con la salvedad de que estas medidas, por la naturaleza misma del problema, arrojan resultados de manera paulatina y con una gestión significativa en el largo plazo.

Durante el 2019 se detectaron más de 2.800 casos de irregularidades relacionados con pérdidas comerciales que permitieron una recuperación en la facturación por usuario mayor a 6 m³.

En cuanto a la gestión de la submedición, fueron reemplazados más de 40.000 micromedidores (valor que supera en casi tres veces el número de equipos repuestos en los años anteriores al 2018), y una recuperación promedio de agua por encima de 1,5 m³/medidor/mes.

En cuanto a la vinculación de asentamientos mediante pilas públicas, que también busca reducir las pérdidas comerciales que ocasiona esta población, este año se logró vincular 350 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 550, con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 97.42% de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad. Vale la pena resaltar que 204 beneficiarios de pilas pasaron a ser usuarios en condiciones uniformes terminando así un trabajo mancomunado entre la Alcaldía Municipal, La ElS, LA Fundación VyC, la comunidad y la empresa.

g) Inversiones (cláusula 13.14 y A.T. III.4.1, III.4.2 y III.3.1)

En el año 2019 al igual que los años anteriores, el Operador cumplió con la inversión establecida en el Contrato de Operación N° 030 de 2006 para la ejecución de obras en infraestructura de acueducto y alcantarillado. Con una inversión de 18.404 millones de pesos, cumpliendo con el 100,3% de las metas de inversión del año operativo 13 y el 51% de las metas del año operativo 14 que se evaluará el próximo 4 de junio de 2020.

En cuanto a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en la vigencia del 2019, se ejecutaron $21.236 millones de pesos, los cuales se encuentran distribuidos en $11.550 millones en acueducto y $ 9.685 millones en alcantarillado.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Tabla 9. ***Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado***

AÑO OPERATIVO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
TRECE	ENERO	$ 598.762.406	$ 196.554.217	$ 795.316.623
	FEBRERO	$ 1.463.345.603	$ 506.363.098	$ 1.969.708.702
	MARZO	$ 1.289.296.714	$ 464.889.035	$ 1.754.185.749
	ABRIL	$ 1.108.785.291	$ 267.534.432	$ 1.376.319.723
	MAYO	$ 1.791.144.564	$ 584.769.092	$ 2.375.913.656
	SUB TOTAL	**$ 6.251.334.578**	**$ 2.020.109.875**	**$ 8.271.444.453**
CATORCE	JUNIO	$ 1.760.345.963	$ 111.537.725	$ 1.871.883.688
	JULIO	$ 805.690.220	$ 2.207.659.569	$ 3.013.349.789
	AGOSTO	$ 150.027.290	$ 789.230.260	$ 939.257.550
	SEPTIEMBRE	$ 737.276.960	$ 1.425.929.346	$ 2.163.206.306
	OCTUBRE	$ -	$ -	$ -
	NOVIEMBRE	$ 889.677.809	$ 1.205.203.205	$ 2.094.881.014
	DICIEMBRE	$ 956.367.390	$ 1.925.828.230	$ 2.882.195.620
	SUB TOTAL	**$ 5.299.385.632**	**$ 7.665.388.335**	**$ 12.964.773.967**
TOTAL		**$ 11.550.720.210**	**$ 9.685.498.210**	**$ 21.236.218.420**

Cumplimiento Año 13: En el año 2019 se continuó con la ejecución del plan de obras e inversiones con el objeto de mantener los indicadores y prestar el mejor servicio a nuestros más de 180.000 usuarios. Al igual que los años anteriores, el Operador cumplió con la inversión establecida en el Contrato de Operación N° 030 de 2006 para la ejecución de obras en infraestructura de acueducto y alcantarillado, cumpliendo con el 100,3% de las metas de inversión del año operativo 13.

Con base en lo establecido en la Cláusula Séptima del Otrosí 04 del Contrato 030, suscrito en diciembre de 2016 y del análisis de las 168 Actas de Verificación de Obras suscritas con la interventoría Consorcio Hidrogestión, se concluye que nuestra empresa cumplió con las metas trazadas en los dos servicios, para el décimo tercer año, evaluado el pasado 4 de Junio de 2019, con una inversión total de $ 18.459.622.697.

Tabla 10. ***Ampliación y reposición año 12 de operación***

CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 13	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 13	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACION REDES	$ 6.100.113.406	$ 2.732.170.237	45%	$ 5.681.875.066	$ 1.218.603.616	21%
REPOSICION REDES	$ 4.261.081.868	$ 7.651.003.488	180%	$ 2.361.887.146	$ 6.857.845.357	290%
TOTAL X SERVICIO	$ 10.361.195.274	$ 10.383.173.725	100%	$ 8.043.762.212	$ 8.076.448.973	100%
				% EJECUCION TOTAL A LA FECHA		100,3%

Se cumplió con el 100,3% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, invirtiendo un total de $18.459.622.697 millones de pesos representados en 39.018,37 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San José de Cúcuta. Esta inversión representa el 9% de la inversión acumulada hasta diciembre de 2019 por valor de 212.441 millones de pesos.

Se invirtieron $18.459 millones de pesos en ampliación y reposición redes de acueducto correspondiendo al 56% de la inversión por $10.383 y en ampliación y reposición de redes del servicio de alcantarillado inversiones por $ 8.076 millones de pesos equivalentes al 44% de la ejecución del treceavo año operativo.

Teniendo en cuenta la estrategia de priorización de inversiones de modo que contribuyan a la disminución de eventos de roturas en las redes y al acompañamiento que se ha realizado en los cuatro últimos años a los planes de pavimentación que ejecuta la administración municipal se realizaron las mayores inversiones en los dos servicios en reposición de redes.

En el servicio de acueducto el 70% de la inversión se ejecutó en reposición de redes y en el alcantarillado el 85%.

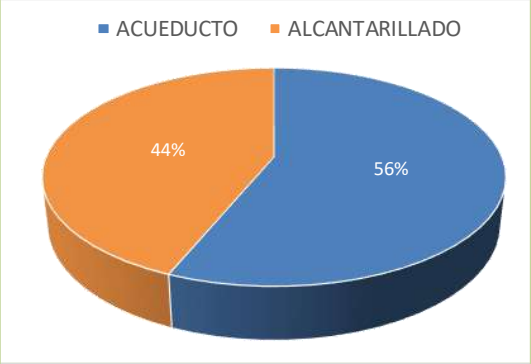
- **Ampliación y Reposición Redes de Acueducto**

En cuanto a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, se instalaron 39.018 metros lineales de tubería por valor de $ 21.236 millones de pesos, los cuales se encuentran distribuidos en $ 4.488 millones en 10.223 m de tubería instalada en ampliación y $ 16.747 millones en 28.796 m de tubería instalada en reposición.

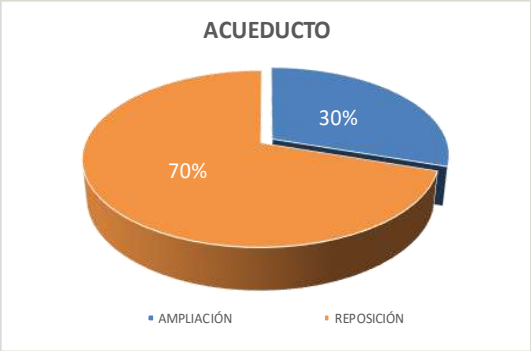
A continuación, se relacionan las principales obras de ampliación y reposición de acueducto:

- Sector Prados del Este tubería 8" con una longitud de 361,90 m
- Sector Norte El Salado tubería de 6" con una longitud de 59,70 m

Gráfica 11. ***Distribución de las Inversiones***



Gráfica 12. ***Distribución de las inversiones – ampliación y reposición***



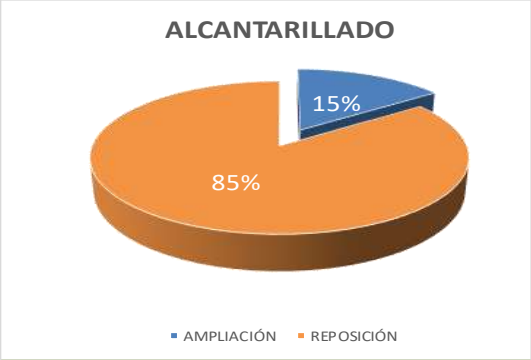


Tabla 11. ***Distribución de las inversiones – ampliación y reposición***

SERIVICIO	TIPO RED	INVERSIÓN	LONGITUD (m)
ACUEDUCTO	AMPLIACIÓN	$ 3.774.094.196	8.700
	REPOSICIÓN	$ 7.776.626.014	20.297
ALCANTARILLADO	AMPLIACIÓN	$ 714.419.760	1.523
	REPOSICIÓN	$ 8.971.078.450	8.499
TOTAL		**$ 21.236.218.420**	**39.018**
AMPLIACIÓN		$ 4.488.513.956	10.223
REPOSICIÓN		$ 16.747.704.464	28.796

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

- Barrio Panamericano, tubería de 6" con una longitud de 82,80m
- Brisas del Mirador tubería de 6" con una longitud de 686 m
- Sector Doña Nidia tubería de 20" con una longitud de 113,30
- Sector Cumbres del Norte tubería de 8" con una longitud de 532,50 m
- Ampliación acueducto Nueva línea de impulsión estación Santander – Tanque la POPA, se instalaron 1.436 metros en tubería de D=16".

A continuación, se relación las principales obras de reposición de acueducto:

- Barrio Santander 14" L=1.600 m en diámetros de 8", 14" y 16"
- Barrio Galán tubería 14" L= 316,20 m
- Barrio Motilones tubería 8" L=120,70
- Sector El Salado tubería de 12" L=225,90
- Santo Domingo tubería de 12" L=289,80
- Barrio Cundinamarca Tubería de 10" L=72,70
- Sector Bajo Pamplonita tubería de 12" L=272,90
- Santo Domingo 8 253,60
- Reposición acueducto Avenida 30 entre Calles 14-22, B. Rudesindo Soto, se instalaron 695 metros en tubería de D=8", 774 metros en tubería de D=3".

❖ **Ampliación y Reposición Alcantarillado**

A continuación, se relación las principales obras de ampliación de alcantarillado:

- Sector EL Salado Tubería 8" L= 76,52
- Rosal del Norte tubería de 8" L=55,17

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

- Divina Pastora tubería 8" L= 151 m
- Sector EL Pórtico Tubería de 8", L=444,08 m
- El Progreso tubería de 8" L=174,91
- Carlos Ramirez Paris tubería de 8", L=256,2
- Brisas de la Ermita tubería de 8" y 10" L=480 m
- Ampliación alcantarillado Emisario Delicias 1 a Emisario Belén, Calle 33 con Avenida, se instalaron 328 metros en tubería de D=12" Polietileno.
- Ampliación alcantarillado Avenida 5 entre Calle 0 - 2, B. La Ínsula, se instalaron 244 metros en tubería de D=14", 97metros en tubería de D=12".

Los principales proyectos de reposición de alcantarillado sanitario se detallan a continuación:

- Reposición Avenida 0 desde la Avenida. Libertadores a Diagonal Santander, D= 12",16",20", 24" Long aproximada de instalación: 3.000 m.
- Colector margen derecho Canal Bogotá entre Avenida 8 -9, D=8", 24" Long: 960m
- Reposición alcantarillado PVC 8", 12", 16", 20", 24", 30", 40" Acacios Guaimaral alcantarillado Av. 11E Cll 5N Canal Bogotá, Long: 2.700m.
- Calle 22 entre avenidas 22 y 23 Barrio Nuevo, sector La Paz.
- Calle. 10 con Avenida. 9, Carlos Garcia Lozada
- Calle 8 Mz 2 y 3, Tucunaré
- Calle 18 Avenida 5- Avenida 4, Santa Teresita
- Calle 6 entre avenida 6-8, La Florida
- Reposición alcantarillado Calle 11an entre avenidas 16ª – 17B Divino Niño, se instaron 227 metros en tubería de D=39".

Cumplimiento Año 14: En cuanto al cumplimiento de inversiones para el año 14 de operación que se evaluará el próximo 5 de Junio de 2020, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4, se han ejecutado inversiones por valor de $ 9.566.037.700 correspondiente al 52%, de los cuales $ 4.558.638.993 corresponden al sistema de acueducto y $ 5.007.398.707 a redes de alcantarillado sanitario.

h) Participación (cláusula 13.5 y 14)

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. canceló en diciembre a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. la suma de $1.411 millones mensuales, para una suma total en el 2019 de $ 16.940 millones de pesos.

i) Gestión cobro de la cartera (cláusula 13.4)

El Operador continúa realizando la gestión para el cobro de la cartera de la EIS CÚCUTA, S.A, E.S.P., con más de tres (3) meses de vencida, a través de diferentes estrategias comerciales. Para el año 2019 el operador ha recuperado a la EIS CÚCUTAS.A. E.S.P. el valor de $74.658.943 de pesos.

j) Garantías del proyecto (cláusula 13.26; 17 y 18)

De conformidad a los compromisos contractuales establecidos en las cláusulas 17 y 18 del Contrato de Operación N° 030 de 2006, es pertinente informar que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. está cumpliendo debidamente con su deber de asegurar los riesgos a los que pueda estar expuesto el Contrato de Operación, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones, así como de cualquier daño por Fuerza Mayor o Caso Fortuito que puedan presentarse en las obras, bienes y equipos incluidos en el Proyecto, así como los amparos de responsabilidad civil extra contractual.

A continuación, se relaciona las garantías vigentes a la fecha:

Tabla 12. ***Garantías vigentes***

No.	Pólizas	Vigencia	
1001031	Todo riesgo contratista	01/05/2019	01/05/2020
1001081	Daños materiales combinados	01/05/2019	01/05/2020
3000098	Incendio póliza todo riesgo	01/05/2019	01/05/2020
3000032	Sustracción	01/05/2019	01/05/2020
3000051	Corriente débil	01/05/2019	01/05/2020
3000035	Rotura de maquinaria	01/05/2019	01/05/2020
3001824	Manejo Póliza global	01/01/2020	01/01/2021
3000098	Incendio póliza daño tradicional	01/05/2019	01/05/2020
3000244	Responsabilidad civil	27/11/2019	27/11/2020
3005084	Automóviles	02/05/2019	02/05/2020

k) Plan de contingencia (cláusula 13.21)

La empresa ha dado cumplimiento a este compromiso, actualmente cuenta con un Plan de Emergencia y Contingencia que se encuentra en su versión N° 16, el cual contempla 4 títulos en los que se establecen para los 3 primeros títulos las acciones de respuesta ante las diferentes amenazas y riesgos identificados para los dos (2) sistemas de acueducto (Zulia y Pamplonita) y el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad

de Cúcuta, y el 4 título que hace referencia a la calidad del agua de acuerdo a la Res. 549 de marzo 2017; esta versión está disponible para su consulta y descarga en la web-site: www.akc.com.co, y ha sido reportado al SUI de acuerdo con el cronograma establecido en la Res. 20161300062185 de noviembre de 2016, la Res. 0154 de marzo de 2014 y la Res. 0527 de Julio de 2018.

« 2.1.2. Cumplimiento legal

a) Cumplimiento legal administrativo

❖ **Actuaciones servicios públicos domiciliarios:** La empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P efectúa de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte de información a través del Sistema Único de Información SUI. A corte 31 de diciembre de 2019 se observa un cumplimiento en el cargue de la información general en 93,7% quedando pendiente un 6,3% debido principalmente a inconsistencias en la plataforma de la SSPD tales como el cargue de subsidios de alcantarillado donde el rango permitido para el reporte es menor del aprobado para la ciudad de Cúcuta y aclaraciones de dudas en el diligenciamiento de formatos de tasas ambientales debido a que la norma no es clara al respecto, lo cual se encuentra sustentado por mesas de ayuda de soporte ante la Superservicios.

Tabla 13. ***Reportes al SUI***

PERIODO		Total, Conceptos Reportados en el SUI	Total, Conceptos Requeridos por la SSPD	INDICADOR
1	ENERO	4.119	4.343	94,8%
2	FEBRERO	4.138	4.364	94.8%
3	MARZO	4.156	4.393	94.6%
4	ABRIL	4.168	4.416	94,4%
5	MAYO	4.175	4.416	94,5%
6	JUNIO	4.191	4.474	93,7%
7	JULIO	4.216	4.511	93,5%
8	AGOSTO	4.223	4.533	93,1%
9	SEPTIEMBRE	4.236	4.556	92,9%
10	OCTUBRE	4.243	4.578	92,6%
11	NOVIEMBRE	4.265	4.611	92,5%
12	DICIEMBRE	4.272	4.619	92,5%
Acumulado		**Acumulado**	**4.200**	**4.484**

Apertura de Investigación SSPD por SAP-PQR: En el año 2019 se registraron (0) mulas en firme y (10) pliegos de cargo por SAP. Tenemos un acumulado del año 2018 a 2019 tres multas que son:

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

1. Radicado 201800010996 de 26-03-18, RES. N°20188000022645 de 06-03-18 se Confirmar Resolución SSPD No. 2017800020399 de 18-10-17, impuso Sanción Multa $ 4,136.730.

2. Radicado AKC No. 201800024407 de 19/07/2018, RESOLUCIÓN SSPD N°20188000080785 DE 28-06-18, se CONFIRMA la resolución SSPD No. 201784000242135 de 07/12/2017 se Impone Sanción Multa $4, 426,302.

3. Radicado AKC No. 201800024841 de 24/07/2018, RESOLUCIÓN SSPD N° 320188000085845 DE 05-07-18, se CONFIRMA la resolución SSPD No. 320188000085845 de 14/12/2017 se Impone Sanción Multa $4,426,302.

❖ **Actuaciones populares y ambientales**

Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares): Se notificaron 3 nuevos medios de control para totalizar 35 que están en trámite desde la vigencia 2006, todos con alta probabilidad de éxito, se falló un proceso amparando los derechos colectivos de la comunidad el cual fue recurrido y se notificaron dos (2) fallos favorables a AKC.

Procesos Sancionatorios Ambientales (CORPONOR): Se notificaron 2 Investigaciones Ambientales y se contestaron pliegos de cargos formulados por la autoridad ambiental para totalizar 46 procesos ambientales que están en trámite.

De igual manera se notificaron 4 medidas preventivas, solicitándose su levantamiento a través de escritos debidamente fundamentados presentados a la corporación.

Se notificaron 3 Resoluciones que deciden procesos sancionatorios y en cuya parte resolutiva exoneran de responsabilidad a AKC.

Se presentaron objeciones durante toda la vigencia 2019 a las facturas de CORPONOR por concepto de Tasa Retributiva y Factor Regional.

❖ **Procesos Judiciales Administrativos en contra**

Conciliaciones: En el año 2019 se llevaron a cabo tres (3) acuerdos conciliatorios prejudiciales ante la Cámara de Comercio de Cúcuta relacionados con afectaciones a particulares producidas por daños en las redes de acueducto y alcantarillado, dichos acuerdos se materializaron con la entrega de compensaciones económicas por concepto de indemnización por daños ocasionados a terceros, las cuales sumaron un total de DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS ($2.800.000), previo estudio y análisis por parte del Comité de Conciliaciones de la empresa. La ejecución del presupuesto corresponde a un 2.49% del presupuesto proyectado para el rubro de Sentencias y Conciliaciones en el año 2019 el cual fue de $112.500.000.

Medio de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se notificó la admisión de Un (1) Medio de Control con pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho No. 2018-00033 en contra de AKC, impetrada por la empresa PROCO PROMOTORA & CONSTRUCCIÓN solicitando se declare la nulidad de la resolución no. SSPD 20178400026955 de fecha 28 de junio de 2017 que resolvió recurso apelación contra radicado AKC No. 201500202782 del 17-11-2015, y se ordene a AKC pague a PROCO la suma de $4.942.570.

Se siguió realizando la defensa legal en los 2 medios de control que están en trámite, para totalizar 3 desde la vigencia 2006.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa (Seguimiento a Litigios por Daños a Terceros - Reclamación Perjuicios): Se notificó la admisión de Un (1) Medio de Control con pretensión de Reparación Directa No. 2018-00177 en contra de la empresa, impetrada por MARIA EUGENIA LEAL MARCIALES solicitando se declare la responsabilidad administrativa por perjuicios morales y materiales por el accidente de MARIA EUGENIA LEAL sucedido el 10-04-2016 en la Calle 10N No. 3-03 del Barrio el Bosque al caer presuntamente a una alcantarilla que estaba destapada.

Se notificó un (1) fallo favorable a AGUAS KPITAL CUCUTA SA. ESP., cuya cuantía se estimó en TRESCIENTOS DOCE MILLONES DE PESOS ($312.000.000).

Se siguió realizando la defensa legal en los 6 medios de control que están en trámite, para totalizar 8 desde la vigencia 2006.

- **Procesos Judiciales Administrativos promovidos por AGUAS KPITAL CUCUTA**

Medios de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho:
En 2019 se presentó una demanda contra CORPONOR cuya pretensión es la eliminación del cobro del Factor Regional de las vigencias 2016, 2017 y 2018.

Se encuentran pendientes por resolver 10 acciones instauradas contra CORPONOR por el cobro del Factor Regional y 1 demanda contra la Agencia Nacional del Espectro (ANE) quien impuso una sanción al operador.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa por Perjuicios Ocasionados a AKC

Las demandas promovidas por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. contra ECOPETROL No. 2009-00263 por los perjuicios ocasionados por el derrame de crudo sobre el rio Pamplonita año 2007 y la No. 2013-00404 por el derrame del año 2011 se encuentran al despacho para proferir sentencia.

b) Cumplimiento legal penal

❖ **Procesos penales en contra**

No se presentaron denuncios ni condenas en la vigencia 2019.

❖ **Procesos por otros tipos penales**

Se siguió realizando la defensa legal en la denuncia que se encuentra trámite de la vigencia 2019.

c) Cumplimiento legal laboral

Seguimiento a Litigios por Incumplimiento de Normas (laborales, seguridad social, ejecutivos, fiscales): Para el año 2019 dentro del proceso radicado 2014-102, la Sala Laboral del Tribunal Superior de Cúcuta en segunda instancia confirmó el fallo a favor de AGUAS KPITAL CUCUTA por cuantía que ascendía a la suma de DOS MIL MILLONES DE PESOS (2.000.000.000).

Se falló en contra de la empresa en solidaridad con TEMPORAL S.A. el proceso radicado 2016-0332 condenando a pagar DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS ($2.792.348).

Actualmente se encuentra vigente un (1) proceso:

1.-El radicado 2013-350 se encuentra en la sala laboral del Tribunal Superior de Cúcuta para resolver recurso de alzada propuesto por demandante, en primera instancia el fallo fue a favor de AGUAS KPITAL CUCUTA.

d) Otros

❖ **Acciones de Cumplimiento:** Se notifico 1 acción de cumplimiento en contra de la empresa, la cual fue resuelta a favor de AKC.

❖ **Proceso Civil indemnizatorio:** Para el 2019 se notificó en contra de AKC el proceso de Responsabilidad Civil Extra Contractual 2019-466

❖ **Conciliaciones Prejudiciales:** Se notifico 1 Conciliación prejudicial previo al inicio de Demanda por el Medio de Control Reparación Directa.

❖ **Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales:** Se continuó solicitando a la Secretaria de Salud y Policía Ambiental y Ecológica acompañamiento para el personal de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. encargado de la Inspección de Vertimientos a Canales de Aguas Lluvias y Vías, con el fin de requerir a los propietarios de los predios que actualmente están vertiendo sus aguas servidas y

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

residuales a los canales de aguas lluvias de la ciudad, para que realicen las adecuaciones correspondientes y se conecten a las redes de alcantarillado.

❖ **Gestiones de recuperación de espacio público ante planeación municipal y secretaria de gobierno:** Se continuó gestionando ante Planeación Municipal amparos policivos conforme el art. 29 de la Ley 142 de 1994, para poner en conocimiento construcciones ilegales presentadas en diferentes sectores de la ciudad, las cuales impedían la intervención de la empresa para ejecutar proyectos, reparar y/o ponían en peligro su infraestructura.

❖ **Acciones de Tutela:** Para el año 2019, se radicaron en sede de la empresa 131 acciones de tutelas sobre las cuales, se presentó la debida notificación y defensa:

Por derecho de petición	30 oportunidades
Por prestación de servicio	18 oportunidades
Por asuntos laborales	5 oportunidades
Por Mínimo Vital	21 oportunidades
Por Pilas Públicas	14 oportunidades
Otras causas: aguas lluvias, actuaciones adtivas	43 oportunidades.

Fallos favorables: 111 Fallos desfavorables: 20.

El porcentaje de efectividad en la defensa fue del 85% y frente a la pasada vigencia, en el 2019 el incremento fue del 31%.

❖ **Asuntos judiciales relacionados con actuaciones arbitrarias de la EIS CUCUTA S.A. ESP:** En la vigencia de 2019 se presenciaron actuaciones arbitrarias por parte del Gerente de la EIS CUCUTA SA. ESP haciendo uso de su posición dominante mediante la comisión de actos presuntamente irregulares por extralimitación de sus facultades con el fin de promover una campaña de desprestigio en contra del buen nombre de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

En tal virtud se ejercieron acciones ante autoridades administrativas tales como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia de Sociedades y, Ministerio de Hacienda, para invocar acciones de protección frente al buen desarrollo que a la fecha ha tenido el Contrato de Operación 030 del 2006, el cual se ha cumplido no solo con las obligaciones contractuales sino con los indicadores del servicio durante sus más de 13 años de Operación.

De lo mencionado anteriormente se puede extraer como la atribución más relevante la contenida en las Resoluciones No.013 del 21 de febrero de 2019 "por medio de la cual interpreta unilateralmente el contrato 030 de 2006 celebrado entre EIS CUCUTA S.A. E.S.P. y AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P., y se precisa su situación actual", y la No. 037 del 13 de mayo del 2019 que resuelve negativamente el recurso de reposición interpuesto por el operador en contra de la referenciada resolución No.013. A través de

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

los citados administrativos el Gerente de la EIS CUCUTA SA. ESP decide arbitrariamente la validez del contrato de operación 030 del 2006 hasta el Otrosí N° 3, desconociendo lo pactado en el otrosí No.4 y en el arreglo directo celebrado entre las mismas partes de fecha 24 de mayo de 2017, y determina que el contrato va sólo a 15 años y seis meses más, es decir hasta el año 2021, y que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., pese al abrupto recorte del plazo de ejecución del contrato, debe realizar entre lo que resta de plazo de ejecución del mismo, todas y cada una de las inversiones fijadas en la Cláusula Séptima del otrosí 4 y en el ANEXO TECNICO.

Dado lo anterior, se presentó ante el Tribunal Administrativo de Norte de Santander la acción legal de "controversias contractuales" establecida en el artículo 141 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o Ley 1437 de 2011 cuya pretensión es que se declare la nulidad de la Resolución N° 013 del 21 de febrero de 2019 y de la Resolución N° 037 del 13 de mayo de 2019, esto con el fin de precaver una parálisis en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta, con el consecuente perjuicio no solo a la ciudadanía, sino a las arcas de la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P./ MUNICIPIO DE CÚCUTA por el perjuicio económico o Daño Futuro que estas decisiones derivarían con un fallo a favor de AGUAS KPITAL CUCUTA SA. ESP.

Esta demanda ya fue admitida y mediante auto del 13 de noviembre de 2019 se decretó por parte del Tribunal Administrativo de Norte de Santander la "suspensión provisional" de los efectos del numeral 3°. de la resolución No.013 de 2019 con el fin evitar que la Empresa EIS CUCUTA ESP realice actos tendientes a darle cumplimiento a la decisión contenida en el numeral tercero de la Resolución, relacionada con considerar que el plazo del contrato termina en el año de 2021.

« 2.1.3. Gestión societaria

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P., es una sociedad Anónima de carácter comercial y Empresa de Servicios Públicos de nacionalidad colombiana, sujeta en lo pertinente a las normas establecidas en el Código de Comercio y en la ley 142 de 1994.

Como sociedad del tipo de las anónimas, se rige por las disposiciones estatutarias, legales establecidas en el código de comercio, civil y de ética y buen gobierno.

En observancia a lo anterior, la Secretaria General hizo seguimiento y garantizó que todas las actuaciones societarias estuvieran acorde a derecho durante el año 2019, verificando el cumplimiento de las reuniones de seguimiento de la gestión administrativa, técnica, comercial, financiera y de los temas más relevantes de la sociedad a través de las reuniones mensuales de la Junta Directiva y las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas.

a) Sesiones de la Junta Directiva

La Junta Directiva que presidio las reuniones mensuales de este importante órgano de dirección fue elegida en la sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el veintidós (22) de marzo del 2019, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N° 26, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:

Tabla 14. ***Miembros de la junta directiva***

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Javier Castellanos Bautista C.C.No.13.443.377	Mónica Andrea Díaz Castillo C.C. No. 37.442.729
Carmen Cecilia Aldana Palencia C.C. No.60.335.763	Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. No.70.105.844
Hugo Fuentes Parada C.C. No 17.590.298	José Gilberto Hernández Lara. C.C. No 88.197.392

La Secretaria General coordinó en observancia a lo establecido en los estatutos sociales las sesiones de la Junta Directiva, las cuales se desarrollaron en las fechas determinadas en la programación de reuniones anuales aprobadas por la Junta, siendo realizadas en la mayoría de las veces el tercer viernes del mes, en las que se presentaron los informes ejecutivos de gestión y financieros, así como los asuntos más relevantes para el desarrollo y ejecución de los objetivos empresariales y la ejecución del Contrato de Operación 030 de 2006, de conformidad al régimen legal que rige a las empresas de servicios públicos domiciliarios por acciones, quedando consignados todos los asuntos tratados y compromisos adquiridos en las respectivas actas de cada reunión.

b) Sesiones de la Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de la sociedad, sesionó de forma ordinaria el 22 de marzo del 2019, aprobando el Informe Anual de Gestión de Fin de Ejercicio del año 2018, presentado conjuntamente por el Gerente General y de la Junta Directiva, así como el balance general y los estados financieros correspondientes; la presentación del informe de la Revisoría Fiscal y los asuntos relevantes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad y el cumplimiento de las obligaciones y metas establecidas en el Contrato 030 de 2006 y sus anexos.

Tabla 15. ***La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2019***

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatria S.A. En calidad de vocera del patrimonio autónomo FC-TRANSIVIC	830,053,994	Carrera 12 A N° 77-41 Piso 4	35.847	35.847.000.000	35.847.000.000	77,663%
Acreedores Varios AGUAS KAPITAL S.A. E.S.P En liquidación Judicial. Principal: Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. 70.105.844		.	9.618	9.618.000.000	9.618.000.000	20,838%
Transivic S.A.S	900.367.716-5	Avenida 1 No 1-83 Barrio Ileras	626	626.000.000	626.000.000	1,356%
José Parmenio Martinez	5,380,964	Calle 11 A # 6-34 Centro	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Azis Abrahim Saieh	88,206,048	Calle 11 # 2E-65, Local 22 Barrio Quinta Velez	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Saul Prada Archila	13,807,786	Avenida 11 # 12-55, Contento	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
William Fuentes Torrado	88,137,431	Avenida 8 # 54A-120, Urb. Colinas del Nogal, kilómetro 1, vía Los Patios	20	20.000.000	20.000.000	0,043%
Jesus Antonio Chaustre	13,256,053	Calle 4N # 1AE-41, Cámbulos Capillana	4	4.000.000	4.000.000	0,009%
Maria Zulay Prato Duran	60,306,996	Calle 14 AN # 4-98, Portachuelo	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Carlos José Sanchez Ortega	13,236,894	Calle 5 # 11E-50, Quinta Oriental	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
Luis Fernando Castellanos A.	13,232,423	Crr. 55 No. 1-85, Casa # 56, Unidad Caramanta, barrio Cuarto de Legua	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Gladys Gallego de Parra	37,225,193	Calle 53 A # 6-125 Terraza de la Floresta Edificio Infinity	10	10.000.000	10.000.000	0,022%
Hernando Contreras	19,239,686	Calle 18 # 19-108, barrio Valle Esther, La Libertad	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Pedro de Jesús Leon	13,258,711	Calle 2N # 15E-20, Apto. 202B, Torres del Parque, Los Libertadores	5	5.000.000	5.000.000	0,011%
Gaudy Yesalith Carrillo	60,377,938	Avenida 7 # 4-49 Prados del Este	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Daniel Suarez Mateus	13,505,067	Manzana 2 Lote 96 I Etapa Urbanización Panamericana	1	1.000.000	1.000.000	0,002%

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Eduardo Jose Fajardo Jaimes	13,460,187	Rincón de Los Prados, Interior 3, # 1-44	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Juan Ramiro Hernandez D.	5,389,543	Calle 6CN # 7E-41, Ceiba II	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Jose Antonio Alvarez Trillos	13,257,614	Calle 2 # 7E-156, Quinta Oriental	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Carmen M. Prado de Raynaud	37,241,546	Calle 12 No. 7-86	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Gerardo Henry Raynaud	13,480,455	Calle 6 # 6E-49, Quinta Oriental	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Luz Myriam Hurtado	51,652,239	Avenida 3 # 24-43, Barrio Virgilio Barco	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Rosmira Bautista Carrascal	36,500,393	Calle 12 # 3-57, Comuneros	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Jorge Ivan Figueroa Mantilla	13,820,306	Manzana K3, Lote 26, Atalaya, Primera Etapa	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
German H Montaño O German A Montaño O	88.265.903 13,275,204	Trv. 119 No. 147b - 10 Conjunto Las Flores II - Interior 7 Apto 203	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
SUBTOTAL			**46157**	**46.157.000.000**	**46.157.000.000**	**100,00%**

c) Acuerdos Colectivos

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP., y el Sindicato en el año 2019, de forma conjunta cumplieron con el deber de respetar lo acordado en la convención colectiva de trabajo 2019-2022, celebrando las reuniones trimestrales acordadas, cumpliendo los compromisos relacionados con la revisión y aprobación del reglamento interno de trabajo, comité de reclamos, las jornadas laborales, dotaciones, encargos, ascensos, etc.

d) Asuntos relacionados con la ejecución del Contrato de Operación 030/2006

Durante la vigencia del 2019 se realizó el continuo seguimiento al cumplimiento de las diferentes obligaciones y compromisos contractuales, teniendo como fundamento salvaguardar las metas anuales establecidas en el Contrato de operación 030 de 2006 y sus anexos, logrando satisfactoriamente un buen resultado, producto del gran compromiso y trabajo interdisciplinario con las áreas de la Compañía, superando en algunas metas los porcentajes de cumplimiento exigidos para el año trece (13) de operación.

En la vigencia del 2019 se cumplió con la obligación contractual de entregar mensualmente a la interventoría Consorcio Hidrogestión Cúcuta el informe del cálculo de los indicadores de gestión de primer y segundo nivel contenidos en la Resolución CRA 315 de 2005.

« 2.2 PROYECCIONES

Se proyectó el mismo indicador del año 2019 dado el antecedente histórico de procesos notificados frente a defensas efectivas y la incidencia que los procesos judiciales y administrativos tienen sobre el contrato 030 de 2006, es decir si las eventuales condenas impactan algunas de las obligaciones a cargo del operador. Los resultados de la defensa en el 2019 fueron satisfactorios porque no existen litigios con riesgo de sanción Pecuniaria como tampoco litigios con probabilidad de pérdida.

DERECHOS DE AUTOR

La Compañía informa a sus accionistas e interesados, que en la elaboración de este informe de gestión de la administración y la Junta Directiva, se dio cumplimiento a todas las disposiciones del código de comercio; de la ley 603 de 2000 y a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, en acatamiento a lo consagrado en el artículo 61 de la constitución nacional; la Ley 23 de 1982; ley 44 de 1993 y demás normas concordantes, especialmente en cuanto a los software instalados para el funcionamiento de las actividades comerciales y administrativas de la Empresa, constatando la existencia y originalidad de las respectivas licencias suministradas por el fabricante.

1 FIN DE LA POBREZA
2 HAMBRE CERO
3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS. CÚCUTA S.A. E.S.P.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 3

BUSCAR LA FELICIDAD Y BIENESTAR

INTEGRAL DE NUESTROS TRABAJADORES, DESARROLLANDO SU SENTIDO DE SUPERACIÓN,RESPONSABILIDAD, SERVICIO DE PERTENENCIA.

Menú

3.1 ANÁLISIS GENERAL

De manera satisfactoria, se ejecutó el plan de bienestar organizacional del 2019, no solo dirigido a nuestros colaboradores sino también a su núcleo familiar, beneficiando sin duda alguna a todos y cada uno de los 652 Kpitalinos en alguno de nuestros programas culturales, deportivos, de formación, recreación y de seguridad.

En general fueron cuatro los aspectos que se trabajaron con el fin de buscar la felicidad y el bienestar integral de los trabajadores.

3.1.1. Clima organizacional

La empresa está comprometida en mantener un nivel competitivo en las habilidades laborales, con la medición del clima laboral se permite medir las diferentes variables, donde se puede identificar la satisfacción de los colaboradores, formulando planes de acción a cerca de nuestra problemática y el sentir del colaborador en su desempeño desarrollo personal y profesional. Se evidencia el acenso de los factores motivacional, laboral y familiar como muestra de una capacidad permanente adaptación en busca de su felicidad.

En el 2019 aplicó la encuesta de clima organizacional, obteniendo los siguientes resultados en los factores: Laboral 72%, el Motivacional 61%, el Emocional 98% y Familiar 94%, para el fortalecimiento de dichos factores.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

« 3.1.2. Evaluación del desempeño

Durante el 2019 se aplicó trimestralmente la evaluación del desempeño, donde se evaluó al 84,6% de los colaboradores, este proceso constituye el instrumento de gestión que permite evaluar objetiva y subjetivamente a los colaboradores de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P; dentro de los aspectos objetivos se evalúa: rendimientos, reproceso, quejas o reclamos y como aspecto subjetivo se evalúa: sentido de pertenecía, superación personal, relaciones interpersonales, etc.

La forma de calificación se establece numéricamente de 0 a 10; donde la calificación base para el cumplimiento de los objetivos es 6,67 y la calificación proyectada como meta de cumplimiento para el 2019 fue de 8,1.

Es de resaltar que el 58,87% de los evaluados obtuvo una calificación superior a la meta (8,1) establecida y el 32% obtuvo calificación mayor o igual 6,67 y menor a 8,1. Solo el 8,6% obtuvo una calificación inferior a 6,67.

Tabla 16. ***Evaluación de desempeño***

Año	Trabajadores Evaluados	Trabajadores nomina	Calificación
2018	568	635	8,1
2019	552	652	8,16

Tabla 17. ***Resultados de evaluación de desempeño***

Trabajadores Evaluados	Rango de Calificación
325	> = 8,1
177	>= 6,67 < 8,1
53	< 6,67

« 3.1.3. Ser Kpital

Durante el 2019 se continuó fortaleciendo en sus colaboradores, los valores Kpital, enfatizando en la Solidaridad y la Confianza, estos valores se miden a través de los proyectos Merktienda la Confianza, Cajita Solidaria y Casita Solidaria.

a) Valores Kpital

Confianza: Hemos fortalecido los valores de Solidaridad y Confianza con la creación de la Merktienda "La Confianza". Aquí los empleados compran sus elementos de la canasta familiar a precios del mercado, financiados, sin recargo por intereses, con descuento en su nómina y una característica muy particular, allí nadie cobra, registrando personalmente los elementos adquiridos a través de un software, sin necesidad de vigilantes ni cajeros, es así como hemos ofrecido a nuestros colaboradores no solo la comodidad para la compra de sus productos de la canasta familiar dentro de las mismas instalaciones cerca a su lugar de trabajo, sino que también, se les brinda la tranquilidad de nunca padecer la preocupación por la falta de recursos para dar cumplimiento a sus necesidad básica de alimentación. A 31 de Diciembre de 2019 las ventas promedio mensual fueron de $33.200.000, alcanzando en el año unos valores de confianza de 96.7%. Actualmente hemos logrado replicar este

proyecto en otras empresas como: CENS, Agua de los Patios, Viviendas y Valores y Comfanorte entre otras que han mostrado su interés de hacerlo: Banco W Cali, Unidad de Restitución de Tierras del Magdalena Medio, MAEXPO, Hotel Casa Blanca y Cerámica Italia.

Cajita Solidaria: Otro programa que nos ayuda a evaluar la formación del Ser Kpital en valores es La cajita solidaria, una caja abierta que está ubicada en el pasillo principal del edificio administrativo de la empresa, que con el lema DONA LO QUE PUEDAS Y TOMA LO QUE NECESITAS promueve el sentimiento de amistad y solidaridad de quien dona libremente y la responsabilidad de quien toma de allí para satisfacer necesidades básicas mínimas del día (un pasaje, un café, un dulce, etc), reconociendo que hay otros compañeros que también requieren de esta ayuda. Medimos número de personas que aportan (126), cantidad o valor del aporte ($450.747/mes a 31 de diciembre), cantidad de beneficiados (22) y número de veces que se aporta o retira.

Casita Solidaria: Proyecto creado inicialmente para apoyar a los caminantes venezolanos, quienes reciben en la ruta Cúcuta – Pamplona (Bochalema) alimentos no perecederos, abrigos, calzado y otros varios que en su momento son recepcionados en los diferentes puntos de acopio, siendo el principal el ubicado en la entrada del edificio San José en donde los colaboradores de La Empresa son sus principales aportantes. En la actualidad se organiza para que parte de lo que se recoge sea direccionado hacia los desplazados del municipio de Abrego.

611 colaboradores capacitados durante el año 2019

b) Formación

Se llevó a cabo durante el 2019 un plan de formación que incluyó talleres y capacitaciones clasificadas por: Riesgo Psicosocial, Seguridad y Salud en el Trabajo, cumplimiento de perfiles, Laboratorios y formaciones generales, dando cumplimiento al 63,8% del plan general establecido para esta vigencia (ejecutadas 67 de 108 programadas) e impactando al 93,7% de los colaboradores.

c) Esparcimiento y Recreación.

Eventos Especiales: Somos conscientes que nuestro tesoro y activo más preciado, es nuestro capital humano, por eso nuestros esfuerzos son encaminados a mantener y mejorar la salud de los colaboradores, velar por su bienestar y resguardar su integridad física. Por esta razón durante el 2019 se llevaron a cabo eventos que buscaban generar sentido de pertenencia y amor por la organización resaltando la labor de los colaboradores; logrando impactar a más del 86% de los colaboradores en eventos de esparcimiento deportivos, recreativos y culturales; igualmente se destacan eventos para la familia como el día del niño kpitalito el cual conto con la participación de más del 55% de los hijos de colaboradores.

Tabla 18. ***Eventos especiales***

Evento	Beneficiados
Exaltación a la Mujer Kpitalina	98
Aniversario AKC	597
Inauguración Olimpiadas AKC	464
Día del Niño Kpitalito	193
Veladas Programas Culturales	112
Integración Fin de Año	626

Escuelas deportivas y culturales: Continuamos durante el 2019 con el apoyo y fortalecimiento del talento deportivo y cultural de los Kpitalinos, con los programas deportivas (natación, ciclismo y atletismo) y culturales (Teatro, Música y Danza); contando con una participación del 21,6% de los colaboradores. Es de destacar que se inició como prueba piloto la escuela de formación en Atletismo con la participación de tres (3) colaboradores (2 hombres – 1 mujer) quienes representaron los valores y la tenacidad de nuestra empresa en la carrera 5K por la playa, organizada en el XXI Congreso Andesco en Cartagena, obteniendo excelentes resultados.

Tabla 19. ***Escuelas deportivas y culturales***

Programa	Disciplina	Población Beneficiada
Deportivo	Ciclismo Urbano	49
	Bici Kpital por Mi Ciudad	23
	Atletismo	3
	Natación	24
Cultural	Música	7
	Teatro	13
	Danzas	19
Total		**137**

« 3.1.4. Otros factores

En la gestión del año 2019 el Centro de Negocios de Talento Humano proporcionó un equipo de trabajo diverso, tanto en disciplinas como en niveles de formación, cuya característica principal fue el compromiso con el logro de los objetivos propuestos y el alto sentido de pertenecía con la empresa.

a) Igualdad de genero

La mujer en su rol de profesional, trabajadora, madre y amiga es pieza fundamental para la familia Kpitalina y la sociedad Cucuteña; es por ello que Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P reconoce actualmente su esfuerzo y compromiso ampliando su campo laboral en cargos como repartidor y lector para el centro de negocios de Ingresos; en su proceso de facturación, cargos que antes solo eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Para el año 2019 logramos alcanzar la meta de contar con un 39,3% de personal.

Roll de la mujer Kpitalina

PERIODO	No. de puestos de trabajo para ambos géneros	No. de Funcionarios Mujer	No. de Funcionarios Hombre	Índice
ENERO	356	140	216	39,3%
FEBRERO	356	140	216	39,3%
MARZO	356	142	214	39,8%
ABRIL	356	141	215	39,6%
MAYO	356	139	217	39,0%
JUNIO	356	138	218	38,7%
JULIO	356	138	218	38,7%
AGOSTO	356	137	219	38,4%
SEPTIEMBRE	356	137	219	38,4%
OCTUBRE	356	143	213	40,1%
NOVIEMBRE	356	143	213	40,1%
DICIEMBRE	356	142	214	39,9%
Acumulado	**356**	**140**	**216**	**39.3%**

De igual forma, la empresa cuenta con un flujo importante de estudiantes en etapa de práctica de diversos programas universitarios, y aprendices de programas técnicos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, los cuales además de contribuir con las labores diarias de la gestión institucional, ayudan a fortalecer las alianzas.

b) Competencias laborales

Una de las labores más importantes a las que se enfrenta día a día el centro de negocios de talento Humano humanos en una empresa, es reclutar profesionales que realmente sean capaces de cumplir con sus tareas y por supuesto, trabajen eficientemente en pro de los objetivos de la organización y por ello, las competencias laborales son cada día más demandantes y van mucho más allá de tener un título profesional. Para el año 2019 logramos certificación por competencias laborales a 200 de nuestros colaboradores, 12 de los cuales se certificaron en más de una norma. Las normas evaluadas durante la vigencia 2019 fueron:

- Norma 210601020, Atender Clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normatividad
- Norma 280201201, Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimiento técnicos.
- Norma 280201219, Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Norma 280201218, Determinar consumos de agua de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Normar 280201232, mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Norma 280201230, Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos.
- Norma 280201241, Operar sistemas de bombeo de agua, de acuerdo con procedimientos técnicos y normatividad.
- Norma 280201221, Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.
- Norma 280201198, Cumplir prácticas de seguridad y salud en el trabajo, atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.
- Norma 280201214, Recolectar Muestras de aguas de acuerdo con procedimientos y normas técnicas.

« 3.2 PROYECCIONES

Para el 2020, se continuará con el fortalecimiento el desarrollo integral de los colaboradores buscando exaltar la calidad y valores del potencial humano, a través de:

- Campaña continua durante todo el año en el fortalecimiento de los Valores Kpital (Confianza y Solidaridad.
- Se trabaja mancomunadamente con el proceso de Medicina preventiva y del trabajo para fomentar en los colaboradores la cultura en los estilos de vida saludable y en el autocuidado en pro de evitar la generación de enfermedades de origen laboral, esto a través de la participación activa de los programas de promoción y prevención para los cuidados de la Salud, lo que nos llevara a disminuir el número de colaboradores con recomendaciones y/o recomendaciones médicas.
- Ofertando nuevos programas culturales y deportivos para nuestros colaboradores y su grupo familiar (primer grado de consanguineidad) como: RETO FIT AKC 2020, escuela de formación en pintura y manualidades.
- Acompañamiento a los colaboradores hacia el mejoramiento de su vivienda y búsqueda de estrategias para subsidiar dicha inversión a través diferentes programas que ofrece las cajas de compensación Comfanorte.

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CUCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 4

GESTIONAR AMBIENTES DE TRABAJO

SANOS Y SEGUROS EN EL DESARROLLO DE NUESTRAS OPERACIONES

4.1 ANÁLISIS GENERAL

4.1.1. Medicina preventiva y del trabajo

Consolida los programas de; Reubicación y reincorporación laboral, programa de Vigilancia Epidemiológico para peligro biomecánico (PILO), Programa de estilos de Vida Saludable, Programa de Prevención de Peligro Psicosocial.

En forma general la calificación obtenida en este proceso fue buena logrando una calificación de 6.55 contra 5.55 obtenida en el 2018, viéndose afectada principalmente por los indicadores del programa de prevención de peligro psicosocial.

a) Reubicación y reincorporación laboral

La siguiente tabla corresponde a la cantidad de trabajadores con recomendaciones médicas por diferentes conceptos. Iniciamos el 2019 con un total de 86 casos y se finalizó con 89 casos, los cuales se mantuvieron hasta el mes de junio, después del segundo semestre se evidencia un incremento que corresponde a dos accidentes de trabajo por caída de alturas que generó fractura de vertebras y la caída de material sobre el pie de un trabajador que genera fractura en el metatarso. Se puede decir que las patologías se mantienen en igual número, en cuanto a la productividad de sus colaboradores con recomendaciones podemos indicar que el 60% de estos desarrollan sus labores con una productividad del 100%; el 40% restante, aunque también es productivo no podemos decir que se encuentran al 100% ya que sus recomendaciones por lo general de columna impiden su pleno desarrollo.

Tabla 20. ***Trabajadores con recomendaciones médicas***

Origen	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Accidente de trabajo	16	15	14	14	14	16	16	19	18	17	18	20
En estudio de origen	8	8	8	8	8	8	9	9	9	8	8	8
Enfermedad laboral	33	33	33	33	33	33	33	34	34	35	36	36
Enfermedad común	20	20	20	20	20	20	18	17	16	16	17	17
Enfermedad general	9	9	9	10	10	10	9	10	10	10	9	8
TOTAL CASOS	**86**	**85**	**84**	**85**	**85**	**87**	**85**	**89**	**87**	**86**	**88**	**89**

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones

En el 2019, aumentaron los seguimientos a los casos médicos en terreno, lo que ha permitido que, en cada una de las visitas se realicen asesorías integrales, esto gracias a las visitas interdisciplinarias entre la fisioterapeuta y del responsable de medicina preventiva, en donde se realizan asesorías legales y tramitología y se gestionan las respectivas citas ante las entidades pertinentes, adicionalmente se dan recomendaciones de fisioterapia.

b) SVE para peligro Biomecánico

El programa Pilo consiste en realizar acciones tendientes a evitar la generación de enfermedades osteomusculares partiendo del tamizaje de la población para identificación de colaboradores que refieren molestias, posteriormente se realiza una valoración más detallada identificando casos sospechosos de presentar una enfermedad osteomuscular y finalmente intervención fisioterapéutica con el fin de frenar su desarrollo o disminuir la sintomatología dolorosa.

Tabla 21. ***Cobertura de Encuesta PILO***

COBERTURA ENCUESTA PILO		
Expuestos	Encuestados	Cobertura
645	518	80%
COBERTURA VALORACIONES		
Programados	Valorados	Cobertura
274	247	90%

Tabla 22. ***Valoraciones PILO***

Clasificación	Trabajadores	%
Sanos	95	38%
Sintomáticos	118	48%
Sospechosos	15	69%
confirmado	3	1%

Tabla 23. ***Resultados PILO***

Terapia física	78 intervenidos
Disminución de sintomatología	28 trabajadores
Recuperados	20 trabajadores
Efectividad (%)	62%

De la misma forma se atienden trabajadores que presentan accidentes e incidentes de trabajo y manifiestan alguna sintomatología dolorosa.

Para la vigencia 2019 se proyectó la realización de la encuesta PILO a toda la población de planta, se logró encuestar 518 colaboradores de los cuales fueron valorados 247, esta valoración consiste en una revisión céfalo caudal y a la vez una entrevista al trabajador para detectar signos y síntomas sospechosos, que puedan suponer la aparición de enfermedades laborales. Teniendo en cuanta los resultados de las valoraciones se realiza intervención fisioterapéutica.

Como plan de acción al resultado de las valoraciones la empresa realiza diferentes actividades como, calistenia para los colaboradores operativos, pausas activas en el personal administrativo, talleres grupales orientados con estudiantes de fisioterapia, capacitaciones en diferentes temas dirigidos a prevenir lesiones osteomusculares y se ejecutaron terapias físicas personalizadas.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

Las intervenciones individuales han tenido una efectividad del 62%, lo cual es positivo ya que se disminuye el índice de reubicaciones derivadas de lesiones osteomusculares. Esta actividad se lleva a cabo en la sede principal donde se cuenta con un espacio para llevar a cabo la intervención, la efectividad de esta actividad puede aumentar si los trabajadores citados asisten puntualmente a las terapias además de poner en práctica en cada una de sus casas las recomendaciones dadas para el hogar.

c) Estilos de vida saludable

Las actividades programadas en el marco del programa de estilos de vida saludable se lograron ejecutar con el apoyo de nuestros aliados estratégicos como la UNIPAMPLONA, y las diferentes EPS. El objetivo principal de este programa es generar cambios comportamentales en los colaboradores tendientes a mejorar su estilo y hábitos de vida con el firme propósito de mejorar su calidad de vida desde su estado de salud.

Tabla 24. ***Actividades del programa de estilos de vida saludable***

Actividad	Programadas	Ejecutadas	Convocados	Asistentes
Jornadas de salud Medimás EPS.	1	1	30	12
Jornada de salud Coomeva EPS.	1	1	78	36
Jornada de salud Nueva EPS	1	1	250	31
Charla (tabaco – alcohol y sus efectos)	1	1	637	245
Charla (lavado de manos, prevenga la gastroenteritis y detenga el dengue)	1	1	637	440
Charla de estrés	1	1	637	132
Capacitaciones tema sustancias psicoactivas dictadas por Psicólogo	4	4	186	133

Las actividades realizadas con el apoyo de las diferentes EPS no tuvieron el impacto esperado, ya que los trabajadores pese a que el equipo médico de las entidades de salud viene a las instalaciones de la empresa no asisten, tal y como se refleja en el número de asistentes a la jornada de salud realizada con el apoyo de la EPS Medimás, Coomeva y Nueva EPS.

Entre las actividades destacadas en el 2019 organizadas y ejecutadas por la empresa podemos mencionar.

- Campañas de prevención de riesgo cardiovascular con apoyo de la caja de compensación familiar COMFANORTE.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

- Sensibilización sobre los efectos nocivos del tabaco, el alcohol y demás sustancias psicoactivas.
- Campañas sobre alimentación saludable.
- Hábitos sanos de alimentación.

- Conversatorios tabaco y alcohol.

- Estilos de vida saludable.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

« 4.1.2. Higiene y seguridad industrial

Reporte e investigación de accidente de trabajo, Plan estratégico de seguridad Vial, programa de Inspecciones, son los programas que conforman este subproceso, el cual reflejó bajos resultados durante el año 2019, siendo los accidentes de trabajo la principal causa de no lograr cumplir la meta.

a) Reporte e investigación de Accidentes de trabajo.

El cuadro muestra el comportamiento de la accidentalidad con relación a la frecuencia mensual en los dos últimos años. Las cifras revelan una disminución en 6 eventos en el 2019 comparado con la cantidad de accidentes reportados en el 2018. Sin embargo, es importante indicar que la severidad de las lesiones en el 2019 fue menor a las presentadas en el año anterior, logrando una disminución en el ausentismo por accidentes de 195 días. Cabe resaltar que 129 días perdidos de los 587 registrados para la vigencia 2019 corresponden a una prórroga de un accidente generada en el 2018, por lo tanto, podemos decir que solo 458 días se generaron en el 2019. De los 60 eventos registrados 4 accidentes generaron 307 días y sus causas básicas obedecen inicialmente a la falta de observación e identificación del peligro en el área de trabajo.

Tabla 25. ***Accidentes 2019***

MES	ACCIDENTES		DIAS PERDIDOS	
	2018	2019	2018	2019
ENE	5	5	19	4
FEB	2	4	7	50
MAR	6	6	48	40
ABR	9	6	38	38
MAY	3	3	59	36
JUN	6	5	16	77
JUL	7	4	72	5
AGO	5	3	75	34
SEP	9	6	183	69
OCT	7	3	77	77
NOV	5	7	59	73
DIC	2	8	0	84
TOTAL	66	60	653	587

Tabla 26. ***Accidentes por CN***

CENTRO DE NEGOCIO	2018	2019
Alcantarillado	5	4
Atención al cliente	0	1
Acueducto	14	2
Contratación y compras	1	0
Cartera	0	1
Distribución y bombeo	3	4
Electromecánica	0	4
Ventas de servicios	2	1
Ingresos	14	17
Micro medición operativo	5	2
Micromedición administrativo	2	0
PQR /ATC	1	0
Producción	2	1
SST	1	0
Proyectos	0	0
IANC	1	1
Sistemas	1	0
RSE	1	1
GOC	8	14
Gestión social	0	1
Gestión ambiental	2	1
Estudios y Diseños	0	1
CEINDOC	0	1
Dir. Gestión Corporativa	0	1
Talento Humano	3	2
TOTAL	66	60

De igual forma la cantidad de eventos sigue siendo alarmante teniendo en cuanta que la organización realiza grandes esfuerzos invirtiendo en la compra de EPP´s, brindando los espacios de formación en autocuidado. Se investigan no solo los accidentes de trabajo si no también los incidentes, de esta manera pretendemos identificar de manera temprana las causas que generan estos eventos y plantear las acciones correctivas necesarias para disminuir el número de accidentes.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

El mecanismo o forma de ocurrencia de los accidentes más repetitivo son: caída de personas, sobre esfuerzo, pisadas choques y golpes, siendo los CN´s Ingresos y Gestión operativa comercial quienes más eventos reportaron, notándose un incremento cada año. Mientras que el CN Acueducto fue el CN que logró disminuir el número de accidentes con respecto al 2018, pasando de un total de 14 accidentes a solo 2 accidentes en el 2019.

Los planes de acción se han enfocada a generar cambios comportamentales en los trabajadores, sin embargo no han surtido el efecto esperado, factores como el terreno irregular en algunos sectores de la ciudad, la delincuencia, perros callejeros, la intolerancia y la falta de identificación del peligro y tomas de acciones preventivas por parte de los colaboradores dificultan la efectividad de los planes de acción, sumado a esto se han realizado diferentes capacitaciones en autocuidado, uso de herramientas, identificación de peligros y percepción del riesgo.

b) Inspecciones de Seguridad.

Las inspecciones de seguridad son el acompañamiento realizado a las obras que la organización ejecuta incluyendo las realizadas a sus aliados estratégicos.

Tabla 27. ***Inspecciones de seguridad***

Actividad	Cantidad
Inspecciones AKC	327
Hallazgos	349
Seguimiento al uso de EPP	587

En el acompañamiento realzado se evidenció que las condiciones inseguras más repetitivas son: la señalización inadecuada o deficiente, falta de orden y aseo en las obras y la realización de actos inseguros entre los que se destacan la no utilización de elementos de protección personal. Durante las inspecciones realizadas en el 2019, se hallaron 84 trabajadores sin hacer uso de los EPP, para un promedio de 12 trabajadores por mes que no usan uno o varios EPP.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

En las inspecciones no solo se verifica el cumplimiento de las normas de seguridad sino también el estado de las herramientas de trabajo, máquinas y equipos, de igual manera las instalaciones locativas donde se llevan a cabo procesos de la organización.

c) Plan estratégico de seguridad Vial.

En el 2019 se impartió capacitación en prevención vial y normas de tránsito a 256 trabajadores que desempeñan el roll conductor en la ejecución de las actividades propias de la organización, de igual manera se realizaron las respectivas inspecciones a los vehículos, las cuales sumaron en total 2469 inspecciones.

En cuanto a los aspectos legales que exige este programa para que los colaboradores puedan hacer uso de su vehículo, se verificó la vigencia del SOAT y el CRTMG (gases) encontrando un comportamiento adecuado en nuestros colaboradores ya que el promedio de cumplimiento fue del 96%. Se puedo evidenciar que el incumplimiento de algunos colaboradores en este aspecto obedece a temas económicos debido al endeudamiento que tienen por diferentes causas.

Durante el 2019 se reestructuró el PESV y se presentó ante la Secretaría de Tránsito, encontrándonos a la espera de la respectiva certificación por parte de esta secretaría.

« 4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros

Estos dos procesos comprenden actividades de acompañamiento a los contratistas específicamente en el seguimiento a la accidentalidad, acompañamiento en obras y verificación de afiliación al sistema general de riesgos laborales; de igual manera se lleva el récord de las reparaciones a terceros por afectaciones ocasionadas a la comunidad relacionadas con las obras que ejecuta la organización, de esta manera se busca blindar a la empresa en responsabilidad solidaria que se pueda derivar de los riesgos laborales de nuestros contratistas.

Tabla 28. ***Inspecciones a Terceros***

Actividad	Cantidad
Inspecciones	98
Hallazgos	242

Tabla 29. ***Accidentes de Terceros***

Empresa	# AT	# Días Perdidos	# De Trabajadores
Transivic SAS	46	187	267
Megaserv POINT	18	21	99
TOTAL	**64**	**208**	**366**
AKC	**60**	**458**	**690**

Durante el 2019 se realizaron 98 inspecciones a obras ejecutadas por contratistas (Megaserv POINT, Transivic SAS), se evidenciaron 242 hallazgos entre los que más se destacan: señalización inadecuada, omisión al uso de elementos de protección personal y riesgos mecánicos por el uso de herramientas, los hallazgos encontrados se comunican, se corrigen en el sitio y de no

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

ser posible se dejan las observaciones para que sean subsanadas posteriormente, de esta forma blindamos a la empresa y a nuestros aliados estratégicos.

La cantidad de días perdidos a diferencia del cuadro de AT AKC no refleja los días de prórroga por cuanto no podemos dar una cifra exacta de ausentismo por accidentes de trabajo. En cuanto a la cantidad de accidentes es elevada en comparación con el número de trabajadores, los cuales suman entre las dos empresas, 208 en promedio.

Es importante que nuestros aliados estratégicos implemente planes de acción más contundentes con relación a la accidentalidad y retroalimenten oportunamente AKC S.A. E.S.P., la información dentro de las frecuencias establecidas.

« 4.2 PROYECCIONES

Las metas para el 2020 se mantienen iguales, esto debido a que en el 2019 no logramos alcanzarlas, pero si estuvimos cerca, por lo tanto, se doblaran esfuerzos en procura de alcanzarlas.

- En cuanto al proceso de Medicina preventiva y del trabajo se seguirá trabajando para lograr que el personal con restricciones médicas que hay tienen disminución de la carga laboral aumente su productividad.
- El programa de riesgo psicosocial espera tener un mejor desempeño teniendo en cuanta el apoyo de una psicóloga mes con la cual se pretende brindar mayor cobertura.
- Se incorpora personal de apoyo al CN SST con el fin de dar cubrimiento a las mediciones higiénicas (ruido e eliminación) para la implementación de un programa de conservación visual y auditivo.
- Continuaremos trabajando en generar cambios comportamentales para motivar una cultura del autocuidado partiendo de la base de hacer deporte y alimentarse bien, para esto se espera contar con el apoyo de la universidad de pamplona (Nutricionistas en Formación).
- Para la vigencia 2020 el plan de trabajo está enfocado en disminuir de manera considerable la cantidad de accidentes de trabajo, en un 25%.
- Como proyecto especial para la vigencia 2020 se pretende lograr la certificación en la norma ISO 45001:2018 la cual certifica las buenas prácticas y la implementación adecuada del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, lo cual se estima lograr en abril 2020.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 5

PROPICIAR ALIANZAS ESTRATEGICAS

DE CRECIMIENTO MUTUO CON NUESTROS PROVEEDORES

Menú

« 5.1 ANÁLISIS GENERAL

Para el año 2019 contamos con nuestros aliados estratégicos los cuales son esenciales para llevar a cabo la operación y cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados, por ello trabajamos en la búsqueda de promover alianzas enfocadas en generar oportunidades de mejoramiento, a partir del conocimiento y el entendimiento de las necesidades y expectativas mutuas, siendo AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP el motor de desarrollo, fomentando las capacidades de proveedores y contratistas.

Compartimos con los proveedores los lineamientos y principios que guían el actuar de la familia Kpitalina, los cuales están dispuestos en el Código de Ética, y responden al respeto, Honestidad, confianza y protección de los derechos humanos, el cumplimiento por las normas laborales, el cuidado del medioambiente, y la ejecución de acciones transparentes en su gestión.

A su vez, el Manual de Proveedores y contratistas, establece las prácticas esperadas a nivel comercial y de cumplimiento de normas para con sus trabajadores; como la práctica de políticas en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, conscientes de que el éxito empresarial se genera a partir de la articulación de las partes y el cumplimiento de prácticas responsables y respetuosas en toda la cadena de suministro.

Contamos con un proceso por medio del cual identificamos, caracterizamos y segmentamos a nuestros proveedores, con el propósito de establecer planes esenciales para el relacionamiento con cada uno de estos. Durante el año 2019, evaluamos nuestros proveedores y contratistas con base en criterios estratégicos, dentro de los cuales se contemplaron temas asociados a las compras, margen, rotación, cumplimiento, entre otros; además, complementamos el análisis con un diagnóstico de nuestros socios comerciales en ámbitos de sostenibilidad. Los resultados obtenidos nos permitieron identificar como principales oportunidades de mejora; incluir dentro de los criterios de evaluación a proveedores y contratistas, temas se Seguridad y Salud en trabajo en nuestra cadena de suministro y el ejercicio de las buenas prácticas de autocuidado de los trabajadores de nuestros contratistas.

La empresa asegura la igualdad de oportunidad a todos los oferentes que deseen realizar negociaciones comerciales con nosotros, mediante procesos de página WEB, logrando un incremento del 52% con respecto al año anterior, en cuanto al número de procesos de página web, evidenciando la transparencia de gestión de contratos; pasando de 52 a 103 procesos de procesos, con una participación para el año 2020 de 423 oferentes, con un 44% más de participación.

Esta gestión nos permite descentralizar los procesos de compras, brindando agilidad en la consecución de las necesidades de la operación y procesos administrativos, el

seguimiento a las solicitudes se realizará de manera constante para brindar que el proceso de compra sea optimo, disminuyendo el tiempo de respuesta, costos y esfuerzos invertidos en las actividades humanas realizadas en los trabajos operativos.

La búsqueda de la mejora y fortalecimiento del proceso se apoyó en la realización de auditorías internas y externas, resultado que nos permite continuar fortaleciendo una cadena de suministro responsable en la minimización de los riesgos y el cumplimiento de las normas laborales.

El cumplimiento en cuanto al comportamiento de pago a proveedores y contratistas despertó el interés y lealtad de los mismos para con la empresa, lo que evidencia un crecimiento positivo de los proveedores y contratistas más leales, que están satisfechos y se refieren en términos positivos a AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP.

PROVEEDORES

Los proveedores son un componente fundamental para Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., por ser considerados "aliados estratégicos", buscando enlazar los valores y compromisos éticos entre las empresas, permitiendo que las compras se realicen en las mejores condiciones económicas, con ellos conseguiremos aliados estratégicos que puedan asumir las necesidades técnicas, de calidad y cumplimiento exigibles.

Los proveedores, por ser considerados actores estratégicos para Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., se invitarán a hacer parte activa del compromiso de no permitir, ni admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios del pacto global.

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros proveedores, por ello tenemos como objetivo buscar el crecimiento sostenible de las pequeñas y medianas empresas de la Región de nuestra cadena de suministro. Para cumplir con nuestro propósito llevaremos a cabo diferentes actividades e iniciativas que permiten fortalecer el desempeño de las empresas, al compartir con ellas buenas prácticas a nivel económico, social y ambiental. Durante el año 2020, la meta será la vinculación de nuevos proveedores y las compras directas a fabricantes.

Adicionalmente, se adoptarán las medidas para revisar que se cumplan con el Principio de los derechos humanos de los trabajadores vinculados laboralmente a nuestros Contratistas y Proveedores y autocuidado; esta decisión se sustenta con nuestro compromiso con el Pacto Global y la gestión de responsabilidad social en las condiciones de Compras y Contratación que acompañan cada una de las relaciones comerciales que se generan en nuestro actuar.

El CN de Contratación y Compras durante el año verificará los precios del mercado con el fin de evaluar mejores condiciones financieras en beneficio de la empresa.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

« 5.1.1. Factores de Crecimiento

a) Calidad

El concepto de calidad suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado. Y en cierta forma, es así. ¿Qué mejor que una necesidad cubierta de manera eficaz y oportuna?

Sin embargo, a la hora de implementar un plan de gestión de calidad, es preciso mirar el término con más detenimiento y buscar indicadores de calidad que lo valoren, es por ello que en nuestra alianza con proveedores estratégicos no solo buscamos satisfacer esa necesidad, la cual para el año 2019 se obtuvo un promedio del 99.9% de cumplimento en las especificaciones del producto, sino además, estas alianzas de crecimiento mutuo también buscan satisfacer el servicio postventa por parte del proveedor, atendiendo así nuestras necesidades de asesorías y acompañamientos, las cuales para el año 2019 fueron atendidas oportunamente registrando un 100% de cobertura. Porque la calidad, digámoslo claro, no sólo se mide al final de los procesos. También es necesario evaluarla en las fases iniciales e intermedias, cada una de las cuales aporta un valor específico a la cadena de labores que integran un proceso.

En su fase intermedia de la cadena, AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, mide la calidad de los productos siguiendo el indicador de garantías, el cual para el año 2019 obtuvimos el 100% de la atención a las garantías solicitadas.

b) Disponibilidad

La disponibilidad de materiales es un factor fundamental para la completa operación de nuestra empresa, es por ello que se han detectado 263 elementos que son base para nuestra operación y están controlados por stock. El planar que este stock se mantenga en el almacén general de la empresa, es una de nuestras principales labores y resultado del ciclo PHVA, y alianzas estratégicas con nuestros proveedores. Para el año 2019 se cumplió con mantener en un promedio del 93,6% de materiales regidos por stock. En cuanto a materiales no regidos por stock iniciamos con un promedio de atención de 7 días de la solicitud del material hasta la entrega del mismo y logramos mejorar la atención a un promedio de atención de 2 días, con respecto al año anterior.

c) Precio

El precio es uno de los indicadores importantes que persigue la empresa, buscando así la optimización de recursos y reducción de presupuesto en las ordenes de trabajo,

apuntando a este objetivo la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, utilizando estrategias como los procesos de página Web con un incremento del 49.5% con respecto del año anterior pasando de 52 a 103 procesos de página web al año, así como también se incrementa la participación de nuevos oferentes e incrementando 44.6% su número pasando de 234 en el año 2018 a 423 en el año 2019. Otra de las estrategias utilizadas es la compra directa a fabricantes; siendo un promedio del 15.27% compras directas a fabricantes de sus compras totales para el año 2019. Otra de las estrategias utilizadas es las compras conjuntas con empresas con quienes se maneja el sistema de gestión compartido, con el objetivo de una búsqueda de menor precio a mayor volumen con un promedio para el año 2019 del 15% de las compras se realizaron en conjunto con las empresas aliadas.

« 5.1.4. Factores de Crecimiento de Proveedores

AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP como modelo de empresa socialmente responsable, no solo está dentro de sus objetivos el crecimiento propio, sino que a su vez tiene como objetivo el crecimiento de sus proveedores y contratistas como aliados estratégicos, dado su compromiso de responsabilidad perseguimos indicadores como tiempo promedio de cancelación de la factura, el cual para el año 2019 con un tiempo promedio de 30 días en la rotación de cartera.

« 5.2 PROYECCIONES

Para el año 2020, seguiremos fortaleciendo el crecimiento mutuo con proveedores y contratista como alianza. Tendremos en cuenta a este gran grupo de aliados estratégicos; proveedores y contratistas, a que no solo se unan a los programas que desarrollamos, como veladas culturales, Cajita Solidaria, salón del Agua, retorno de plástico entre otros, si a los programas de ciudad como con el fin de que cada día sean más las empresas Cucuteñas las que ejecutan su gestión empresarial con base en prácticas Kpitalinas.

- Desarrollo de Proveedores estratégicos; construir las relaciones comerciales competitivas, de confianza y de largo plazo, que generen un valor agregado y crecimiento mutuo, incluyendo a nuestras empresas filiales AGUA DE LOS PATIOS SA ESP, TRANSIVIC SAS, MEGASERV POINT SA, FUNDACION V&C.
- Cumplir con las especificaciones de los productos y servicios requeridos por los centros de negocios.
- Garantizar el acompañamiento y asesorías con nuestros proveedores y contratistas aliados, llevándonos al éxito de la etapa final de nuestra cadena de suministro.
- Garantizar la disponibilidad de insumos bases en la operación de nuestro servicio.

- Consecución de compras directas a fabricantes, buscando mejoras financieras para el beneficio de la empresa.
- Ejecutar compras conjuntas con nuestras empresas aliadas, buscando mejores estrategias de precio, disponibilidad y calidad.
- Consecución de nuevos proveedores estratégicos en cuanto a material en consignación.
- Implementar como criterios de evaluación de proveedores, temas de seguridad y salud en el trabajo.
- Ampliar el portafolio de proveedores.
- Seguir fortaleciendo la credibilidad de la empresa desde el pago oportuno según los tiempos de crédito.
- Controlar los errores que se presentan en el proceso.
- Disminuir el porcentaje de pérdidas en inventarios.
- Fortalecer el sistema de contratación verificando que todos los negocios de la empresa estén formalizados.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 6

SER DINAMIZADORES DE PROGRAMAS SOCIO-AMBIENTALES

QUE GENEREN CAMBIOS COMPORTAMENTALES POSITIVOS EN LA SOCIEDAD

« 6.1 ANÁLISIS GENERAL

« 6.1.1. Convivencia

a) Socialización y seguimiento a proyectos

Tabla 30. ***Socializaciones y seguimientos a proyectos***

ACTIVIDAD	EJECUTADAS	PARTICIPANTES
Recorridos	127	343
Socializaciones	128	3.847
Seguimientos	5	14
TOTAL	**255**	**4.204**

En la tabla se describen los recorridos y las socializaciones de obras por ampliación o reposición de acueducto o alcantarillado, las cuales se ejecutan por cumplimiento del plan maestro y el contrato 030, estas son solicitadas por la Dirección de Proyectos o el contratista ejecutor (Transivic) en donde se informa a las comunidades sobre la intervención de la Empresa en el sector, dejando ver los beneficios de la(s) obra(s) y en caso de ser necesario mitigar desde el inicio las molestias que se puedan ocasionar por la ejecución de la misma, el proceso de información se realiza predio a predio o mediante reuniones por solicitud de la comunidad, se les da a conocer los beneficios del proyecto, la importancia que tiene el pago oportuno de las facturas para que de esta forma se pueda invertir en modernizar, ampliar y reponer las tuberías existentes en la ciudad.

A algunas obras socializadas se les realizo seguimiento con el objetivo de verificar con la comunidad del área de intervención, el presidente JAC o líder del sector y los mismos ejecutores (supervisor e inspector de Transivic) el desarrollo de la misma donde se buscó identificar el nivel de satisfacción o insatisfacción con la obra y en caso de ser necesario entrar a resolver la problemática, con esta labor buscamos estar siempre en contacto con la comunidad y conocer su opinión respecto a la obra.

En el 2019 se continuo con la aplicación de la encuesta de satisfacción donde se logró medir el grado de satisfacción reconociendo que tan importante había sido para los habitantes del sector el trabajo realizado así como los beneficios de la(s) obra(s) de infraestructura de acueducto y alcantarillado ejecutadas por Aguas Kpital Cúcuta, para esto se tomó como muestra el 22% de usuarios de acuerdo a la cantidad de predios identificados durante el proceso de socialización y una vez finalizada la obra, de acuerdo a lo anterior el 75% de los usuarios del área directa de la obra a quienes se les aplico la encuesta manifestaron que las obras son muy importantes para el mejoramiento en la prestación del servicio y además la necesidad del cambio de la tubería por tratarse de tubos de hace muchos años.

b) Solución de conflictos

Durante el 2019 se presentaron 10 casos de atención conflicto derivados de obras de ampliación o reposición del Acueducto o Alcantarillado y otros productos de daños o situaciones de la normal operación de la Empresa, estos fueron atendidos y resueltos a satisfacción de los usuarios o la comunidad que estuvo involucrada en el proceso, es importante tener en cuenta que estos se atendieron con la respuesta y el acompañamiento oportuno de otros procesos de la organización.

Tabla 31. ***Atenciones a conflictos***

AÑO	EJECUTADAS	PARTICIPANTES
2015	77	564
2016	68	794
2017	34	587
2018	5	45
2019	10	98

« 6.1.2. Medio Ambiente

El CN Gestión Ambiental establece la continuidad de los programas a implementarse durante cada año, con base en el impacto social de los mismos, los objetivos misionales, las directrices gerenciales, la eficiencia de costos y el ciclo PHVA. A continuación, se relacionan los distintitos programas ejecutados por el CN Gestión Ambiental.

a) Sistema de Gestión Ambiental.

El Proceso Gestión Ambiental viene formulando el Sistema de Gestión Ambiental (redacción definitiva del documento), cuyos ítems están contenidos en la Norma ISO 14001, con la finalidad de buscar su formalización en el Sistema de Gestión de Calidad y su implementación.

El análisis interno del Sistema de Gestión Ambiental determina un Plan de Manejo Ambiental Institucional, que nos permite cumplir la normativa ambiental que nos regula como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y que posteriormente nos permitirá certificarnos ambientalmente.

A 2.019, se tiene un avance del 70% de la formulación del documento, pero desde el comienzo de nuestras operaciones, estamos realizando como empresa, actividades enmarcadas dentro de este objetivo, tales como el cumplimiento de la normativa ambiental, labores de seguimiento en construcción de obras, cumplimiento de los requisitos de los entes de control y trabajo coordinado con las autoridades ambientales y civiles.

b) Huella de Carbono.

El programa que inició en 2.019 y proyectado a concluir en 2.021, está diseñado para ejecutarse por etapas y contando con el apoyo de asesores regionales, caso, docentes de la Universidad de Pamplona-Unipamplona, la Universidad Francisco de Paula Santander y estudiantes de último año de sus facultades de Ingeniería Ambiental.

En 2.019, iniciamos con la determinación del impacto de la huella de carbono en el proceso de potabilización de las Plantas El Pórtico y Carmen de Tonchalá, analizando los diferentes "insumos" que intervienen en su producción, tales como energía (bocatoma, desarenadores, cámara de quiebre, plantas), insumos químicos para el tratamiento del agua, maquinaria, transporte, agua requerida y producida, otros materiales, etc.

c) Red Ambiental.

La Red Ambiental surge en 2.015 con los objetivos de crear y mantener activa una red de ambientalistas nortesantandereanos con cultura y conciencia ambiental, difundir avances e innovaciones tecnológicas en materia ambiental.

En sus primeros días de existencia, la red se enfocó en dar a conocer los temas ambientales de interés global con la premisa de que la información es un elemento clave en la educación y en la generación de conciencia ciudadana, hoy la red da un salto cualitativo y centra su ejercicio en dar a conocer los programas ambientales y de Responsabilidad Social que implementa Aguas Kpital Cúcuta, pero observando con atención lo que sucede en nuestro planeta que es de interés para todos.

En 2019, se publicaron en promedio, seis (6) contenidos mensuales, los cuales tienen 460 aceptaciones cada mes entre 960 lectores que nos siguen; para 2020 nos proponemos como meta llegar a 1.200 seguidores con un promedio de 600 aceptaciones a nuestras publicaciones; la red, hoy tiene una presentación fresca que incluye videos e ilustraciones, imágenes, que motiva a nuestros lectores a interactuar y en esto hemos venido ganando dinamismo.

La Red Ambiental se convierte en una fuente de información local ambiental y ahí reside su importancia, siendo su ejercicio una tarea de responsabilidad y placer; a través de los medios de comunicación nos llegan contenidos ambientales académicos, pero la red es la expresión de una mirada de nuestra realidad y es una invitación a que otros actores locales aporten sus experiencias y aprendizajes, para construir colectivamente el conocimiento ambiental.

Habitantes de los barrios sembrando con jóvenes y niños de Guardianes del Planeta.

d) Puntos Verdes.

El Objetivo del programa Puntos Verdes es fomentar el establecimiento y mantenimiento de zonas verdes de la ciudad mediante la adopción de parques y el apoyo a iniciativas cívicas en este sentido, dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

En 2.019, se incorporaron 482 m2 de zonas verdes, de los cuales 272 m2 se realizaron a través del Programa Guardianes del Planeta en siete (7) parques de la ciudad (Nuevo Horizonte, Coralinas, El Desierto, Oasis, Cúcuta 75, Belisario, Los Olivos), 60 m2 en la Glorieta Arnulfo Briceño, 120 m2 en el barrio 28 de febrero y 30 m2 en talud de Pueblo Nuevo.

e) Ahorro de Energía.

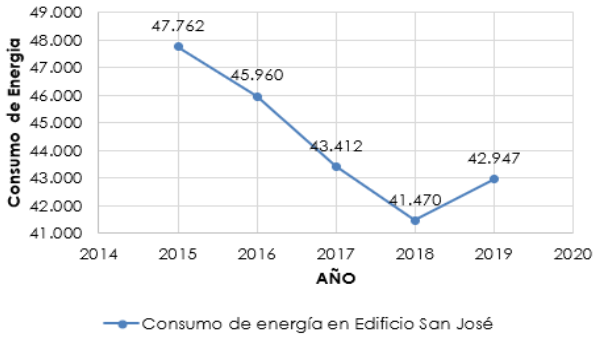
El programa iniciado en 2014 tiene el objetivo de fomentar una cultura ambiental de ahorro de energía eléctrica través del uso eficiente en todos los colaboradores y contratistas de la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A.E.S.P. en el consumo responsable durante el desarrollo de las actividades al interior de las sedes; así como promover la cultura de ahorro de energía como estilo de vida.

El programa se ha centrado en la utilización racional de los equipos eléctricos y electrónicos disponibles en nuestras oficinas y particularmente en los aires acondicionados, pues se estima que estos son los responsables del consumo del 60% de energía en las empresas modernas. Para ello apelamos a la concientización y motivación de nuestros compañeros de trabajo y es así como semanalmente recordamos a los colaboradores la necesidad de un buen comportamiento en materia de ahorro de energía.

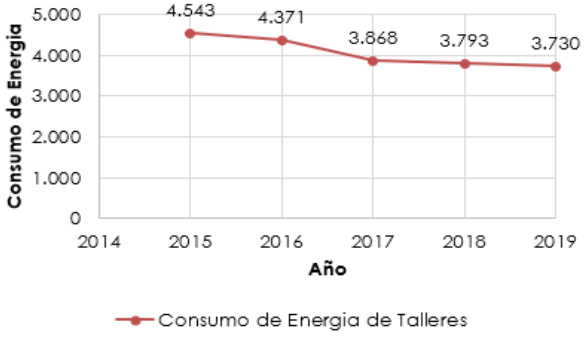
Tabla 32. ***Comportamiento en el consumo de energía en Edificio San José y Talleres 2015-2019***

AÑO	CONSUMO DE ENERGIA EDIFICIO SAN JOSE (Kwh)	CONSUMO DE ENERGIA TALLERES (Kwh)
2015	47.762	4.543
2016	45.960	4.371
2017	43.412	3.868
2018	41.470	3.793
2019	42.947	3.730

Gráfica 13. ***Consumo de energía – Edificio San José***



Gráfica 14. ***Consumo energía – Talleres***



f) Formación Ambiental.

Aguas Kpital Cúcuta y La Alianza Biocuenca realizaron la VI Versión de Pijamada Tierra (2.019), los días 7 y 8 de noviembre en el Club Tenis, en el que se incluyó el Concurso Piensa Verde III Versión, la I Rueda de Negocios Verdes entre emprendedores de la región y un panel de Negocios Verdes. Al evento asistieron 482 personas.

En el primer día de desarrollo del certamen se llevó a cabo los conversatorios "El Agua se acaba" y "Acciones para conservar el agua", finalizando con el II Desfile Moda por mi Páramo.

Directivos de Aguas Kpital (Ing. H. vergel y Carlos Cote, exponiendo el Diplomado Ambiental en Bici)

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

En el segundo día se expusieron "Acciones para conservar y estudiar los ecosistemas de alta montaña" (Docentes de Unipamplona) y "La propuesta pedagógica del Diplomado ambiental en bici", así como la premiación del Concurso Piensa Verde. Como compromisos de Pijamada Tierra 2019, quedaron establecidos la realización de La Primera Escuela de Promotoría Ambiental en Bici y el establecimiento del "Bosque Pijamada Tierra en Santurbán" con el apoyo de la Organización La Esperanza.

g) Río Light - Río Sin Aceites.

Río Light nació en 2.015 mediante una alianza de Aguas Kpital Cúcuta con unas instituciones educativas de la ciudad, que se dieron a la tarea de recolectar el aceite usado de cocina, para evitar que este residuo contaminara las aguas superficiales de nuestra región.

Entre 2.015 y 2.018, a través del programa se recolecta un promedio mensual cercano a los 50 litros de aceite vegetal usado (AVU); 2.019 marca un punto de inflexión en el programa y registra un promedio mensual de recolección de 160 litros, lo cual significa que estamos protegiendo la calidad de 160.000 litros de agua en nuestros ríos.

Estudiantes del Colegio Luis Gabriel Castro, haciendo entrega del aceite usado de cocina.

El programa también tiene un componente social en la medida que el aceite recolectado por niños y jóvenes estudiantes de los colegios participantes es entregado a familias cucuteñas recuperadores de oficio (anteriormente pimpineros), quienes envían esta "producción" a Bucaramanga, para luego ser enviado a Chile para ser procesado en biodiesel, de tal manera que así se cumple nuestra apuesta de no contaminar nuestros ríos y posibilitar su recuperación.

e) AKC Cero Plástico.

Dentro del Programa Manejo de Residuos, el componente de los plásticos ha sido el que mayor atención ha recibido tanto por el Proceso Gestión Ambiental como al interior de la organización, especialmente por, a) el fuerte impacto negativo de los plásticos en los diferentes ecosistemas a nivel mundial y nacional y b) porque es un residuo-materia prima con grandes potencialidades dentro de la economía circular.

El programa básicamente consiste en que los colaboradores AKC recolectan y devuelven plásticos de los empaques de los diferentes productos comprados en la Merkatienda La Confianza.

Colaboradora AKC haciendo devolución del plástico.

AKCero Plástico inició en abril de 2.019 y desde entonces han llegado a participar 142 colaboradores (21,8%) reciclando el 12% de los plásticos generados (peso en gramos) con una tendencia hacia el incremento.

El plástico recolectado es entregado a recicladores locales que elaboran madera plástica en la elaboración de estibas, postes para cercas y electrificación, palancas y polines para minas de carbón y esta industria se proyecta para la elaboración de muebles y casas de madera plástica, beneficiando a 25 familias cucuteñas que derivan su sustento económico de esta actividad. Se puede concluir que, en materia de aprovechamiento del plástico, estamos caminando en la dirección correcta, con un enorme potencial de crecer y revertir el daño que se venía haciendo.

h) Manejo de Residuos.

El programa está dirigido hacia cuatro objetivos, a) Generar conciencia entre los trabajadores AKC a través de la clasificación, recolección y aprovechamiento de residuos sólidos en la institución, b) Aumentar los indicadores de reciclaje de la empresa de tal forma que la empresa sea un referente en la ciudad, c) Servir de apoyo a los recuperadores y recicladores locales, así como a los emprendedores en materia de negocios verdes y d) Disminuir los residuos generados dentro de nuestra operación y con ello el valor de la facturación del servicio de aseo en nuestras dependencias.

En 2.018 nuestros esfuerzos de disminución de residuos se encaminaron al Edificio San José, mientras que en 2.019 nos hemos enfocado hacia Talleres y El Pórtico; una medida indirecta del cambio hacia la concientización del colaborador es el indicador de reciclaje que en el Edificio San José alcanzó el valor del 30% en 2.019, a través del aprovechamiento como papel, cartón, plástico, vidrio y residuos orgánicos; así mismo, este trabajo de clasificación, recolección y aprovechamiento de residuos sólidos en la institución, ha generado reducción en el pago del servicio de aseo en las sedes Edificio San José y Talleres en un 42% y 31% respectivamente.

6.1.3. Veladas Culturales

Promovemos el arte y la cultura mediante diferentes expresiones artísticas brindando un espacio totalmente gratuito para que la ciudadanía pueda asistir, en el 2019 llevamos a 11 comunidades (440 personas) de diferentes sectores de la ciudad a participar de este espacio.

6.1.4. Red Comunal

En el 2019 se continuo con la consolidación y permanente actualización de la base de datos de los diferentes actores sociales que hacen parte de esta Red Kpital donde se persiguen dos objetivos importantes el primero consiste en una retroalimentación permanente de los procesos que realiza la Empresa y la segunda en caso de emergencia desplegar de manera rápida y oportuna la atención a los usuarios con la prestación del servicio mediante los mecanismos y acciones que se tienen descritos en el Plan de Contingencia.

Año	# Integrantes de la Red
2018	2993
2019	3444

La red cuenta con 3.444 integrantes que son parte de entidades oficiales y privadas como organizaciones de carácter social de las cuales en caso de requerirse podemos acercarnos para trabajar de la mano con ellos para el logro de objetivos comunes o particulares.

6.2 PROYECCIONES

Para el 2020, se continúa con la promoción y fortalecimiento de los programas socio - ambientales al interior y exterior de la empresa que promueva el fortalecimiento de las relaciones directas con la comunidad; entre los programas a resaltar para el 2020 se tiene:

- Retorno del 50% del plástico adquirido en la Merktienda "La Confianza" y que el 35% de los colaboradores participen activamente del programa AKC Cero Plástico
- Recolección mensual de 350 litros de aceite
- Programa piloto "Lo Bueno se replica", donde se motivará a los ediles y asociaciones para que repliquen los buenos de modelos de AKC en la construcción y defensa de una ciudad participativa y ambiental.
- Programa Toma al Barrio "Pagar Paga", estrategia para motivar a los usuarios que mantiene su factura al día.
- Carrera Atlética 5K y 10K por el Páramo.
- Retretas Musicales itinerantes.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado BIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 7

MEJORAR Y FORTALECER CONTINUAMENTE

EL SISTEMA DE GESTIÓN Y HACER MEMORIA E IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

« 7.1 ANÁLISIS GENERAL

« 7.1.1 Madurez del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede aprecia que el sub elemento con mejor calificación fue el logrado a través de la Autoevaluación NTC ISO 9004:2018 con una calificación de 6.48, ejercicio realizado por parte de la Gerencia General, directores y líderes de CN aplicando los criterios de evaluación que miden la mejora del SG con respecto a las buenas prácticas recomendadas en la NTC ISO 9004:2018; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con la Autogeneración de ACPM´s (acciones de Mejoramiento) con una calificación de 5.81, lo anterior dado que el proceso de autogeneración de ACPM´s por parte de los diferentes líderes de CN´s no es el esperado teniendo en cuenta que muchas cosas que incluso se mejoran en los procesos no las documentan como acciones de mejora o en su defecto esperan a que se les recomiende emprender acciones de mejoramiento aun cuando la condición general es que cada líder de CN sea quien revise, evalué y autogenere las acciones correctivas y/o acciones para abordar los riesgo u oportunidades de mejora.

a) Madurez del SG – Autoevaluación:

Se aplicó el modelo de Autoevaluación de la madurez del sistema de gestión recomendada por la versión más reciente de la norma técnica colombiana 9004:2018 "Gestión para el éxito sostenido de una organización", el resultado obtenido fue de 4.23 siendo menor que la meta esperada de 4.30. (Teniendo en cuenta que la calificación es sobre 5.0 puntos).

Tabla 33. ***Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018.***

ASPECTOS	Calificación
1. Contexto de una organización	4,32
2. Identificación de una organización	4,57
3. Liderazgo	4,58
4. Gestión de Procesos	4,37
5. Gestión de los recursos	3,79
6. Análisis y evaluación del desempeño de una organización	4,11
7. Mejora Aprendizaje e innovación	3,87
Total	**4.23**

En esta evaluación se identificaron aspectos por mejorar en el Sistema de Gestión relacionados con la Gestión de los recursos, Mejora aprendizaje e innovación; sobre lo cual se documentaron las acciones de mejoramiento respectivas que ayuden a fortalecer el desempeño en estos aspectos. (SAM_49367).

Nota: A continuación, se presentan los dos cambios que se presentaron en la vigencia 2019 en la aplicación del modelo de autoevaluación.

Se evaluó la madurez de los procesos de la organización, para obtener una visión global de la empresa, examinando de manera individual el cumplimento de los niveles de madurez en cada proceso. Anteriormente se realizaba de manera global.

Para esta vigencia se aplicó el modelo de autoevaluación de acuerdo a la actualización de versión 2018 del estándar 9004, a continuación, se relacionan los cambios que se presentaron entre las dos versiones.

Aspectos versión 2010	Aspectos versión 2018
Gestión para el éxito sostenido de una organización.	*Contexto de una organización
Estrategia y política.	*Identidad de una organización
Gestión de los recursos.	*Liderazgo
Gestión de los procesos.	Gestión de los recursos
Seguimiento, medición, análisis y revisión.	Gestión de los procesos
Mejora, Innovación y aprendizaje.	Análisis y evaluación del desempeño de una organización.
	Mejora Aprendizaje e innovación

Aspectos nuevos.

« 7.1.2. Eficacia del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el sub elemento con mejor calificación fue el relacionado con el Seguimiento al Portal de Actividades con una calificación de 9.81 dado que se mejoró sustancialmente con respecto al año inmediatamente anterior la atención oportuna a los compromisos resultantes de los diferentes comités de trabajo y al continuo seguimiento y exigencia por parte de la alta dirección; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con la Gestión Documental con una calificación de 5.22, lo anterior dado que en el proceso de Indexación de Documentos, el Rango de Evaluación de Metas – REM = 0.3% es muy pequeño dada la meta de 99.7% lo que implica una calificación de cero a pesar de tener un factor de cumplimiento del 97.8% que sigue siendo muy bueno el resultado, sin embargo la meta es bastante exigente para este indicador.

En la medición de este segundo aspecto se ha considerado el siguiente despliegue:

- Estado de las ACPM
- Seguimiento al Portal de Actividades
- Control Interno
- Gestión Documental

a) Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM)

Este indicador evalúa el grado de gestión de las acciones de mejoramiento en la búsqueda de que se dé el tratamiento oportuno a cada una de estas, contemplando el seguimiento desde que se formula hasta que se da el cierre eficaz a la misma.

Durante el 2019 se trabajó para llevarlo a un estado de cumplimiento, siendo la acción más antigua el indicador que no se ha podido cumplir ya que la meta a diciembre de 2019 se planteó en 17 meses de antigüedad y se obtuvo un resultado de 18 meses de antigüedad; no se cumple la meta pero se logró la disminución en el tiempo de las más antiguas, teniendo en cuenta que en Enero de 2019 el indicador se encontraba con una antigüedad de 23 meses, alcanzando a llegar esta antigüedad hasta 31 meses en el periodo de Septiembre, antigüedad que tenían aproximadamente 11 acciones de mejoramiento y que bajo el continuo seguimiento a las mismas se logró disminuir este número obteniendo el resultado a Diciembre de 2019.

b) Seguimiento al Portal de Actividades

Este indicador evalúa el grado de gestión y oportunidad por parte de los responsables de cada proceso, en la atención de los compromisos resultantes de los diferentes comités conformados en la organización, asegurando con ello la aplicación de las directrices y acuerdos pactados entre procesos.

Respecto al resultado obtenido para este indicador se puede concluir que el número total de actividades pendientes de atención o con antigüedad mayor a 6 meses, ha disminuido a pesar de la dinámica de continua generación de compromisos, lo que ha obedecido al constante seguimiento por parte de la Alta Dirección, lo anterior teniendo en cuenta que en el periodo de Abril 2019 se alcanzó a tener hasta 564 actividades en 0% de avance y 580 actividades > 6 meses, indicadores que terminaron en Diciembre de 2019 con un total de 232 Actividades en 0% de avance y 239 actividades con antigüedad > 6 meses.

c) Control Interno

Los indicadores contemplados en este Sub aspecto evalúan la identificación y tratamiento de los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial, dando seguimiento desde el momento en que se identifica la falta de los trabajadores hasta el fallo o sanción del proceso disciplinario.

Durante el 2019 se observa que el número de procesos disciplinarios con respecto al 2018 se aumentó, pasando de 25 a 34 casos recomendados, razón por la cual la empresa debe continuar fomentando en los trabajadores el Ser Kpital a través de valores que apunten a la honestidad, confianza, el respeto, solidaridad y la consideración.

Los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2019 han sido atendidos oportunamente, detectando la procedencia de los mismos y adelantando el debido proceso para su trámite y posterior fallo, de acuerdo con lo establecido en el reglamento Interno de Trabajo, según amerite la situación o el tipo de falta. Durante el 2019 se recomendaron 34 procesos disciplinarios como resultado de las 47 auditorías de control interno que se adelantaron, trabajo realizado con un equipo conformado por 3 auditores internos y 1 Líder de CN.

Dentro de los acompañamientos adelantados por Control Interno durante el 2019, se encuentra la apertura de procesos web de contratación y compras, venta de chatarra, comités de servicio al cliente, arqueos de caja menor, revisiones aleatorias al almacén general, entre otros; con la finalidad de garantizar la transparencia de todos los procesos.

Así mismo durante el 2019 se implementó la matriz de controles aleatorios, la cual contempla un total 296 Controles (estratégicos, operativos y de cumplimiento), de los cuales 35 controles son considerados como críticos, y han sido aplicados en un 50% teniendo en cuenta que se inició este ejercicio en septiembre de 2019.

d) Gestión Documental

Los indicadores contemplados en este sub-aspecto evalúan la eficacia de los procesos de Indexación, Transferencia Documental y Entrega de correspondencia.

- Respecto a la indexación de documentos digitalizados en el 2019, se cumplió con la meta establecida ya que se indexó el total de los documentos que fueron transferidos para el proceso de digitalización (1.032.275 Documentos transferidos, 1.009.396 Documentos Indexados), con un factor de cumplimiento del 97.78%, garantizando con ello la disponibilidad de los documentos para su consulta virtual a través del sistema de gestión Documental Mercurio y eliminando así la consulta física de los documentos y con ello las pérdidas de tiempo en el personal buscando documentos físicos.

- La transferencia documental (política de cero papel), evalúa el cumplimiento de la transferencias documentales realizadas por los diferentes procesos con el propósito de evitar que los mismos lleven archivos de gestión paralelos al archivo central de la empresa; lo cual se evalúa mediante la relación de los procesos transferidos y el total de procesos que transfieren documentos; centralizando así el

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

archivo de la empresa en un único espacio físico, controlado y administrado por el CN CEINDOC donde solo se guardan de forma física los documentos referenciados a la tabla de retención documental – TRD.

- Para el 2019 este indicador tuvo una eficacia del 91.9% cumpliendo de esta manera lo contemplado en la Tabla de Retención Documental – TRD respecto al cronograma de trasferencia documental, lo que obedece al continuo seguimiento hacia el total de los 116 procesos que deben realizar transferencias documentales quedando aún 10 procesos que presentan atraso en las transferencias, con quienes se formulan cronogramas de trabajo para que se pongan al día en el primer trimestre del 2020.

- La gestión documental y la política de cero papel en la empresa ha sido fundamental y pieza clave en el desarrollo de nuestras operaciones ya que con ella hemos obtenido mayor trazabilidad, agilidad en la consulta y respuesta a los requerimientos que hacen los usuarios tanto internos como externos, lo que redunda en una posible disminución del personal requerido para este tipo de búsquedas y consultas en los diferentes procesos de la organización

- La eficacia en la entrega de correspondencia se evalúa mediante la relación entre la correspondencia entregada a los usuarios y la encomendada al CN CEINDOC hasta el 31 de Julio de 2019, pasando esta responsabilidad a partir del 01 de agosto de 2019 al CN GOC en la búsqueda continua de lograr trabajadores integrales; la eficacia de dicha entrega de correspondencia osciló durante el 2019 entre el 89,8% y el 97,5% al ser entregada por personal de la empresa conocedor de las diferentes rutas y direcciones de correspondencia de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado; logrando con ello, disminuir hasta en un 92% la contratación de los servicios de correspondencia certificado prestado por 4-72, lo que significa para la empresa un ahorro aproximado de hasta $ 180´000.000 / año. El total de correspondencia entregada con personal propio de la empresa durante el 2019 fue de 129.638 documentos de un total de 136.444 documentos encomendados al proceso de correspondencia; lo que no fue entregado por el proceso de correspondencia fue entregado a través del prestador de servicios 4-72.

« 7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el sub elemento con mejor calificación fue el relacionado con la Disponibilidad de Herramientas Informáticas con una calificación de 10.0 dado que se mantuvo la disponibilidad de todas las herramientas informáticas al 100% durante todo el año, las fallas que se pudieron llegar a presentar fueron solucionadas con la mayor oportunidad y de forma local, no hubo afectación general; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con la Gestión del Riesgo (Acciones para abordar el Riesgo) con una calificación de 4.47, lo

anterior dado que el porcentaje promedio mensual de acciones preventivas es del 6.4% con respectó al total de acciones de mejoramiento activas y el porcentaje promedio mensual de acciones preventivas esperado es del 10%, situación que fue incluso recomendada a nivel de la auditoría de seguimiento al SG por parte de SGS de Colombia de tal manera que se refuerce en el personal la comprensión del pensamiento basado en riesgos, para lo cual la empresa debe apoyarse en la aplicación de la NTC ISO 31000.

En la medición de este tercer aspecto se ha considerado el siguiente despliegue:

a) Longevidad y mejora de los documentos V1> 1 año de vigencia.

Este indicador permite medir el grado de actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión, infiriendo que el número de documento en versión 1 no tengas más de un año de antigüedad, y se hace la relación porcentual entre los que están en versión 1 con más de un año de antigüedad y el total de documentos existente en el sistema de gestión, la meta propuesta para diciembre de 2019 fue de no tener más del 5% de documentos en este estado y se cumplió con un 3.6% = (24/658*100) a diciembre de 2019; lo que obedeció al acompañamiento de los responsables de proceso una vez identificados los documentos que se encontraban en V1 > 1 año, para que estos fuesen actualizados y llevados a una nueva versión, asegurando con ello la actualización de los procediciertos y controles requeridos en cada proceso.

Tabla 34. ***Longevidad y mejora de los documentos***

Versiones de los documentos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	20	21	Total general
2011			1																	1
2012		2	4																	6
2013		2	1																	3
2014	2	2	1	2	3	1	2													13
2015		8	2	3				2	2	1										18
2016	2	2	6	2	3	2	1	1	1	1	2	1								24
2017	23	12	12	11	7	3	2	3		1	1	1	1	2						79
2018	65	28	10	10	10	17	12	8	9	9	7	9	4			1				199
2019	76	38	52	19	13	10	20	13	10	9	10	8	12	7	6	6	3	2	1	315
Total general	**168**	**94**	**89**	**47**	**36**	**33**	**37**	**27**	**22**	**21**	**20**	**19**	**17**	**9**	**6**	**7**	**3**	**2**	**1**	**658**

b) Incumplimiento de los Procediciertos Evaluados del SG

El sistema de gestión es evaluado continuamente a través de procesos de auditoría interna, que permiten evaluar el cumplimiento de los Procediciertos e identificar hallazgos que conducen a la generación de acciones de mejoramiento. Durante el 2019 se logró realizar un total de 8 Auditorías que revisaron parcial y totalmente el SG, así mismo se desarrollaron auditorías por parte de la revisoría fiscal y un total de 47 auditorías de control interno a los diferentes procesos, las cuales se desglosan a continuación.

Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

Tabla 35. ***Procediciertos Evaluados***

Auditoría	Fecha Ejecución	Costo ($)	No. Hallazgos de No Conformidad	No. De acciones de Mejoramiento Generadas	Cerradas	En proceso
NTC ISO 9001 Interna	Abril -2019	0	11	32	10	22
NTC ISO 9001 Externa	Septiembre - 2019	9´996.108	0	1	0	1
NTC ISO 45001 Interna	Abril -2019	4´200.000	11	24	8	16
NTC ISO 45001 Externa	Diciembre - 2019	24´000.000	3	4	0	4
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LEA	Agosto - 2019	3´000.000	5	8	6	2
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LEA	Noviembre - 2019	13´012.154	9	9	0	9
NTC ISO/IEC 17025 - Interna – LCM	Agosto - 2019	3´000.000	3	7	4	3
NTC ISO/IEC 17025 - Externa – LCM	Noviembre - 2019	7´097.538	4	4	0	4
Revisoría Fiscal	Enero - 2019	96`000.000	19	19	0	19
Auditorías de Control Interno (47 auditorías)	Periódico / Evento	132´000.000	4	12	2	10
Total:		**292´305.800**	**69**	**120**	**30**	**90**

Durante el 2019 se logró:

- Certificación Aquarating 2019 – 2022.
- Mantener el Sello de Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015= 1
- Mantener los dos Sellos de Acreditación para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores de agua.
- Desarrollar la auditoría de otorgamiento y certificación conforme a la NTC ISO 45001:2018 (en la actualidad nos encontramos en proceso de tratamiento de No Conformidades para posterior otorgamiento de certificación la cual se estima en abril de 2020).

Tabla 36. ***Seguimiento a las auditorias de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.***

Auditorías Internas	Año						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ejecutadas	17	18	32	48	37	49	47
Planeadas	24	20	22	40	50	50	50
% Cumplimiento	70,8%	90,0%	145,0%	120,0%	74,0%	98.0%	94.0%
No. Auditorías Internas	**3**	**2**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**

De acuerdo con los hallazgos detectados en el desarrollo de las auditorías, en el 2019 se evidencia un 69.7% de cumplimiento en el Sistema de Gestión, es decir un 30.3% de los procediciertos han generado hallazgos de incumplimiento que dan origen a las 120 acciones de mejoramientos documentadas, lo que permite robustecer el sistema de

gestión y establecer nuevos controles que permitan aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que la empresa cuenta con un sistema de gestión y control interno robusto, que evalúa los diferentes procesos a través de los controles planeados y preestablecidos, identifica acciones de mejoramiento en pro de la mejora de la eficacia y eficiencia, así como por la minimización de los riesgos de los procesos.

c) Reincidencia en las No Conformidades

Como complemento a la medición del cumplimiento o incumplimiento de Procediciertos se mide las reincidencias de las No Conformidades detectadas a través del desarrollo de las auditorías internas y externas. En el 2019 se evidenciaron 3 No Conformidades Reincidentes en el Sistema de Gestión, producto de un análisis insuficiente de las causas reales que llevan a la no conformidad y por ende a la definición de planes de acción ineficaces que no conducen al cierre eficaz de las acciones de mejoramiento; de acuerdo a lo anterior se viene adelantando acompañamiento a los diferentes líderes de proceso en la definición de los planes de acción para disminuir la posibilidad de que los hallazgos de No Conformidad terminen siendo reincidentes en próximas auditorías.

d) Gestión del Riesgo (Acciones para abordar el Riesgo)

Es la relación porcentual entre el total de Acciones Para Abordar el Riesgo y el total de las acciones de mejoramiento activas. Este indicador permite monitorear la generación de acciones preventivas en el sistema de gestión, el resultado esperado para diciembre de 2019 no fue alcanzado ya que los diferentes líderes de proceso optaron por documentar acciones de mejora en vez de acciones preventivas, aun cuando estas también contemplaran la generación de controles y planes de contingencia para los respectivos procesos y estas no son tenidas en cuenta para el cálculo de este indicador.

Como resultado de las acciones preventivas y la gestión del riesgo se han establecido planes de contingencia que complementan el Plan de Emergencia y Contingencia de la empresa, así como a los diferentes planes de emergencia operativos de cada proceso, lo que ha permitido la documentación y formalización del Sistema de Gestión del Riesgo dentro de la empresa con lo que se da cumplimiento a la Ley 1523 de 2012, al de Dec. 2157 de 2017, Res. 154 de 2014 y la Res. 549 de 2017.

e) Virtualización de Formatos (Política de Cero Papel) (Formatos Virtualizados)

Evalúa la eficacia del proceso de virtualización de formatos mediante la relación del número total de Formatos Virtualizados y los Formatos Existentes.

Para el 2019 se estimó una meta de 25 formatos a virtualizar, y se logró virtualizar un total de 15 formatos entre los cuales su gran mayoría obedecen al proceso de seguridad y salud en el trabajo, proceso de micro medición y pilas públicas, logrando así facilitar las gestiones en la captura de listas de asistencia y tramites operativos a través de herramientas informáticas, evitando así la impresión y uso físico de papelería, mejorando la trazabilidad de los registros y su conservación indexada al expediente de cada trabajador o del usuario; dando mejor aprovechamiento a los espacios físicos y al recurso humano al no tener que estar organizando archivos, además de dar mayor protección y seguridad de la información con la garantía de la disponibilidad y legibilidad de los documentos.

f) Disponibilidad de las Herramientas informáticas (Horas de Disponibilidad)

Este indicador permite medir el grado de disponibilidad de las herramientas informáticas para el uso y desempeño de los diferentes procesos de la organización, tales como: INTERNET, APLICATIVOS WEB, OPEN, SPARK, TERMINAL SERVER, CORREO ELECTRÓNICO, MERCURIO y SOLIN.

Lo anterior teniendo en cuenta que en la medida que se dispongan las herramientas informáticas y se encuentren disponibles, la continuidad del negocio se mantiene y en la medida que se detecte la caída o salida de funcionamiento de una de las herramientas poder contar con los respectivos planes de contingencia que permitan su restablecimiento en el menor tiempo posible con el propósito de generar el menor impacto, siendo así la medición mensual respecto a la disponibilidad y funcionalidad de las diferentes herramientas informáticas, en lo que se logró para el 2019 mantener el 100% de disponibilidad de las herramientas informáticas, y un total de 0 Horas fuera de servicio.

Tabla 37. ***Disponibilidad de las Herramientas informáticas***

Sistema	Desde	Hasta	Total Hrs.	Hrs. fuera de servicio	% disponibilidad
Aplicativos Web	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
Correo electrónico	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
Internet	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
MERCURIO	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
OPEN	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
SOLIN	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
Spark	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%
Terminal server	01/01/2019	31/12/2019	8736	0	100%

El CN Informática ha gestionado y adelantado las siguientes medidas e implementaciones para minimizar el riesgo de que las herramientas informáticas se pongan fuera de servicio.

- Se realizó el mantenimiento del firewall FORTINET y la adquisición de antivirus Seqrite Endpoint Security, con la finalidad de mejorar la seguridad de accesos a la información y optimizar recursos de comunicación entre las sedes, así como los accesos a internet.

- Se adelantó el programa de mantenimiento de la planta eléctrica con capacidad de 125 KVA 100 KWV y MÁS DE 12 horas de funcionamiento con 90 Galones de ACPM, lo que permite dar continuidad al fluido eléctrico y con ello a la disponibilidad de las herramientas informáticas tanto software y hardware.

« 7.2 PROYECCIONES

Sistema de Gestión

Respecto a la Madurez del Sistema de Gestión, lograr una calificación de 4.5 en la autoevaluación como resultado del tratamiento de las acciones de mejoramiento implementadas.

En Otros factores de la Madurez del Sistema de Gestión mantener la cultura de la autogeneración de acciones de mejoramiento y lograr para diciembre 2020 que el 40% de las acciones sean generadas por los propios responsables de proceso.

Estado de las ACPM para el 2020 se pretende mejorar los resultados obtenidos en este indicador para poder asegurar que la mejora continua se mantenga en el sistema de gestión de esta manera que la oportunidad en el tratamiento de las acciones de mejoramiento sea igual o superior a 95% ; el cierre de las acciones de mejoramiento obtenga una relación igual o superior al 45%; y las dos más importantes donde se debe realizar mayor gestión son: Atraso de las ACPM´s, las cuales se espera no más del 30% de las acciones que estén en procesos estén por fuera del tiempo de atención y como consecuencia de este indicador, el seguimiento de la ACPM más antigua se encuentre en un rango de tiempo no mayor a 12 meses.

Se proyecta el mantenimiento de la Certificación en Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015 teniendo en cuenta que durante el 2020 nuevamente hay que realizar el ejercicio de recertificación y otorgamiento del sello de calidad dado que la actual certificación tiene vigencia hasta 10 de Octubre de 2020, así mismo se procederá al mantenimiento de las acreditaciones para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017.

Así mismo se proyecta la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo conforme a la NTC ISO 45001:2018 y el Dec. 1072 de 2015, lo que se estima se lograra en abril de 2020 teniendo en cuenta que durante el 1er trimestre del año en curso la empresa se encuentra atendiendo y dando tratamiento a las No

Conformidades resultantes del proceso de auditoria de otorgamiento y certificación adelantado por SGS de Colombia durante el periodo de Diciembre de 2019.

Control Interno

El CN Control Interno tiene como objetivo principal brindar a la empresa la confianza de que sus procesos se ejecutan de acuerdo a lo formalmente establecido en el Sistema de Gestión y/o requisitos legales y contractuales aplicables, lo anterior mediante la revisión posterior a la ejecución a través del seguimiento priorizado, continuo y aleatorio, así como a través de la identificación de los posibles riesgos y la generación de acciones de mejoramiento; de manera que sirva como herramienta para alcanzar los objetivos organizacionales y articular integralmente el control interno con el SG de la empresa.

De acuerdo a lo anterior se proyecta un control interno estratégico, profesional y técnico que detecta la necesidad de identificar y definir controles en los diferentes procesos sobre los cuales aplicar controles posteriores y aleatorios por parte del CN Control Interno, garantizando así la ejecución de dichos controles y la eficacia de los mismos, generando según lo que se encuentre las respectivas acciones de mejoramiento, acciones para abordar los riesgos, procesos disciplinarios o requerimientos a los procesos.

Se tiene proyectado un plan de auditorías basado en los procesos identificados como críticos y los controles establecidos con anterioridad, con el cual se proyectan realizar 50 auditorías de control interno durante el año 2020, además de los controles periódicos previamente establecidos tales como arqueos de caja menor, inventarios sorpresivos al almacén general, revisión del pago de rodamientos, entre otros; así como los acompañamientos definidos por el CN Control Interno como apertura de procesos web de contratación, venta de chatarra y comités de servicio al cliente (depuraciones y reliquidaciones).

Así mismo se realizará la revisión integral de los procesos evaluando su eficiencia y productividad, estandarizando los tiempos óptimos requeridos para la operación, recomendando los recursos necesarios y los volúmenes de trabajo acordes a los recursos humanos disponibles y asignados a los procesos, de lo cual se estima realizar durante el 2020 un total de 33 auditorías integrales que den como resultado las recomendaciones necesarias para la disminución de los reprocesos, aumento de la productividad, logro de la efectividad de costos y la mejora de los procesos.

Gestión Documental

Para el 2020, el CN CEINDOC propenderá por la virtualización de formatos con el apoyo del CN informática apuntando a la política de cero papel, captura inmediata

de datos en tiempo real y a la eliminación de la transcripción de datos. Así mismo dentro de su responsabilidad principal, mantener la custodia del archivo central como su protección, disponibilidad, legibilidad, y la consulta virtual y física de los registros que permiten evidenciar la trazabilidad de las operaciones de la empresa y de todo su Sistema de Gestión.

Disponibilidad de Herramientas Informáticas

Para el 2020 se proyecta la implementación de la infraestructura trasladada a los servidores en AMAZON, accediendo con ello a sistemas de seguridad mayor para la información, así como a la disponibilidad de réplicas de la misma en la nube, reduciendo los tiempos de parada al presentarse alguna eventualidad que afecte el normal funcionamiento de los sistemas de información.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 8 LOGRAR EL RECONOCIMIENTO Y EL COMPROMISO

DE LA COMUNIDAD Y DEMÁS PUBLICOS DE INTERÉS

Menú

« 8.1 ANÁLISIS GENERAL

« 8.1.1. Reconocimientos

En el año 2019 nuestro indicador de imagen fue reformado, pasando de medir el número de noticias positivas y negativas a medir el número de reconocimientos obtenidos a través de los medios de comunicación, en especial en prensa como La Opinión, el Q' Hubo, Revista Activa, Revista La Ó, y ediciones especiales de Responsabilidad Social Empresarial; igualmente se incluyó la medición de la satisfacción en proveedores, líderes comunales y la comunidad en general.

Este cambio nos permite evaluar en diversos ámbitos el nivel de aceptación que tiene la empresa ante los públicos de interés, seguidores y fans, además de los logros obtenidos a nivel nacional e internacional por la gestión que continuamente se desarrolla.

a) Encuesta de Satisfacción

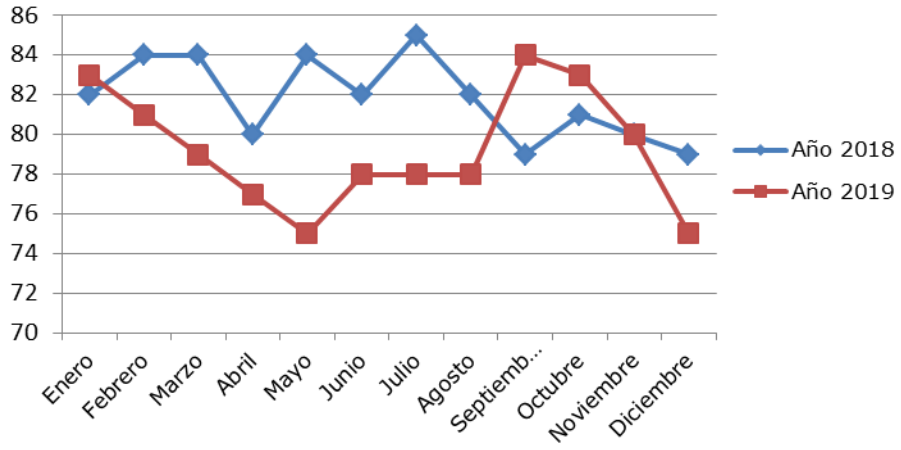
Satisfacción del Usuario: En el año 2019 el nivel de satisfacción del usuario fue del 79% de favorabilidad, calificación que en comparación al año anterior se mantiene en el agrado de la comunidad frente al actuar y prestación del servicio de la organización en la ciudad, destacándose en el primer semestre los indicadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado, los cuales estuvieron por encima del 85% de satisfacción comportamiento que se caracterizó por un óptimo y normal funcionamiento. En cuanto al segundo semestre especialmente en noviembre en Acueducto se presenta una disminución en el indicador debido a cierto inconformismo de la comunidad por las suspensiones presentadas durante este mes por alta turbidez en las fuentes a raíz de las fuertes lluvias presentadas. Así mismo, se destaca el comportamiento del indicador de reparaciones y sus resultados en este último semestre del año, alcanzando el 68% de favorabilidad en el mes de diciembre, calificación más alta de su histórico.

En los meses (Julio – Agosto – Septiembre), se presentó un comportamiento atípico en los indicadores relacionados con la atención usuario y la calificación del personal , estos estuvieron sujetos a juicios en su actuar por parte de los aspirantes a cargos políticos en la ciudad, entre los que se mencionan (aumento tarifario y denuncias por adiciones al contrato 0 30), sin embargo estos se vieron apaciguados por la efectiva estrategia implementada al interior de la organización denominada YO DEFIENDO MI EMPRESA, que contó con la participación de todos los colaboradores, familia y amigos de la empresa formándose una gran Red de Apoyo, que fue eje fundamental para mitigar el impacto negativo y obtener resultados positivos a nuestro favor. Una vez

terminado el proceso electoral la calificación nuevamente recobró su normal comportamiento.

Por último, se evidencia un aumentó en los programas sociales de la organización, producto de estrategias continuas por parte los centros encargados (Prensa Y Gestión Social), que permitieron dar a conocer más a la comunidad las diferentes actividades ambientales, culturales y sociales.

Gráfica 15. ***Encuesta de satisfacción 2019 vs 2018***



b) Reconocimiento en medios

Durante este año gracias a la gestión de la comunicación desarrollada por el equipo de prensa, que se encargó de iniciar y mantener un contacto permanente con los periodistas, para que conocieran el trabajo realizado por la organización, se logra obtener un total de 174 noticias positivas, publicadas en los distintos medios de comunicación, TV (98) y Prensa (76), contra 37 negativas, de las cuales 19 fueron Reconocimientos a nuestra empresa por su importante labor en la ciudad en temas como: La Casita Solidaria, certificación Aqua Rating, Reconocimiento Naciones Unidas, Caravana del Duende – Feria de Cúcuta, Concurso Piensa Verde, Feria Aguas al Barrio, Mi AKC contigo – Superintendencia, Mejor Empresa Mediana de Servicios Públicos y Comunicaciones del país, aportes a la cultura con sus programas Salón del Agua, Faro, Pesebre en Vivo entre otros.

Tabla 38. ***# de noticias publicadas 2019***

PRENSA	TELEVISIÓN	RADIO	RECONOCIMIENTOS
76	98	1452	19

Esto nos permitió, además de resaltar la gestión de la empresa AKC, dar respuestas a las inquietudes de nuestros usuarios frente al servicio de acueducto y alcantarillado prestado.

Con respecto a radio, gracias a las diferentes pautas publicitarias brindadas a las emisoras de la ciudad se logra la difusión permanente de nuestros mensajes, así como la promoción de productos y servicios de la empresa. En total son 10 emisoras, las cuales difunden nuestra información en cerca de 65 programas radiales.

Se concluye que los resultados en la publicación de noticias de relevancia social que involucraban el trabajo de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. fueron positivos, en relación con el año 2019 se evidenció un crecimiento significativo del 39 % en la cantidad de noticias positivas publicadas, además de los compromisos comerciales con algunos medios de comunicación, la relación del equipo de Prensa con los periodistas permitió que se visibilizaran temas de interés de la empresa, así como sus programas y campañas de responsabilidad social empresarial.

c) Redes Sociales

En el 2019 se resalta un excelente comportamiento en las redes sociales en comparación al año 2018, obteniendo un porcentaje alto de favorabilidad. Cómo estrategia de impacto, obtuvimos un excelente resultado gracias a la campaña 'Defensa del Proyecto' la cual nos permitió un crecimiento importante de seguidores, usuarios y fans, dentro de nuestros canales de comunicación, además nos permitió fortalecer mucho más la relación empresa – comunidad, obteniendo mayor aceptación hacia nuestra imagen. Otra de las estrategias que favorecieron nuestro excelente comportamiento en el año 2019, fueron los grandes reconocimientos a nivel nacional e internacional que obtuvimos gracias a nuestra gestión, servicio y responsabilidad social, dichos galardones generaron mayor tráfico en las redes sociales, reflejando un aumento en el número de compartir, lo que significa que la información se multiplicó de manera eficaz. Además, se evidencia un aumento muy significativo en el número de fans, este resultado se dio gracias a la estrategia aplicada de enviar información acompañada de imágenes que hicieran reconocimiento a los usuarios en temas de responsabilidad social de la empresa.

Tabla 39. ***Interacciones en redes sociales***

AÑO	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	SEGUIDORES
2018	38.591	1.456	1.604	18.902
2019	89.869	1132	1.398	22.383

Nota: Total de Me gustas, Compartir y reproducciones.
#DE SEGUIDORES EN LAS 3 REDES SOCIALES

Este medio digital, fue una herramienta potencial durante el año 2019, a través de ella se publicó y masificó información de la empresa, en piezas atractivas para el público como los videos, infografías, fotos y comunicados más sencillos.

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS
Sistema de Gestión de Calidad
Certificado CO11/4344
WWW.sgs/Certifiedclients

« 8.1.2. Compromiso

a) Acompañamiento a eventos

Salón del agua: El evento Salón del Agua y entrega de informe de gestión de la empresa, en cuanto a la organización y logística ha alcanzado altos estándares permitiendo participar de un espectáculo cultural y empresarial digno de los más grandes de la ciudad.

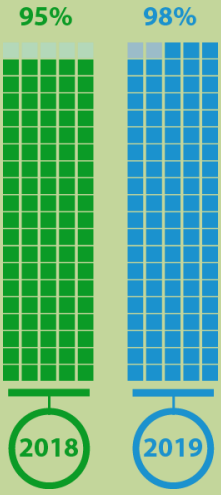
Para el año 2019 el evento obtuvo gran impacto y satisfacción entre los participantes, siendo el arte y específicamente la puesta en escena trabajada de la mano con profesionales en el tema (Fundación Casa Teatro), la mejor estrategia para dar a conocer la buena gestión de la organización.

De igual forma la inclusión en esta oportunidad de los avances de nuevas tecnologías (Video Mapping) y el balance entre las expresiones artísticas como el teatro, la música, permitieron que los asistentes se mantuvieran siempre alertas y a la expectativa ante lo que iba sucediendo. La temática de los superhéroes generó sentido de pertenencia, reconocimiento y gran valor por las cosas buenas que la empresa ha venido realizando por la ciudad.

En términos generales a partir de la unificación y el promedio de los resultados finales de la encuesta, se concluye que el porcentaje de satisfacción de los asistentes al evento es muy positivo, lo que a su vez indica un cumplimiento en el objetivo general. (98% índice de favorabilidad).

En comparación al año 2018, superamos el índice de favorabilidad en un 3%, hecho que se logró gracias a la innovación y la creatividad para el desarrollo de este importante evento.

Gráfica 16. ***Calificación del salón del agua***

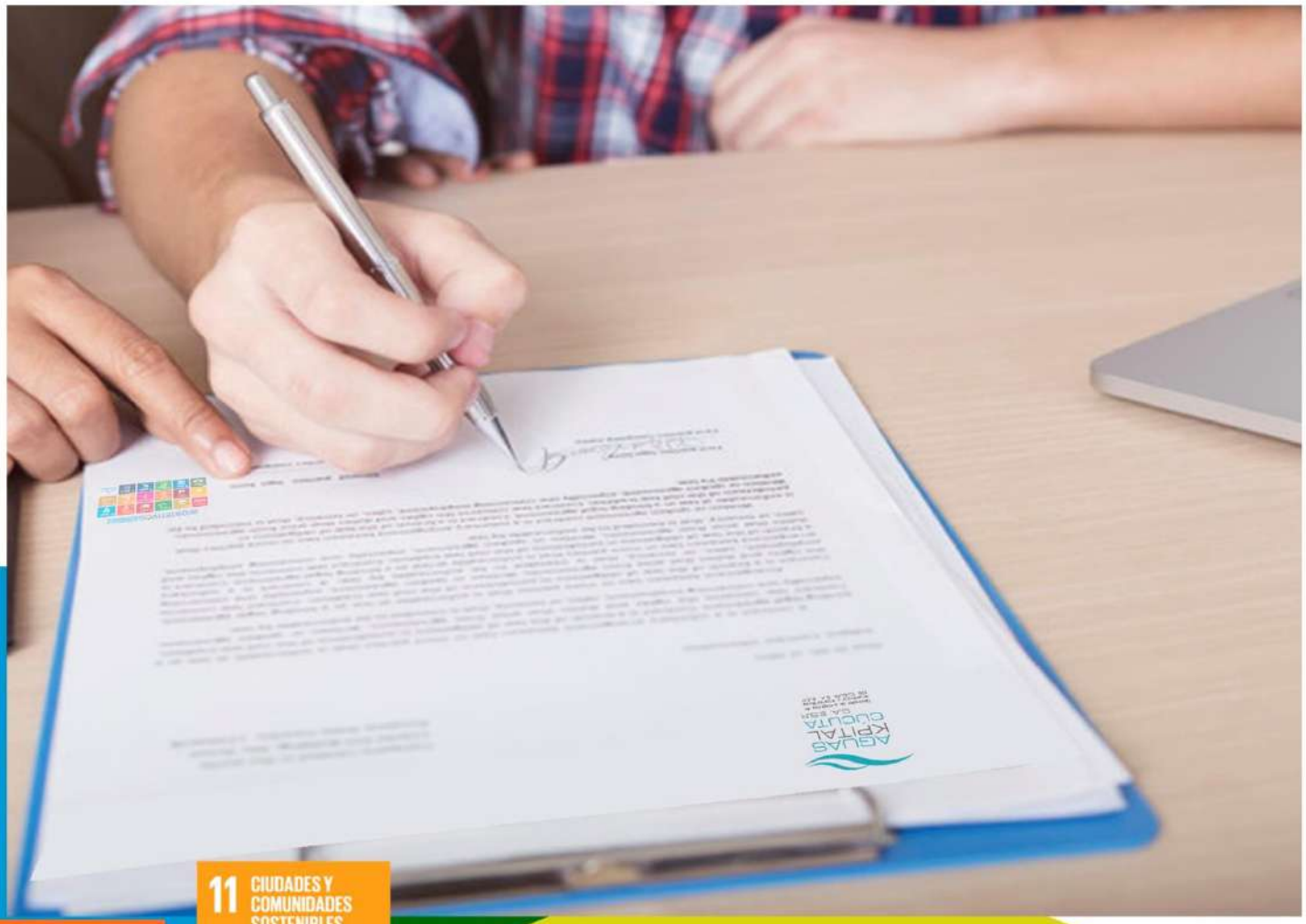


Pesebre en vivo: Ejemplo de la expresión cultural de un grupo de trabajadores (45) que se prepara todos los años para entregar a la ciudad el mejor de los regalos en esta temporada navideña. Son 4 las versiones que de manera continua se han venido desarrollando en el sector del Puente de Guadua, al que han asistido aproximadamente 26.000 cucuteños y visitantes de otras regiones del país incluidos extranjeros.

« 8.2 PROYECCIONES

Durante el todo el 2020, la estrategia de comunicación tendrá como eje temático la construcción de ciudad, motivando a la unión, trabajo en equipo, fortalecimiento de alianzas entre instituciones y demás acciones que conlleven generar un ambiente positivo y esperanzador por una mejor ciudad. Dentro de estos mensajes siempre estará inmersa la buena gestión de nuestra empresa, resaltando el aporte social, cultural y ambiental.

Se continuará con promoción de espacios para la expresión cultural incluyendo el evento "La Semana Santa en Vivo" con la participación actoral del grupo ArtKpital (colaboradores AKC).



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Operador de la empresa de acueducto y alcantarillado EIS CÚCUTA S.A. E.S.P

SYSTEM CERTIFICATION ISO 9001 SGS

Sistema de Gestión de Calidad Certificado CO11/4344 WWW.sgs/Certifiedclients

OBJETIVO 9

LOGRAR LAS MEJORES LAS MEJORES CONDICIONES FINANCIERAS

COMO CONSECUENCIA DE LOS CUMPLIEMIENTOS DE LOS ANTERIORES OBJETIVOS

Menú

Este capítulo comprende la gestión financiera, es decir, análisis de costos, ingresos e inversión. Dicha información fue presentada como resultado de la gestión del año 2019 en la Asamblea general ordinaria de accionistas, realizada el pasado 13 de marzo de 2020, información que reposa en los estados financieros y libros contables de la empresa, para consulta de los diferentes públicos de interés.