

el mejor momento de **TODOS**



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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# INFORME DE GESTIÓN 2022

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CARTA DEL GERENTE GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA .....	8
INFORME FINANCIERO .....	9
« A. ESTADOS FINANCIEROS .....	10
« B. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS .....	14
GESTIÓN POR OBJETIVOS .....	15
OBJETIVO 1: .....	17
« 1.1 INDICADORES .....	18
« 1.2 ANÁLISIS GENERAL .....	18
« 1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado .....	18
« 1.2.2. Gestión de mantenimiento .....	20
« 1.2.3. Gestión comercial .....	22
« 1.2.4. Gestión atención al cliente .....	24
« 1.3 PROYECCIONES .....	28
« 1.3.1. Suministro de acueducto y alcantarillado .....	28
« 1.3.2. Gestión de mantenimiento .....	29
« 1.3.3. Gestión comercial .....	30
« 1.3.4. Gestión de atención al cliente .....	30
OBJETIVO 2: .....	33
« 2.1 INDICADORES .....	34
« 2.2 ANÁLISIS GENERAL .....	34
« 2.2.1. Cumplimiento contractual .....	34
« 2.2.2. Cumplimiento legal .....	42
« 2.2.3. Gestión societaria .....	45
« 2.3 PROYECCIONES .....	53
OBJETIVO 3: .....	54
« 3.1 INDICADORES .....	55
« 3.2 ANÁLISIS GENERAL .....	55

« 3.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial .....	55
« 3.2.2. Gestión Administrativa .....	59
« 3.3 PROYECCIONES .....	61
« 3.3.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial .....	61
« 3.3.2. Gestión Administrativa .....	62
 OBJETIVO 4: .....	 63
« 4.1 INDICADORES .....	64
« 4.2 ANÁLISIS GENERAL.....	64
« 4.2.1. Medicina preventiva y del trabajo .....	65
« 4.2.2. Higiene y seguridad industrial .....	66
« 4.2.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros .....	67
« 4.3 PROYECCIONES .....	68
 OBJETIVO 5: .....	 69
« 5.1 INDICADORES .....	70
« 5.2 ANÁLISIS GENERAL.....	70
« 5.2.1. Factores de Crecimiento.....	71
« 5.2.2. Factores de Crecimiento de Proveedores.....	72
« 5.3 PROYECCIONES .....	72
 OBJETIVO 6: .....	 74
« 6.1 INDICADORES .....	75
« 6.2 ANÁLISIS GENERAL.....	75
« 6.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial .....	75
« 6.3 PROYECCIONES .....	80
 OBJETIVO 7: .....	 81
« 7.1 INDICADORES .....	82
« 7.2 ANÁLISIS GENERAL.....	82
« 7.2.1 Madurez del sistema de gestión .....	82
« 7.2.2. Eficacia del sistema de gestión .....	83
« 7.2.3. Mejora continua del sistema de gestión.....	86
« 7.3 PROYECCIONES .....	91
 OBJETIVO 8: .....	 94

« 8.1 INDICADORES .....	95
« 8.2 ANÁLISIS GENERAL.....	95
« 8.1.1. Reconocimiento.....	95
« 8.1.2. Compromiso .....	97
« 8.1.3. Gestión Comercial .....	98
« 8.3 PROYECCIONES.....	99
 OBJETIVO 9:.....	 100
« 9.1 INDICADORES .....	101
« 9.2 ANÁLISIS GENERAL.....	101
« 9.2.1. Ingresos .....	101
« 9.2.2. Recaudo .....	103
« 9.2.3. Costos y Gastos .....	104
« 9.2.4. Costos de Construcción .....	109
« 9.2.5. Otros .....	111
« 9.3 PROYECCIONES.....	112
« 9.3.1. Ingresos .....	112
« 9.3.2. Recaudo .....	114
« 9.3.3. Costos y gastos.....	114
« 9.3.4. Otros .....	114

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Activos .....	13
Gráfica 2. Pasivos .....	13
Gráfica 3. Usuarios de Acueducto .....	19
Gráfica 4. Usuarios Alcantarillado.....	19
Gráfica 5. IRCA 2022 .....	20
Gráfica 6. Instalaciones de medidores y reinstalaciones .....	22
Gráfica 7. Reconexiones y Nuevas Acometidas .....	23
Gráfica 8. Tiempo de atención instalación de medidores.....	23
Gráfica 9. Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones .....	23
Gráfica 10. Tiempo de atención a nuevas acometidas .....	23
Gráfica 11. Indicador IANC .....	36
Gráfica 12. Distribución de las Inversiones .....	38
Gráfica 13. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición.....	38
Gráfica 14. Usuarios entre cero y dos atrasos.....	104
Gráfica 15. Ejecución Costos y Gastos (mill de \$) .....	104
Gráfica 16. Principales rubros CYG.....	104
Gráfica 17. Evolución trasvase Sistema Pamplonita-Nidia (m3) .....	106
Gráfica 18. Volumen bombeado(m3) Vs Consumo Energía (kwh) .....	106
Gráfica 19. Comportamiento costo Generación Kwh + Comercialización, Energía no regulada.....	106
Gráfica 20. Tarifa promedio ponderada proyectada Vs causada.....	106
Gráfica 21. Evolución de la eficiencia ponderada del sistema.....	106
Gráfica 22. Inversiones .....	109

## LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Estado de Resultados Integral.....	10
Tabla 2. Estado de Situación Financiera .....	11
Tabla 3. Flujo de caja .....	12
Tabla 4. Detalle de Activos.....	12
Tabla 5. Detalle de Pasivos y Patrimonio .....	13
Tabla 6. Cumplimiento obligación código del Comercio.....	13
Tabla 7. Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado.....	22
Tabla 8. Tiempos promedio de atención .....	25
Tabla 9. Tráfico anual de canales de atención .....	25
Tabla 10. Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos .....	26
Tabla 11. Cobros Visitas Técnicas.....	26
Tabla 12. Gestión Call Center.....	27
Tabla 13. Total Consultas Canales Virtuales .....	27
Tabla 14. Total Gestión Tecobro Call Center .....	27
Tabla 15. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2021) .....	35
Tabla 16. Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado .....	37
Tabla 17. Consolidado: metas y obras ejecutadas – 16º año de operación 2021–2022 .....	37
Tabla 18. Ampliación y reposición año 17 de operación.....	40
Tabla 19. Garantías vigentes .....	40
Tabla 20. Indicadores Financieros.....	41
Tabla 21. Reportes al SUI .....	42
Tabla 22. Miembros de la junta directiva .....	45
Tabla 23. La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2022 .....	46
Tabla 24. Costo de los beneficios principales concedidos a través de la convención colectiva .....	50
Tabla 25. Clima Organizacional.....	55
Tabla 26. Evaluación de desempeño.....	56
Tabla 27. Resultados de evaluación de desempeño .....	56
Tabla 28. Procesos Disciplinarios.....	57

Tabla 29. Roll de la mujer Kpitalina .....	59
Tabla 30. Casos post valoración .....	65
Tabla 31. Accidentes por CN .....	66
Tabla 32. Plan estratégico de seguridad Vial .....	67
Tabla 33. Disponibilidad de Almacén AKC .....	71
Tabla 34. Comportamiento de la Red Ambiental en 2022.....	75
Tabla 35. Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018. ....	82
Tabla 36. Procedimientos Evaluados .....	87
Tabla 37. Seguimiento a las auditorias de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.....	88
Tabla 38. Disponibilidad de las Herramientas informáticas .....	90
Tabla 39. # de reconocimientos publicados .....	96
Tabla 40. Interacciones en redes sociales.....	97
Tabla 41. Detalle de ingresos por servicio de acueducto .....	101
Tabla 42. Detalle de ingresos por servicio de alcantarillado.....	102
Tabla 43. Ingresos por venta de medidores .....	102
Tabla 44. Ingresos por Nuevas conexiones .....	103
Tabla 45. Ingresos por Reconexiones y Reinstalaciones .....	103
Tabla 46. Ingresos por Recuperación de Agua No Contabilizada.....	103
Tabla 47. Recaudo .....	104
Tabla 48. Rubros de la Ejecución CYG .....	104
Tabla 49. Principales Materiales suministros y equipos .....	108
Tabla 50. Principales Contratos de servicios .....	108
Tabla 51. Inversiones.....	109
Tabla 52. Consolidado Inversiones (Millones de \$) .....	109
Tabla 53. Detalle inversiones y proyecciones (Millones de \$).....	109
Tabla 54. Proyección de ingresos .....	112
Tabla 55. Proyección de servicios acueducto.....	113
Tabla 56. Proyección de servicio alcantarillado.....	113
Tabla 57. Proyección de otros ingresos .....	113
Tabla 58. Proyección Recaudo.....	114

## CARTA DEL GERENTE GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA

Señores Accionistas,

Presentamos los resultados de la gestión realizada durante el año 2022, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y permitiendo visualizar la plausible gestión realizada en nuestra condición de operador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta, el cual evidencia el gran compromiso que nos ha caracterizado, a través un equipo de colaboradores capacitado y fortalecido que demuestra día a día a la comunidad cucuteña lo positivo que ha sido nuestra gestión desde junio del 2006.

Al extender el contrato hasta su plazo máximo (2026) en virtud del reconocimiento al cumplimiento de las condiciones, siendo resultado y consecuencia lógica de nuestro compromiso con la ciudad, con la entidad contratante y con nuestros usuarios, quienes son el eje fundamental del proyecto, prestando el mejor servicio y apoyando a la administración municipal en la generación de ideas y proyectos que redunden en el mejoramiento de la calidad de vida de los cucuteños, no dudamos en reiterar nuestro ofrecimiento para la ampliación del contrato por 10 años más, esto es hasta el 2036, con el espíritu de mantener un proyecto que ha normalizado el sistema de acueducto y alcantarillado de nuestra ciudad y que permitiría continuar con el programa de obras necesario para la integración con el acueducto metropolitano.

En el presente informe, se hace un análisis de los objetivos organizacionales, consolidando la información que se ha reportado a la junta directiva mensualmente, por lo cual el documento contiene enlaces que permiten visualizar el histórico de resultados, que no solo muestra los logros de los principales indicadores comparados con las metas propuestas al inicio del año, sino que también proyecta hasta el año 2026 su comportamiento, además se incluye un análisis de lo más representativo en la búsqueda de cada uno de los objetivos como también de las proyecciones presentadas.

Esperamos que este informe sea del agrado de los socios y una herramienta para el conocimiento de los diferentes factores de la gestión de proyecto y su seguimiento.

Finalmente, agradecemos a todos nuestros públicos de interés por su fé y aportes en este proyecto, cuya participación ha hecho posible la consecución de los éxitos obtenidos hasta el momento y nos permitirá el mantenimiento hacia el futuro.

Kpitalmente,



**HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ**  
GERENTE GENERAL

EL MEJOR  
**momento**  
de **TODOS**



# INFORME FINANCIERO



## « A. ESTADOS FINANCIEROS

A continuación, presentamos el análisis y proyección del negocio, encontraran la letra (E) y (P) como subíndice, que significan Ejecutado y Proyectado.

Tabla 1. **Estado de Resultados Integral**  
(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos, excepto el valor de la pérdida neta por acción que está expresada en pesos completos)

<b>ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL</b>	<b>2021(e)</b>	<b>2022(e)</b>	<b>2023(p)</b>
Servicio de acueducto y alcantarillado	156.044.919	163.940.444	185.429.013
Venta de medidores y otros servicios	10.512.053	15.100.391	17.197.987
Total de ingresos por servicios	166.556.971	179.040.835	202.627.000
Ingresos por construcción <sup>1</sup>	70.633.557	45.959.293	40.181.000
Menos ingresos Diferidos <sup>2</sup>	-12.962.034	-13.472.185	-17.473.653
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>224.228.494</b>	<b>211.527.943</b>	<b>225.334.347</b>
Costo de ventas x servicios	63.252.270	67.242.782	73.914.822
Costo de ventas x venta de medidores y otros servicios	8.263.399	10.880.937	14.499.178
Subtotal de Costos de Ventas <sup>3</sup>	71.515.669	78.123.719	88.414.000
Costo de Venta por Construcción <sup>4</sup>	70.573.557	67.702.383	56.558.000
<b>Costo de ventas</b>	<b>142.089.226</b>	<b>145.826.102</b>	<b>144.972.000</b>
<b>Utilidad bruta</b>	<b>82.139.268</b>	<b>65.701.842</b>	<b>80.362.347</b>
<b>Gastos Operacionales de Administración <sup>2</sup></b>	<b>16.078.743</b>	<b>15.560.544</b>	<b>16.718.000</b>
<b>Provisiones, agotamiento y depreciación</b>	<b>40.733.954</b>	<b>35.399.491</b>	<b>42.319.508</b>
<b>Utilidad operacional</b>	<b>25.326.571</b>	<b>14.741.807</b>	<b>21.324.839</b>
Otros ingresos	4.412.603	<b>2.043.785</b>	<b>2.470.000</b>
Otros Gastos	-6.086.395	<b>-8.172.308</b>	<b>-4.386.000</b>
<b>Resultado antes de provisión para renta</b>	<b>23.652.779</b>	<b>8.613.284</b>	<b>19.408.839</b>
Provisión para impuestos sobre la renta	0	-4.309.005	0
Impuesto Diferido	-18.171.640	926.210	0
<b>Utilidad neta del ejercicio</b>	<b>5.481.139</b>	<b>5.230.489</b>	<b>19.408.839</b>
<b>Ebitda</b>	<b>66.060.526</b>	<b>50.141.298</b>	<b>63.644.347</b>

<sup>1</sup> Ingresos por construcción, la empresa reconoce un intangible, asociado al componente tarifario correspondiente al VPI, de las obras de construcción (Inversión) a realizar durante el contrato de operación, este ingreso se contabiliza como contrapartida del intangible a que tiene derecho por la ejecución de estas obras, el cual se amortiza en la proporción de la ejecución de las obras de construcción.

<sup>2</sup> Ingreso Diferido, corresponde al ingreso asociado a las obras del componente tarifario del VPI del año 2017, sobre el cual no se ejecutaron obras en el 2020, que se traslada al pasivo diferido y se amortizará en la medida que se vayan ejecutando las inversiones proyectadas.

<sup>3</sup> En el capítulo del [objetivo 9](#), se describen los costos, gastos e inversión ejecutada durante el año 2021 y proyectada para el año 2022.

<sup>4</sup> Costos de ventas por construcción, la empresa reconocerá los costos incurridos en la construcción de las obras asociadas al VPI tarifario dentro del mismo año de ejecución, a la entrega de cada obra.

Tabla 2. **Estado de Situación Financiera**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	2021(e)	2022(e)	2023(p)
<b>Activo</b>			
Activos corrientes			
Disponible	5.885.612	8.873.292	5.553.000
Deudores	44.782.619	46.621.931	44.707.528
Inventarios	6.204.333	6.852.895	6.586.618
<b>Total activos corrientes</b>	<b>56.872.564</b>	<b>62.348.118</b>	<b>56.847.146</b>
Intangibles	171.802.327	157.383.295	133.526.295
Otros Activos	2.649.162	2.495.028	2.226.300
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>174.451.489</b>	<b>159.878.323</b>	<b>135.752.595</b>
<b>Total Activos</b>	<b>231.324.053</b>	<b>222.226.441</b>	<b>192.599.741</b>
<b>Pasivos y patrimonio de los accionistas</b>			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	3.492.470	2.604.873	
Cuentas por pagar	24.250.501	37.678.887	11.402.576
Impuestos Gravámenes y Tasas	10.397.521	16.913.979	15.823.979
Obligaciones laborales	1.567.243	1.934.533	2.131.856
Otros pasivos	1.927.956	1.567.140	1.751.271
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>41.635.691</b>	<b>60.699.412</b>	<b>31.109.681</b>
Obligaciones financieras	2.077.597		
Otros Acreedores Comerciales		12.000.000	
Impuesto diferido	49.695.006	48.768.794	47.768.794
Otros pasivos	50.885.569	42.897.556	38.017.000
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>102.658.172</b>	<b>103.666.350</b>	<b>85.785.794</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>144.293.863</b>	<b>164.365.762</b>	<b>116.895.476</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>87.030.190</b>	<b>57.860.679</b>	<b>75.704.265</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio de los Accionistas</b>	<b>231.324.053</b>	<b>222.226.441</b>	<b>189.649.923</b>

Tabla 3. **Flujo de caja**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>2021(e)</b>	<b>2022(e)</b>	<b>2023(p)</b>
Caja inicial	10.046.503	5.885.612	8.873.292
Utilidad Operacional (Ebit)	25.326.571	14.741.807	21.324.839
(+) Provisiones, amortizaciones	40.733.954	35.399.491	42.682.216
<b>EBITDA</b>	<b>8.389.003</b>	<b>17.654.190</b>	<b>41.299.708</b>
(+/-) Variación capital de trabajo	- 5.064.031	- 12.643.196	- 4.067.000
variación de activos	- 10.912.031	- 6.293.000	- 2.747.000
variación de pasivos	5.848.000	- 6.350.196	- 1.320.000
(-) Inversiones Activables			
(+) Amortización de Anticipo	7.330.617	8.848.000	7.432.000
(-) Impuestos	54.000	-	9.542.000
<b>FLUJO DE CAJA LIBRE OPERATIVO</b>	<b>10.601.589</b>	<b>13.858.994</b>	<b>35.122.708</b>
(+) Aportes Equity			
(+) Desembolso Deuda Vigente		-	-
(-) Amortización Deuda Vigente	2.596.984	208.000	-
(-) Pago Obligación Covalsa	3.035.192	3.312.000	2.759.000
(-) Gastos de intereses	4.448.000	3.854.314	2.436.000
(-dividendos)	6.021.938	5.068.000	34.781.000
(-) Pagos Crédito Subordinado			-
(+) ingresos no operacionales	1.339.636	1.571.000	1.533.000
<b>FLUJO DE CAJA FINANCIERO</b>	<b>- 14.762.479</b>	<b>- 10.871.314</b>	<b>- 38.443.000</b>
<b>FLUJO DE CAJA DESPUES DE FINANCIERO</b>	<b>- 4.160.890</b>	<b>2.987.680</b>	<b>- 3.320.292</b>
<b>CAJA FINAL AKC</b>	<b>5.885.612</b>	<b>8.873.292</b>	<b>5.553.000</b>

Tabla 4. **Detalle de Activos**

<b>Cuenta</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>	<b>Descripción</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo	8.873.292	4%	Disponible
Deudores comerciales y otros	46.621.931	21%	Cuentas por cobrar usuarios, anticipos de impuestos y otros deudores
Inventarios	6.852.895	3%	Inventarios para la operación
Activos intangibles	157.383.295	71%	Derechos de cobros a usuarios, anticipo, otros activos licencias y su amortización
Otros Activos	2.495.028	1%	Seguros de la compañía
<b>Total Activos</b>	<b>222.226.442</b>		

Tabla 5. **Detalle de Pasivos y Patrimonio**

<b>Cuenta</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>	<b>Descripción</b>
Obligaciones financieras	2.604.873	2%	Crédito Findeter
Proveedores y Otros Acreedores Comerciales	37.678.887	23%	Proveedores dividendos a corto plazo
Impuestos corrientes por pagar	16.913.979	10%	Impuestos y tasas y contribuciones por pagar
Obligaciones laborales	1.934.533	1%	Cesantías, intereses y vacaciones
Otros Pasivos	12.000.000	7%	Impuesto diferido, ingreso diferido y otros pasivos EIS
Otros Acreedores Comerciales	91.666.350	56%	Dividendos a largo plazo
<b>Total, Pasivos</b>	<b>164.365.762</b>	<b>74%</b>	<b>Financiación externa</b>
<b>Patrimonio</b>	<b>57.860.680</b>	<b>26%</b>	<b>Financiación interna</b>
<b>Total, Pasivo Mas Patrimonio</b>	<b>222.226.442</b>	<b>100%</b>	<b>Total, pasivo + patrimonio</b>

Gráfica 1. **Activos**



Gráfica 2. **Pasivos**



De acuerdo con lo estipulado en el artículo 446 del Código de Comercio anexamos los siguientes datos:

Tabla 6. **Cumplimiento obligación código del Comercio**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Honorarios y gastos de directivos	\$ 41.039.000
Honorarios asesores externos	\$ 1.158.217.165
Gastos de publicidad y propaganda	\$ 504.429.929
Gastos por relaciones publicas	\$ 0

## « B. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Los principales indicadores financieros comparados con la ejecución del año 2022 y la proyección del 2023 se muestran en la siguiente tabla.

Indicador	Fórmula de cálculo	2021(€)	2022(€)	2023(P)	Observaciones
Margen Ebitda Operación	$Ebitda * 100 \% / Ing. Operacionales$	47%	24%	33%	Representa el margen de ebitda generado de la operación de la empresa se mantiene de un año a otro y se proyecta mejoría para el 2023
Ebitda Operación	Utilidad Operacional + depreciaciones amortizaciones	78.933	85.357	80.021	La empresa, cuenta con \$ 85.357 millones, disponibles para cubrir intereses, depreciaciones obligaciones financieras e impuestos
Margen Ebitda incluido poi	$Ebitda * 100 \% / Ing. Operacionales$	30%	24%	33%	El margen se mantiene con respecto al año anterior y según las proyecciones mejorara en un 9%
Ebitda	Utilidad Operacional afectada por poi + depreciaciones amortizaciones	66.060	50.141	80.021	La empresa posee \$50.141 millones de Ingresos después de inversión, para cubrir intereses depreciaciones y amortizaciones y obligaciones financieras
Rentabilidad sobre activos ROA	$Ebitda * 100 \% / activo Total$	28.56%	22.56%	41.55%	Mejora el indicador que representa la Efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.
Rentabilidad sobre el Patrimonio ROE	$Ebitda - Gts Financieros - impto. renta / patrimonio$	70.79%	80.00%	65.30%	El rendimiento de la inversión de los accionistas es de 79.87% sobre el patrimonio contable.
Liquidez Circulante	$Activo Cte. / Pasivo Cte.$	1.37	1.03	1.83	Por cada peso que adeuda la empresa dentro de sus obligaciones a corto plazo posee \$0.87 de respaldo con sus activos corrientes.
Capital de Trabajo Neto	$Activo cte. - Pasivo Cte.$	15.236	1.649	25.737	El capital de trabajo es de \$1.649 millones después de pagar su pasivo a corto plazo.
Razón de endeudamiento	$Pasivo Total / Activo Total$	62.38%	73.96%	38.31%	Representa la Inversión financiada con acreedores externos.
Solvencia Total	$Activo total / pasivo Total$	1.60	1.35	2.61	La empresa tiene \$1.35 pesos de sus activos totales para respaldar cada peso de su pasivo total.

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las Notas de los Estados Financieros.

[Notas Contables](#)

el mejor  
**momento**  
de **todos**

**GESTIÓN**  
**POR OBJETIVOS**



A continuación, se describen los resultados de nuestra gestión a partir de los objetivos organizacionales, 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	CALIF
1	Prestar el servicio con calidad y eficiencia.	17,00%	6,16
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	17,00%	7,98
3	Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.	7,00%	6,00
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	7,00%	6,48
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	7,00%	7,29
6	Ser dinamizadores de programas socio -ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.	7,00%	4,87
7	Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	7,00%	6,27
8	Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.	14,00%	6,43
9	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	17,00%	4,88
<b>CALIFICACIÓN GENERAL</b>		<b>100,0%</b>	<b>6,30</b>

Durante la gestión del año 2022 se obtuvo una calificación general de 6.30, los siguientes capítulos del documento detallan los resultados, análisis y proyección de cada objetivo organizacional.

[Ver Informe](#)



**1**  
**OBJETIVO**

**PRESTAR EL SERVICIO  
CON CALIDAD Y EFICIENCIA**



el mejor  
**momento**  
de **Todos**

6. AGUAS  
TODAVÍA



7. ENERGÍAS  
RENOVABLES



12. PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLE



13. ACCIÓN  
POR EL CLIMA



16. PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



17. ALIANZAS  
PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



## « 1.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 1

## « 1.2 ANÁLISIS GENERAL

### « 1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

#### a) Continuidad IUS

Dadas las inversiones en la infraestructura de acueducto y las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la misma, en el periodo 2.022 se tuvo una continuidad IUS promedio el 90.15%, la cual ubica a nuestra Empresa en el nivel "Riesgo Bajo" en cuanto a la continuidad del servicio de acueducto.

Entre las inversiones realizadas en las estaciones de bombeo que se pueden mencionar las siguientes:

- Adquisición de dos (02) conjuntos de motor-bomba para la estación de bombeo Lomas.
- Gestión del Proyecto para sustitución de bombas para llenado del tanque y caserío del pórtico (pendiente entrega en enero 2023, montaje en febrero 2023).
- Instalación del sistema de bombeo el Salado, para abastecer la parte alta de los barrios El Salado (sector La Cumbres) y panamericano. Se instalaron tres equipos nuevos con su respectivo sistema hidráulico y eléctrico.
- Gestión del proyecto para cambios de interruptores de las subestaciones eléctricas de Nidia y Tasajero, los equipos ya fueron recibidos pendientes por el montaje en enero 2023.
- Gestión del proyecto instalación de un transformador de respaldo de 3500 KVA para la subestación eléctrica de Tasajero. Se realizó la base para el montaje, se planifica la instalación y pruebas para febrero del 2023.
- Sustitución del sistema de bombeo del tanque de La Popa.
- Se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo anual para los equipos de las diferentes estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y tanques.
- Se adecuaron los bancos de condensadores para corregir el factor de potencia en las estaciones de bombeo.

Durante algunos periodos del año la producción en cada uno de los sistemas (Pamplonita y Zulia) se vio afectada por alta turbidez en sus fuentes, producto las fuertes lluvias en sus cabeceras. En la fuente río Pamplonita se tuvo esta situación en la mayor parte del periodo del año, con mayor impacto durante los meses agosto a noviembre; mientras que en El Zulia se presentó durante los periodos de febrero a marzo y de Julio a noviembre. Entre los días 10 y 27 de agosto también se tuvo relativa afectación en la producción en el sistema Zulia, por

la interrupción del flujo desde la termoeléctrica Tasajero por la salida de servicio de servicio de las bombas tornillo, lo que fue mitigado por el sistema de bombeo de contingencia instalado en la estación Tasajero.

## b) Ciudad ideal

Es el indicador que mide el objetivo interno de la empresa Aguas Kpital Cúcuta de lograr una ciudad con la infraestructura hidráulica necesaria y eficaz para dar un servicio de acueducto continuo a todas las zonas de la ciudad (en condiciones normales).

En el año 2022 se terminó con un indicador de 94,78%. Si bien se tuvo una mejora con respecto al 2021 (93,38%), el resultado obtenido estuvo alejado de la meta planteada, principalmente por demoras en la terminación de proyectos de las zonas con servicios frecuentados (de la zona norte y los cerros de la ciudad) y que por sus condiciones son de difícil gestión. Sin embargo, estos proyectos ya cuentan con un avance alto en términos porcentajes de ejecución y se espera que finalicen durante el primer semestre del 2023.

## c) Índice de quejas por deficiencias

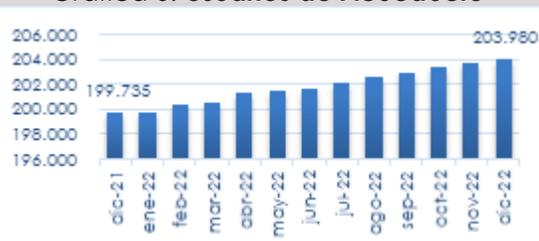
El promedio del año 2022 fue de 1,61 llamadas mensuales por cada 1.000 usuarios. Un resultado muy inferior a los años 2019 y 2020 (4,45 y 5,31) y similar al año anterior (1,79), que demuestra una evolución notable en la capacidad de oferta y de recuperación cuando se presentan eventos que requieren suspensiones de las plantas de tratamiento.

El año 2022 se caracterizó por tener varias jornadas de intensas precipitaciones, en especial en el segundo semestre del año, incrementando la frecuencia y el tiempo de suspensiones en las plantas de tratamiento (por turbidez en la fuente) en más de un 80% en comparación a años anteriores. Aún con este comportamiento atípico, el indicador fue ligeramente inferior al año anterior.

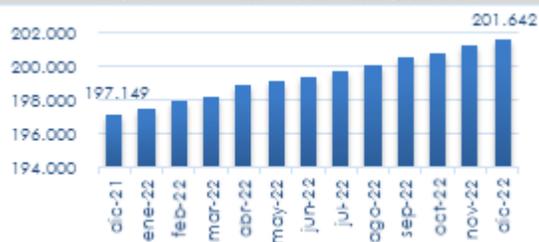
## d) Cobertura de Acueducto y Alcantarillado

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 2022 se finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99.83%, debido a la vinculación de 4.245 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en Diciembre de 2021 199.735 a 203.980 finalizando el 2022, es decir que se tuvo un crecimiento del 2.1%.

Gráfica 3. **Usuarios de Acueducto**



Gráfica 4. **Usuarios Alcantarillado**





Adicionalmente se repararon 1.513 daños ocasionados por causas diferentes a la operación del sistema, el cual reflejó un incremento del 18%, comparado con el año anterior; esta variación estuvo influenciada principalmente por: robo de medidores, suspensión y reconexión del servicio y daños por terceros, los cuales, en su conjunto, pasaron de 967 a 1.210 eventos, reflejando un incremento del 25%, al cotejarse con el período anterior.

Para contrarrestar lo anterior, la empresa está en proceso de revisión de un nuevo modelo de caja protectora para medidores buscando mitigar el robo de medidores; con respecto al incremento reflejado por cortes y reconexión obedeció a que durante el periodo 2022 se normalizaron las labores suspensión y reconexión del servicio, los cuales, habían sido suspendidas en el año 2021, en atención al cumplimiento de medidas del gobierno nacional en procura de mitigar los efectos de la pandemia; con relación a los daños por terceros, en su mayor parte, se debió a los programas de pavimentación realizados por la alcaldía.

Para el año 2022, el tiempo promedio de atención de reparación estuvo en 13.83 horas, que, cotejado con el período inmediatamente anterior, donde se obtuvo un tiempo promedio de 12.91, muestra un aumento de 0.92 horas, correspondiente a un 7.17%. Este aumento en el indicador se debió a que en el último trimestre del año se presentaron fuertes las lluvias, ubicándolo en este periodo, en un promedio de 16.09 horas.

Las fuertes lluvias generan alta turbidez en las fuentes, que obligan a suspender las plantas de tratamiento de agua, conllevando primero a un bajo rendimiento por la dificultad que generan estas precipitaciones; segundo, la falta de servicio en la red imposibilita la ubicación de la fuga para su reparación.

Es importante señalar que el detalle de la operación y mantenimiento de los sistemas se encuentra en los informes que mensualmente rinde el operador a la interventoría.

### **c) Alcantarillado**

Durante el 2022, las solicitudes de mantenimiento en las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 13 horas, guarismo que, comparado con el logrado en el año 2021, que fue de 13,38, refleja una mejora del 2,8%, equivalente a una reducción de 0,38 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 288 reparaciones en un tiempo promedio de 9,65 horas, que, cotejándolo con el obtenido en el año 2021, en donde se atendió con un tiempo de 10,82 horas, muestra una mejora del 10,8% es decir, que el tiempo de atención de esta actividad se redujo en 1,17 horas. El 59% 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", 18" y 20". Del total de reparaciones, el 37% 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 63% restante pertenecen a daños propios de la operación de la red como deterioro, antigüedad, colapso o deslizamiento.

- Sondeos: se ejecutaron 2.498 sondeos manuales o con equipo de succión, atendidos en un tiempo promedio de 13,76 horas; se obtuvo disminución del tiempo de atención en un 1,1%, correspondiente a 0,15 horas, con respecto al 2021 en donde fue de 13,91 horas. El 35% de los sondeos corresponden a obstrucciones que se presentaron en domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el restante en colectores mayores e iguales a 8".
- Reposición de tapas en pozos de inspección: Se repusieron 113 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por deterioro y hurtos, atendidas en tiempo promedio de 5,68 horas; este indicador presentó una disminución del 30,3%, es decir, 2,47 horas, con respecto al logrado en el 2021 que se ubicó en 8,14 horas.

En el año 2022, 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 \$188'016.955, instalación de 288 tapas, aumento del 13,8% con respecto al 2021.

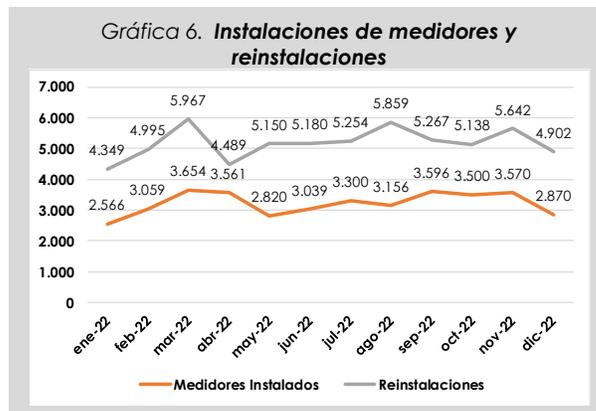
Además, durante este período, se atendieron 743 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes mayores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.

**Tabla 7. Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado**

Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mto. 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
2020	2.193	99	2.940	327	308	597	967	7.431
2021	2.631	156	2.792	310	225	253	819	7.186
2022	2.309	113	2.498	288	135	288	743	6.374

### « 1.2.3. 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.



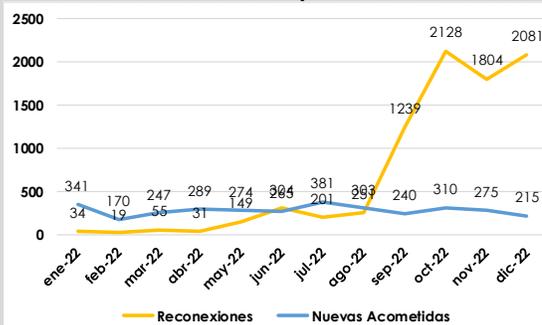
En cuanto a la atención de los tiempos de cambio de medidores solicitados por nuestros usuarios se tiene que para el año 2022 se atendieron en 2.9 días, con respecto al año 2021 el tiempo de atención disminuyó en 0.4 días, lo anterior obedece a estrategias implementadas para mejorar estos tiempos, pese al incremento en instalación de medidores de un año a otro, pasando en el año 2021 de un promedio de instalación de medidores de 2.522 al año 2022 de 3.224 medidores promedio mes.

El tiempo en la oportuna atención de las reinstalaciones se fijó durante el año 2022 en 16.3 horas, 7.7 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.

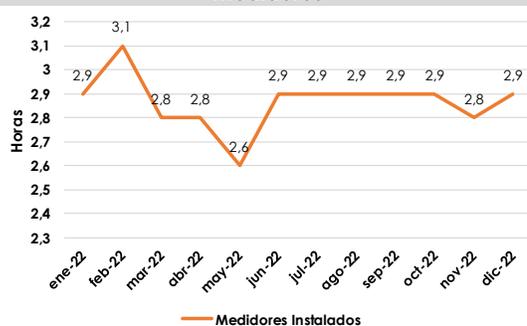
En cuanto al tiempo de atención de las reconexiones, lo establecido por la normatividad vigente son 48 horas, para el año 2022 se logró un tiempo promedio de atención de estos trabajos de 27.7 horas, es decir que estuvimos 20.3 horas por debajo de la norma, las reconexiones se realizan a aquellos usuarios que por su mayor número de atrasos se las suspende el servicio de una forma más drástica, en el año 2022 se realizaron un total de 8.296 reconexiones.

El tiempo promedio en la oportuna atención de la ejecución de las nuevas acometidas en el año 2022 fue de 15.9 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 3.310 Nuevas acometidas de las cuales 2.803 corresponden al servicio de acueducto y 507 al servicio de alcantarillado.

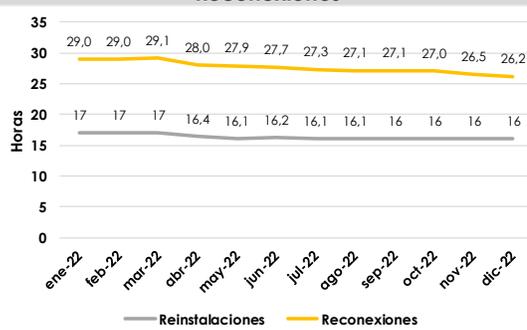
**Gráfica 7. Reconexiones y Nuevas Acometidas**



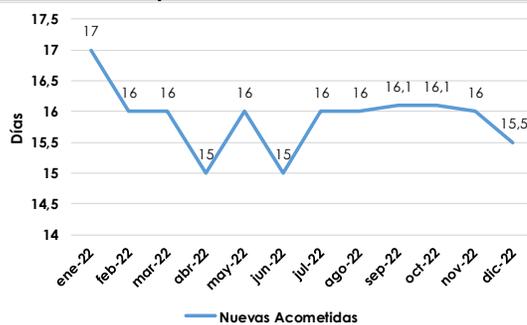
**Gráfica 8. Tiempo de atención instalación de medidores**



**Gráfica 9. Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones**



**Gráfica 10. Tiempo de atención a nuevas acometidas**



## « 1.2.4. Gestión atención al cliente

### a) Atención al cliente

Dentro de nuestro modelo de servicio de atención al cliente, ofrecemos a los 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, virtual y escrita, brindando excelente calidad, respuesta oportuna y eficaz a 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.

En cuanto la atención al usuario hemos logrado 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 son de 6,20 minutos en 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 se minimicen las causas o las erradiquen y con ello garantizar una atención efectiva de los requerimientos de nuestros usuarios, siendo sus defensores ante la organización.

Actualmente se tiene y mantienen instalados, tres (3) Puntos de Atención personalizada.

- Calle 11 A N° 16-56 Centro. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- CAC La Libertad. Cl 19 #17-14 local 3 aguas calientes. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm
- CAC Atalaya. Avenida 7 con calle 0 Comuneros. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm

También tenemos atención a través de los canales virtuales (App AKC, Pagina Web, Correo Electrónico, WhatsApp, Chat Kpibot, Chat en línea, Facebook), lo cual les permite a nuestros usuarios realizar cualquier trámite desde la comodidad de su casa, oficina, etc.; lo que se traduce en un ahorro de tiempo y dinero en el desplazamiento.

En el 2022, se instalaron 6 Kioscos interactivos, módulos de autoservicio en el que nuestros usuarios podrán realizar cualquier trámite sobre nuestro servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma fácil, rápida y sin necesidad de trasladarse hasta nuestros puntos de atención, la meta este año es instalar en total 10.

Desde el 2020 se están recibiendo todo tipo de atención en nuestra Kplínea 116, donde tenemos campañas para reclamación y financiaciones con asesores comerciales, la

atención por este medio resulto ser optima debido a los tiempos de atención y espera que antes se tenían de forma presencial.

**Tabla 8. Tiempos promedio de atención**

Descripción	2019	2020	2021	2022
Atención presencial	6,20	4,48	7,03	6,20
Atención Kpilinea	N/A	4,01	3,95	3,33
Espera presencial	15,84	16,94	8,67	9,24
Espera Kpilinea		1,58	2,58	2,49

**Tabla 9. Tráfico anual de canales de atención**

Ubicación	2019	2020	2021	2022
Correo Electrónico Pagina Web	3,215	24.938	37.964	18.500
Buzón	5,590	1.268	181	3683
CAC Libertad	13,362	4.366	1.787	9.532
CAC Atalaya	19,446	3.911	1.908	12.317
Punto de La 11A	111,219	30.745	43.429	86.342
Kpilinea 116	0	71.869	80.163	30.879
Dispensador Facturas	6,223	1.279	1.322	9.965
Kiosko Interactivo Bellavista	-	-	-	105
Kiosko Interactivo 11a	-	-	-	30.521
Kiosko Interactivo La Florida	-	-	-	5.886
Kiosko Interactivo Salado	-	-	-	130
Kiosko Interactivo Comuneros	-	-	-	1.621
Kiosko Interactivo Libertad	-	-	-	2.254
Kiosko Interactivo Gaitan	-	-	-	16
<b>TOTAL</b>	<b>159.055</b>	<b>138.376</b>	<b>166.754</b>	<b>211.751</b>

## b) PQR

Peticiones escritas: El Centro de Negocios de PQR da respuesta a todas las peticiones escritas que nuestros usuarios presentan, para el periodo que de Enero a Diciembre del año 2022 se recibieran entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 27.243 radicados, lo que significó una reducción de 1663 radicados en comparación con el año 2021, lo que traduce a una disminución del 6% en el ingreso de PQR's, siendo atendidos en su totalidad dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente, dando respuesta en un tiempo de 5 días a las peticiones escritas.

El 49% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 32% a solicitud de información o de solicitud de un nuevo servicio, un 6% a quejas y Recursos de Reposición y en Subsidio Apelación y el 1% a otras solicitudes y reporte de daños.

En cuanto a las obligaciones contractuales con los usuarios, se está cumpliendo con el deber; en este año se presentaron 8.039 reclamos atribuibles, lo que equivale a un 3,94% del total de los usuarios registrados a 31 de diciembre de 2022 (204.225) quedando por debajo de la meta en un 6,06%, lo anterior debido al control de la reclamación y la retroalimentación efectiva al interior de la organización para disminuir los productos no conformes.

Tabla 10. **Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos**

Indicador	2019	2020	2021	2022
Reclamos Presentados	65.611	61.008	64.792	73.196
Reclamos accedidos	13.741	8.950	7.708	8.039
Relación con # suscriptores	7,07%	4,60%	4%	3,94%
Valor Descontado \$	1.441.319.278	493.720.791	897.480.204	1.012.585.927

Mes a mes se realiza análisis, revisión y control a las reclamaciones accedidas por los procesos Atención al Cliente y PQR, donde se genera un informe de gestión que es expuesto a la Gerencia General de nuestra empresa y se realiza la respectiva retroalimentación efectiva a los centros de negocios de la organización que originan el producto no conforme, buscando con ello 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 la venta 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 2022 por valor de \$295.102.158.

Tabla 11. **Cobros Visitas Técnicas**

Tipología	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Revisión general	27.487.368	38.812.966	33.911.612	16.797.440	15.680.700	24.306.960
Revisión filtración y trazado	5.914.736	9.026.164	6.950.076	2.628.180	2.306.958	6.668.442
Geofonía y totalizador	9.611.685	17.277.417	16.377.993	15.219.527	23.567.499	22.556.435
<b>Totales</b>	<b>43.013.789</b>	<b>65.116.547</b>	<b>57.239.681</b>	<b>34.645.147</b>	<b>41.555.157</b>	<b>53.531.837</b>

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

- Se generan acciones de mejoras y acciones correctivas a los Centros de Negocios en que se originan los productos no conformes, así como acciones al mismo CN PQR en procura de garantizar la optimización de los procesos y eliminar los productos no conformes.
- Se realiza retroalimentación de los reclamos accedidos y que son reiterativos a los distintos CN's de la empresa involucrados en la operación de PQR.
- Se realiza actualización de la guía de radicación con tipologías más exactas que permiten una mejor designación e identificación de los PQR's y con ello una mejor atención al usuario en la radicación, análisis y respuesta.
- Se continúa incentivando a nuestros usuarios en el uso de los medios virtuales, apoyando la política de ceropapel de nuestra organización y disminuyendo así el uso de papelería.

### c) Call Center

Teniendo en cuenta la importancia de una atención oportuna a los requerimientos de nuestros Usuarios y con el objetivo de brindar un mejor servicio, a través de los colaboradores del Call Center, se atiende la línea de atención de usuarios Kpilínea 116, durante los 365 días

del año, las 24 horas del día. Para el año 2022 se implementó como estrategia de integralidad en las campañas de servicios a los usuarios, la atención de PQR a través de la línea, al igual como se viene realizando con las campañas de atención de daños, deficiencias y quejas del servicio, inquietudes sobre la facturación, solicitudes y financiaciones, a los cuales se le hace un estricto seguimiento en cada Centro de Negocios responsable de su gestión. En cuanto indicadores de tiempos de atención; se obtuvo en promedio de 2,50 minutos por la atención telefónica y un promedio de espera de 2,46 minutos.

*Tabla 12. Gestión Call Center*

Gestión de Llamadas	2019	2020	2021	2022
Llamada Entrantes	127.569	165.373	325.925	102.889
Llamada Salientes	2.186.232	1.430.969	2.484.154	1.725.920
Tiempo promedio atención	2,98	3,14	3,24	2,50

Como resultado de la estrategia implementada para aumentar el uso de los canales virtuales por parte de los usuarios, se obtuvo un total de 412.971 consultas a través de WhatsApp, Facebook, KpiChat en línea, KpiBots, App AKC.

*Tabla 13. Total Consultas Canales Virtuales*

Canal	2019	2020	2021	2022
WhatsApp	18.339	30.532	40.423	91.519
Facebook		1.112	3.369	2.576
Kpibots	28.596	77.930	135.481	226.568
App AKC	3.072	4.367	11.933	84.719
KpiChat			7.489	8.697

Se puede apreciar el aumento del uso de los canales significativamente, contribuyendo así a la disminución de gases de invernadero generados por el transporte de los usuarios a los puntos presenciales y a su vez ayudando a descongestionar la kpi línea 116, como se observa en los datos referenciados anteriormente.

El Centro de Negocios de Call Center contribuyó en el recaudo a través de las llamadas salientes con el marcador preventivo de telecobros y mensajes de texto, para un total de \$63.529.748.998 en el año 2022, lo que equivale a un 38% del total general.

*Tabla 14. Total Gestión Telecubro Call Center*

Mes	Recaudo Total	Recaudo Call	Participación
ene-22	13.604.593.656	4.014.471.732	30%
feb-22	13.271.762.073	4.459.301.660	34%
mar-22	14.053.060.666	4.404.431.775	31%
abr-22	12.132.018.216	4.576.369.691	38%
may-22	14.305.934.120	5.554.818.799	39%
jun-22	13.386.489.174	5.194.356.750	39%
jul-22	14.039.613.820	5.906.354.994	42%
ago-22	15.447.281.489	6.247.177.693	40%
sep-22	14.272.900.398	6.590.538.257	46%
oct-22	14.272.900.398	5.484.124.240	38%
nov-22	14.701.136.049	5.509.648.690	37%
dic-22	15.033.605.149	5.588.154.717	37%
<b>Total</b>	<b>168.521.295.208</b>	<b>63.529.748.998</b>	<b>38%</b>

En cumplimiento de los compromisos adquiridos para el 2022;

- Se amplió a partir de marzo de 2022 la capacidad de mensajes de texto a 800 mil mensajes, que se utilizaron para el cobro persuasivo contribuyendo al recaudo, la red comunitaria, mensajes de estado de servicio y a estrategias de otros centros de negocios y aliados estratégicos.
- Se implementó en la plataforma del sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD, para los canales virtuales de WhatsApp Business y Chat, con el objeto de garantizar una mejor comunicación simultánea con las agentes del Call Center, permitiendo llevar un control y registro con soportes.
- Se capacitó a los colaboradores del Call Center en atención de financiaciones y PQR. Y se retroalimentaron a los agentes, con los procesos ajustados, de acuerdo a las necesidades del servicio.
- Se potencializó el sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD, garantizando la protección de la base de datos, migrando el proceso en su totalidad a la nube red telefónica y software de acuerdo a las necesidades del servicio, para que estos no sean afectados por eventos adversos de terceros, garantizando la atención continua del servicio.
- Se continuó con el sistema de atención comercial y se contribuye con la proyección de acciones de mejoras en los procesos del sistema, propendiendo por el mejoramiento continuo.

### « 1.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 1

#### « 1.3.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

##### a) Continuidad

Para el año 2023 se tiene proyectado continuar incrementando el indicador de la continuidad IUS para consolidar a nuestra Empresa en el nivel “Riesgo Bajo” en cuanto a la prestación del servicio de acueducto.

La principal estrategia para dicho objetivo es la finalización de proyectos, durante el 2023, encaminadas a dar servicio continuo a zonas de difícil gestión que son abastecidos por turnos, impacto que se reflejará en una mejora de la continuidad general cercana a cuatro puntos porcentuales.

Esto, además de la continuación de obras de acondicionamiento del sistema de distribución y la disminución y mejoramiento en los tiempos de interrupción del servicio tanto para las actividades de mantenimiento como para la de conexión de nuevas tuberías, nos permitirá mejorar no sólo en el indicador de continuidad, sino también en nuestro objetivo de ciudad ideal y en el índice de llamas por deficiencias de servicio.

## b) Ciudad Ideal

Se proyecta la finalización de los proyectos de refuerzo hidráulico y sectorización de las zonas con servicio frecuentado con alto impacto en el indicador (zona norte y cerros de la ciudad) que nos permite inferir que en el presente año terminaremos con un indicador de 97,78% (94,78% en 2022).

## c) Índice de llamadas por deficiencias

Según las previsiones consultadas, en el presente año no se presentarán jornadas de precipitación con la intensidad y la frecuencia de 2022. Esto y las mejoras proyectadas en la infraestructura hidráulica de la ciudad, nos motiva a pensar que para el 2023 tendremos una mejora en este indicador: 1,39 llamadas por deficiencias por cada 1000 usuarios (1,61 en 2022).

## d) Cobertura de Acueducto y Alcantarillado

Para el año 2023 buscaremos incrementar nuestro número de usuarios en 5.098 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto y 5.050 nuevos suscriptores para el servicio de alcantarillado, esto de acuerdo con el crecimiento de la ciudad con el fin de mantener la cobertura de cada uno de los servicios.

### « 1.3.2. Gestión de mantenimiento

#### a) Obras civiles

Para el año 2023 se busca disminuir los tiempos de atención de este proceso en 0.18 días, dado a que se proyecta pasar de 4.35 días obtenido en el 2022, a 4,17; es una leve diferencia, que 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 últimos años se han tenido mejoras graduales, hasta lograr una disminución en este indicador del 70%, al cotejarlo con el tiempo promedio de 14,42 días del 2015 con los 4,35 logrado en el 2022.

#### b) Acueducto

Para el próximo año, se pretende mejorar los tiempos de atención en 1 hora, pasando de 13.83 horas obtenido en el 2022 a 12.88; se aprecia también, que la mejora no refleja una diferencia muy marcada, porque, al igual que el proceso de obra civil (señalado en el punto anterior), este indicador se ha logrado mejorar en un 80%, al pasar de 69,49 horas en el 2015 a 13,83 en 2022.

#### c) Alcantarillado

Para el período del 2023 se proyecta ubicar el tiempo promedio de atención en 12,40 horas, pretendiéndose disminuirlo en un 5% con respecto al 2022 en donde el indicador fue de 13,00

horas. Es de señalar que esta gestión se ha optimizado significativamente encontrándose actualmente el indicador en un límite inferior de tiempo y de la capacidad operativa asignada para este proceso. Este avance se logró mediante el continuo seguimiento de las solicitudes entrantes, rendimientos del personal, reducción de daños con reposición de redes solicitadas por el área de mantenimiento a la Dirección de Proyectos, mantenimientos preventivos con succión y lavado a presión, activación de cuadrillas esporádicas adicionales de algunos procesos del mismo CN, 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.

### « 1.3.3. Gestión comercial

En cuanto 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 2023 se espera instalar 30.447 medidores nuevos a nuestros usuarios, así como también se espera realizar 62.344 reinstalaciones y 19.867 reconexiones del servicio a usuarios que por presentar mora en la factura se les haya suspendido el servicio y adicionalmente se espera continuar atendido estas actividades en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente, adicionalmente se esperan ejecutar un total de 3.742 Nuevas Acometidas, de las cuales 3.214 serán del servicio de acueducto y 528 para el servicio de alcantarillado.

### « 1.3.4. 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 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 en la realización de cualquier tipo de trámite ante AKC, generando una cultura de servicio digital.
- Se instalarán 4 módulos o Kioskos Digitales de autoatención en diferentes sitios estratégicos de la ciudad, en zonas donde los usuarios que no tengan acceso a medios virtuales o equipos de comunicación con internet.
- Para el 2023 se tiene programado realizar una acción de mejora para instalar un asesor virtual robótico a través de lo que hemos denominado LA CALLE KPITAL, ofreciendo otro medio de atención ágil y rápido.

- Se realizará capacitaciones al personal, sobre el manejo del lenguaje de señas para brindar una mejor atención a esta población.
- Se implementará en los puntos de atención personalizadas, mecanismos digitales como lo es la firma digital para reducir el gasto de papel a través de equipos 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.

### **PQR**

- Para el año 2023 el centro de negocios de PQR en el marco del principio de integralidad continuará en la formación del personal que hace parte del área asumiendo procesos de atención como los tramites de tutela.
- Se adelantarán procesos de capacitación, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo al equipo que conforma el CN PQR, a fin de evaluar y definir a tiempo acciones y decisiones conjuntas y adecuadas, para garantizar la oportunidad en la respuesta a los ciudadanos.
- Continuaremos estandarizando el uso de las tipologías de atención con el fin de optimizar la atención y respuesta a los PQRs presentados.
- Se realizarán reinducciones sobre Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011 (en lo referente a Derechos de petición, notificaciones y debido proceso) y en los temas cuyas reclamaciones son más reiterativas y más significativas para la empresa.
- Se realizará de manera conjunta con los diferentes procesos que conforman la organización, un análisis de las causas que incidieron en la oportunidad de la atención de las PQRs, generando acciones correctivas y de mejora que permitan disminuir de manera efectiva el porcentaje de repuestas.
- Revisar y actualizar la página web institucional en el proceso de PQR y fortalecer los mecanismos y alternativas de ayuda que se encuentran disponibles en la web, para ser usados durante el diligenciamiento del Formulario de Contacto y demás instrumentos que permiten el ingreso de las solicitudes de los usuarios.

### **Call Center**

- Se ampliará para el 2023 la capacidad de mensajes de texto de 800 a 1000 millón mensajes el cual seguirán usando para el cobro persuasivo para contribuir al recaudo, la red comunitaria, mensajes de estado de servicio y contribuir a estrategias de otros centros de negocios al igual que para los aliados estratégicos para sus usuarios; además de implementar con el proveedor un Api que permitir al sistema de atención telefónica con este para el envío de mensajes simultáneos de respuestas a los usuarios.
- Se implementará la administración de los canales virtuales a tres del sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD.

- Implementar mejoras al WhatsApp Business para prestar un mejor servicio a través de este canal, lo cual va a jalonar la atención automatizada de nuestros usuarios e impactará favorablemente en los tiempos de atención y de espera de la Kpilinea 116, pues se disminuye la ocupación de las agentes Call Center.



**2**  
**OBJETIVO**

**CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES, LAS NORMAS LEGALES Y LAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN**



el mejor momento  
**de Todos**



## « 2.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 2

## « 2.2 ANÁLISIS GENERAL

### « 2.2.1. Cumplimiento contractual

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ha cumplido desde su creación con el objetivo y alcance del contrato de operación, llevando a cabo la ejecución de obras de ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Además, ha fortalecido su gestión comercial para ofrecer un mejor servicio cada día, actuando con compromiso frente a sus usuarios, contratante y demás grupos de interés, de conformidad con lo establecido en el régimen de servicios públicos domiciliarios.

En el 2022, seguimos cumpliendo con eficiencia y responsabilidad las obligaciones contractuales para garantizar a la comunidad cucuteña la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en óptimas condiciones, a pesar de las dificultades económicas y sociales que se han encontrado en el proyecto.

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

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. cumplió durante el año 2022 con su obligación de garantizar una continuidad del 96%, tal como lo dispone el anexo técnico del Contrato de Operación 030 del 2006. Además, el promedio de este indicador durante el año (99,71%) mostró una mejora notable en comparación a años anteriores (98,13% en 2020 y 98,91% en 2021), que refleja un sistema de acueducto con procesos de producción y distribución mejor optimizado y una capacidad de reacción más eficiente en situaciones adversas como la afectación por la temporada invernal. En el año anterior, en el barrio La Cabrera (zona valle sur), se instaló un nuevo punto para la evaluación de la continuidad contractual del para un total de 34 puntos Piezométricos, con el fin de mejorar la evaluación de la calidad del servicio.

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

El cumplimiento de este indicador se describe en el [ítem 1.2.1. e\).](#)

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

Para el 2022, la compañía alcanzó el porcentaje del 99,66% 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 15. **Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2021)**

ESTADO DEL MEDIDOR	CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	297
Suspendidos y Desocupados Sin Medidor	720
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona	586
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts	2321
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts	195785
Contrato En Proceso De Depuración	26
Total De Usuarios Facturados	199.735
<b>TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA</b>	<b>198.989</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON MEDIDOR FUNCIONANDO</b>	<b>198.106</b>
<b>COBERTURA MICROMEDICIÓN</b>	<b>99,56%</b>

**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)**

El cumplimiento de este indicador se describe en el [ítem 1.1.4. b\).](#)

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

En el 2022, con una inversión de \$396'665.645, que con respecto al 2021 denotó una disminución del 14%, se dio cumplimiento al compromiso contractual, relacionado con la limpieza de los siguientes canales y desarenadores de agua lluvias relacionados en el anexo técnico: 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.



Con respecto al incremento, obedeció principalmente a los costos de adecuación y mantenimiento del desarenador Las Angustias; es de recordar que el acceso a esta infraestructura había sido cerrado por parte de la EIS hace aproximadamente tres años, situación que imposibilitaba el ingreso de la maquinaria requerida para la ejecución del mantenimiento respectivo. También se suma a estos costos, el mayor número de limpiezas

realizadas, al desarenador La Cabrera como consecuencia del material de arrastre que generaron las lluvias, acaecida durante el año en la ciudad.

Agua 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.

Durante el periodo se observó que aún persisten y permanecen construcciones 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 2020 se presentaron varias emergencias que debieron solucionarse realizando la reposición de colectores: Interceptor izquierdo Canal Bogotá, Guaimaral, Palmeras, Cundinamarca entre otros.

#### f) Reducción índice de agua no contabilizada (cláusula décimo sexta del Orosí 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 2022 de 46,91%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores con relación al indicador que tenía la ciudad hace siete años y que superaba el 56%.



Se logró una disminución de 1,21% sobre el indicador obtenido en el 2021 (46,91% vs 48,12%), un buen resultado producto de la gestión realizada en el transcurso del año, aun con la afectación de nuestro programa del Plan de Agua No Contabilizada por las restricciones y las condiciones atípicas de las disposiciones aplicadas por el gobierno nacional y municipal en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria, que ya son de conocimiento.

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

En el año 2022, 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 201.960 usuarios. Con una inversión total de 66.084.643.048 de las cuales el (54%) equivalente a 35.429.314.481 corresponde a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado.

En ampliación y reposición de los dos servicios se realizó una inversión total de \$37.330.975.724. Estas inversiones permitieron el cumplimiento del 100,04% del año operativo 16, evaluado el pasado 5 de junio de 2023 por valor de \$37.927.276.533, invirtiendo de Enero a Mayo \$17.573.456.712 pesos equivalentes al 46,33% y un valor de \$19.757.519.012 millones de pesos de la inversión para el año operativo 17 que se evaluará el próximo 4 de junio de 2023.

Tabla 16. **Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado**

AÑO OPERATIVO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
DIECISEIS	Enero	775.182.216	1.112.267.831	1.887.450.047
	Febrero	1.240.896.720	1.814.753.173	3.055.649.893
	Marzo	3.006.303.552	2.256.933.005	5.263.236.557
	Abril	1.250.113.538	1.673.691.921	2.923.805.460
	Mayo	928.965.024	3.514.349.731	4.443.314.755
	SUB TOTAL	<b>7.201.461.051</b>	<b>10.371.995.661</b>	<b>17.573.456.712</b>
DIECISIETE	Junio	1.765.778.687	2.148.392.391	3.914.171.078
	Julio	687.557.750	913.439.943	1.600.997.693
	Agosto	1.519.507.884	1.693.890.090	3.213.397.974
	Septiembre	1.813.295.139	1.656.790.231	3.470.085.371
	Octubre	1.463.515.565	1.171.356.284	2.634.871.850
	Noviembre	1.962.771.927	653.398.571	2.616.170.499
	Diciembre	1.279.115.861	1.028.708.687	2.307.824.549
	SUB TOTAL	<b>10.491.542.814</b>	<b>9.265.976.198</b>	<b>19.757.519.012</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>17.693.003.865</b>	<b>19.637.971.859</b>	<b>37.330.975.724</b>

**Cumplimiento Año 16:** En consideración a lo dispuesto en la Cláusula Décima Tercera del Otrosí No. 03 al Contrato 030 de 2006 suscrito el 4 de Junio de 2014, y a lo establecido en los numerales III.4.1 Y III.4.2 del Anexo Técnico, donde establece que el Operador, con el visto bueno de la interventoría, podrá realizar la redistribución de inversiones anuales entre ampliación y reposición de redes entre cada servicio, cumpliendo con el valor total a invertir por año, se presentó el cuadro final con las metas y la ejecución total del año operativo 16, con una ejecución total de \$37.927.276.533, equivalente al 100,04% de la meta total de inversión.

Tabla 17. **Consolidado: metas y obras ejecutadas – 16º año de operación 2021–2022**

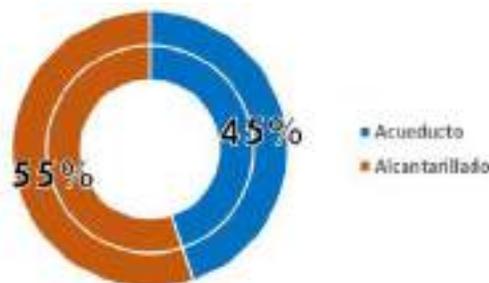
CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN REDES	1.644.356.247,17	1.644.741.943,72	100,02%	758.057.337,57	758.057.337,57	100,00%
Maestras	1.434.703.500,00	1.434.703.500,00	100,00%	752.677.526,55	752.677.526,55	100,00%
Secundarias	209.652.747,17	210.038.443,73	100,18%	5.379.811,02	5.379.811,01	100,00%
REPOSICIÓN REDES	15.381.217.334,37	15.387.946.637,02	100,04%	20.129.542.640,50	20.136.530.614,81	100,03%
Maestras	6.131.928.289,75	6.138.657.592,40	100,11%	13.269.963.298,89	13.269.963.298,89	100,00%
Secundarias	9.249.289.044,62	9.249.289.044,62	100,00%	6.859.579.341,61	6.866.567.315,92	100,10%
<b>TOTAL X SERVICIO</b>	<b>17.025.573.581,54</b>	<b>17.032.688.580,74</b>	<b>100,04%</b>	<b>20.887.599.978,07</b>	<b>20.894.587.952,37</b>	<b>100,03%</b>
<b>% EJECUCIÓN TOTAL A LA FECHA</b>						<b>37.927.276.533,11</b>
<b>VALOR TOTAL EJECUTADO</b>						<b>100,04%</b>

Se cumplió con el 100.04% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, invirtiendo un total de \$37.927.276.533 de pesos representados en 56.815 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San José de Cúcuta. Esta inversión representa el 13,2% de la inversión acumulada en los dieciséis años por valor de 286.235 millones de pesos.

Se invirtió un total de 37.927 millones pesos de los cuales el 45% por valor de 17.032 millones de pesos correspondió a la ampliación y reposición redes de acueducto y el 55% de la inversión a ampliación y reposición de redes de alcantarillado por valor de 20.894 millones de pesos.

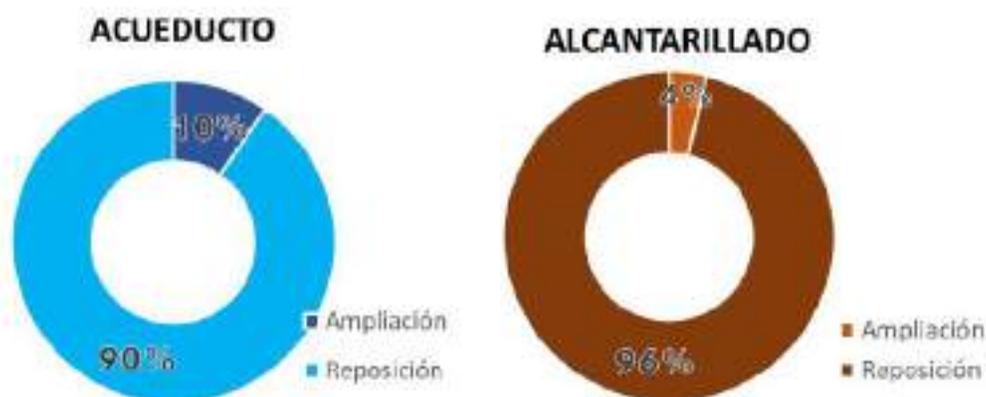
Este año, cumpliendo con la estrategia de priorización de inversiones de modo que contribuyan a la disminución de eventos de roturas en las redes y al acompañamiento que se ha realizado en los últimos dos años a los planes de pavimentación que viene ejecutando la administración municipal, así como los eventos de afectación de los grandes colectores por impacto de conexiones erradas y mala disposición de residuos sólidos, se debió realizar mayores inversiones en los dos servicios en reposición de redes, es así como en los dos servicios se renovó el 93.7% por valor de 35.524 millones de pesos.

Gráfica 12. **Distribución de las Inversiones**



En el servicio de acueducto el 90.3% de la inversión se ejecutó en reposición de redes y el 9.7% en ampliación.

Gráfica 13. **Distribución de las inversiones – ampliación y reposición**



En el servicio de alcantarillado sanitario el 96% de la inversión se realizó en reposición de redes, debido al mal estado y deterioro de las mismas, en ampliación se ejecutó el 4%.

#### ❖ **Ampliación y Reposición Redes de Acueducto**

En cuanto a las redes de acueducto, se instalaron 42.458 metros lineales de tubería por valor de \$17.032.688.580 los cuales se encuentran distribuidos en \$1.644.741.943,72 (9.66%) en ampliación y \$15.387.946.637,02 (90.34%) en reposición acueducto.

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

- ✓ Reposición Acueducto Comuneros, Calle 5 Entre Av. 7 Y 14; Cll 5 Av 0 Y 3.
- ✓ Reposición Acueducto IANC, Sector 3501 - La Cabrera / Alfonso López.
- ✓ Reposición Acueducto IANC, Sector 13 - Cll 5n Av 22 Atalaya Cll 6 Av 24 Claret.
- ✓ Reposición Acueducto Comuneros - Avenida 0 Entre Vía Zulia Y Av. Las Américas.
- ✓ Reposición Acueducto IANC, Calle 4n Entre Av 17 Y 22a Atalaya-Kennedy.
- ✓ IANC, Reposición Y Ampliación Acueducto Sector 37 - Belén/ Divina Pastora/ Rudesindo Soto.
- ✓ Red Matriz Conexión Tanque La Victoria Red Atalaya.

#### ❖ **Ampliación y Reposición Alcantarillado**

En cuanto a las redes de alcantarillado, se instalaron 14.357 metros lineales de tubería por valor de \$ 20.894.587.952,37. Los cuales se encuentran distribuidos en \$758.057.337,57 (4%) en ampliación y \$20.136.530.614,81 (96%) en reposición alcantarillado.

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

- ✓ Reposición Alcantarillado PSMV, Interceptores Izquierdo Y Derecho Canal Bogotá - Fase I.
- ✓ Reposición Alcantarillado PSMV, Interceptor Quebrada Juan Paula-Interceptor Marg Derecha Rio Pamplonita.
- ✓ Reposición Alcantarillado Comuneros, Calle 5 Entre Av. 7 Y 14; Cll 5 Av 0 Y 3.
- ✓ Reposición Alcantarillado Alfonso López, Calle 22 Entre Avenidas 12 Y 13.
- ✓ Reposición Alcantarillado Pvc 12" 16" 20" Av. 3-2 Calle 20-22 San Mateo.
- ✓ PSMV, Interceptor Margen Derecha Rio Pamplonita - Gazapa - Jardín Plaza.

**Cumplimiento Año 17:** En cuanto al avance al cumplimiento de inversiones para el año 17 de operación que se evaluará el próximo 5 de junio de 2023, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4, se han ejecutado inversiones por valor de \$19.757.519.012 millones de pesos correspondiente al 48% de la inversión total para el año operativo 17.

Tabla 18. **Ampliación y reposición año 17 de operación**

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 16	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 16	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
Ampliación Redes	9.665.147.009	754.239.411	8%	14.179.281.919	143.182.700	1%
Reposición Redes	8.063.530.442	9.737.303.403	121%	9.464.968.097	9.122.793.499	96%
<b>Total x servicio</b>	<b>17.728.677.450,99</b>	<b>10.491.542.814,10</b>	<b>59%</b>	<b>23.644.250.016,11</b>	<b>9.265.976.198,39</b>	<b>39%</b>
				<b>% EJECUCIÓN TOTAL A LA FECHA</b>		<b>47,75%</b>
	<b>ACUEDUCTO</b>		<b>7.237.134.637</b>	<b>ALCANTARILLADO</b>		<b>14.378.273.818</b>
				<b>TOTAL INVERSIÓN FALTANTE</b>		<b>21.615.408.455</b>

#### 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 \$1.550 millones mensuales, para una suma total en el 2022 de \$ 18.605 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 2022 el operador ha recuperado a la EIS CÚCUTAS.A. E.S.P. el valor de \$78.159.711 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 19. **Garantías vigentes**

ITEM	No.	TIPO DE POLIZA	VIGENCIA	
			DESDE	HASTA
1	1001031	Todo riesgo contratista	1/5/2022	1/5/2023
2	1001081	Daños materiales combinados	1/5/2022	1/5/2023
3	1001160	Daños materiales combinados Terrorismo de daños	1/5/2022	1/5/2023
4	1001207	Sustracción, Corriente débil, Rotura de maquinaria, Incendio póliza daño tradicional	1/5/2022	1/5/2023
5	3001960	Manejo Póliza global	1/1/2023	1/1/2024
6	1008769	Responsabilidad civil laboratorio calibración de medidores	4/5/2022	4/5/2023

7	1008768	Responsabilidad civil laboratorio Ensayos de agua	4/5/2022	4/5/2023
8	3000262	Responsabilidad civil Extracontractual	27/11/2022	27/11/2023
9	3010645	Automóviles póliza	5/10/2022	5/10/2023
10	3010038	Automóviles póliza	2/5/2022	2/5/2023
11	1013451	Responsabilidad Civil Directores y administradores	24/5/2022	24/5/2023
12	1001117	Seguro Todo Riesgo Contratista Póliza de daño	4/10/2022	4/10/2023

### k) Plan de contingencia (cláusula 13.21)

El cumplimiento de este indicador se describe en el [ítem 7.2.3. d\).](#)

### l) Indicadores financieros

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., presenta al cierre preliminar del año 2022 un indicador financiero IFA en nivel I bajo, determinado por el nivel de los siguientes indicadores:

Tabla 20. **Indicadores Financieros**

INDICADORES DE PRIMER NIVEL RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005				AL 31 -12 - 2022
<b>a) Indicadores Financieros:</b>				
Liquidez ajustada			<b>Li</b>	1.02
Endeudamiento			<b>Ei</b>	62%
Eficiencia en el recaudo			<b>Eri</b>	99,32%
Cubrimiento de intereses			<b>Cii</b>	142696.088
INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005				AL 31 -12 - 2022
<b>a) Indicadores Financieros:</b>				
Razón de endeudamiento a corto plazo			<b>RCPi</b>	42%
Razón de endeudamiento a largo plazo			<b>RLPi</b>	58%

- Liquidez ajustada y endeudamiento, en este indicador la empresa se encuentra en el nivel I (Superior), por presentar un nivel de liquidez ajustado en el 1.02 y el endeudamiento en el 62%.
- El indicador de liquidez y endeudamiento se encuentra en nivel superior, por cada peso de deuda corriente la empresa tiene para cubrir 1.02 pesos de liquidez, además presenta un endeudamiento del 62% lo cual indica que su financiación está en su mayoría con recursos propios.
- El Indicador de Eficiencia del recaudo, se encuentra en nivel I superior al ubicarse en el 99,32%, muy a pesar, de la caída en el recaudo en el presente año, por el tema de pandemia, seguimos en nivel superior, al no estar este indicador por debajo del 85%
- El indicador de cubrimiento de intereses, nos encontramos en nivel I superior por estar ubicado en el 142.696 este indicador refleja que el margen de Ebitda resultado del ejercicio, fue amplio y suficiente para cubrir los gastos financieros.

## « 2.2.2. 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 2022 se observa un cumplimiento en el cargue de la información general en 98,62% quedando pendiente un 1,38% debido principalmente a inconsistencias en la plataforma de la SSPD, lo cual se encuentra sustentado por mesas de ayuda de soporte ante la Superservicios.

Tabla 21. Reportes al SUI

PERIODO	Total, Conceptos Reportados en el SUI	Total, Conceptos Requeridos por la SSPD	INDICADOR
1 ENERO	5.375	5.586	96,22%
2 FEBRERO	5.498	5.612	97,97%
3 MARZO	5.558	5.629	98,74%
4 ABRIL	5.579	5.655	98,66%
5 MAYO	5.588	5.661	98,71%
6 JUNIO	5.635	5.687	99,09%
7 JULIO	5.669	5.712	99,25%
8 AGOSTO	5.703	5.798	98,36%
9 SEPTIEMBRE	5.732	5.801	98,81%
10 OCTUBRE	5.746	5.812	98,86%
11 NOVIEMBRE	5.798	5.826	99,52%
12 DICIEMBRE	5.801	5.842	99,30%
<b>Acumulado</b>	<b>5.640</b>	<b>5.718</b>	<b>98,62%</b>

- **Actuaciones populares y ambientales**

Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares): Se notificaron 5 nuevos medios de control para totalizar 43 que están en trámite desde la vigencia 2006, todos con alta probabilidad de éxito y se notificaron tres (5) fallos favorables a AKC.

Procesos Sancionatorios Ambientales (CORPONOR): Se notificaron 4 Investigaciones Ambientales y se contestaron pliegos de cargos formulados por la autoridad ambiental para totalizar 51 procesos ambientales que están en trámite.

Se notificaron 5 Resoluciones que deciden procesos sancionatorios y en cuya parte resolutive en 3 procesos exonero de responsabilidad a AKC y en 2 procesos sanciono a AKC, contra las cuales se presentó recurso de reposición.

Se presento objeción durante la vigencia 2022 a las facturas de CORPONOR por concepto de Tasa Retributiva.

- **Procesos Judiciales Administrativos en contra**

Medio de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se siguió realizando la defensa legal en los 3 medios de control que están en trámite 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 dos (2) Medios de Control con pretensión de Reparación Directa No. 2020-00262 – 2022-00050 en contra de la empresa. Se siguió realizando la defensa legal en los 12 medios de control que están en trámite desde la vigencia 2006.

- **Procesos Judiciales Administrativos promovidos por AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. – ESP.**

Medios de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se encuentran pendientes por resolver 15 acciones instauradas contra CORPONOR por el cobro del Factor Regional y Multas por procesos sancionatorios ambientales.

Se promovieron 45 demandas contra el Municipio de Cúcuta por el cobro de impuesto de alumbrado público de las estaciones.

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 y No. 2013-00404 se encuentran resolviéndose ante el Consejo de Estado los recursos de apelación que promovió AKC contra las sentencias de primera instancia.

## **b) Cumplimiento legal penal**

- **Procesos penales en contra:** No se presentaron denuncios ni condenas en la vigencia 2022.
- **Procesos por otros tipos penales:** No se presentaron denuncios ni condenas en la vigencia 2022.

## **c) Cumplimiento legal civil**

**Proceso Responsabilidad Civil Vértices:** Para el 2022 el proceso de Responsabilidad Civil Extra Contractual 2019-466 se encuentra al despacho para resolver llamamiento en garantía.

**Proceso Responsabilidad Civil Martha Castro:** Para finales de 2022 dentro del proceso de Responsabilidad Civil 2021-688 se fijó fecha de audiencia inicial el día 23 de febrero de 2023 a las 9:30 am.

#### d) Otros

- **Conciliaciones Prejudiciales:** Se adelantó Conciliación prejudicial previo al inicio de Demanda por el Medio de Reparación Directa cuyo resultado fue no conciliar por pretensión inexistente.
- **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 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 2022, se radicaron en sede de la empresa 135 acciones de tutelas de las cuales, a las 135 se presentó la debida notificación y defensa:

Por derecho de petición	62 Oportunidades
Por prestación de servicio	0 Oportunidades
Por asuntos laborales	1 Oportunidades
Por mínimo vital	68 Oportunidades
Por Pilas Publicas	1 Oportunidades
Otros, ejemplo manejo de aguas lluvias, otras empresas, estratificación etc.	34 Oportunidades

Fallos favorables: 115.

Fallos desfavorables: 51.

El porcentaje de efectividad en la defensa fue del 87%

- **Proceso verbal sumario de cancelación y/o reivindicación de títulos valores Corponor:** Para el 2022 el proceso 2019-00354 mediante providencia de la corte, deja sin efecto toda la actuación.
- **Proceso Ordinario Laboral:** Para el 2022 dentro del proceso 2021-00306 se contestó demanda.

### « 2.2.3. 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 2022, 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 y extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas.

#### a) Sesiones de la Junta Directiva

La Junta Directiva que presidió las reuniones mensuales de este importante órgano de dirección fue elegida en la sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el treinta (30) de marzo del 2022, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N° 32, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:

Tabla 22. **Miembros de la junta directiva**

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Javier Castellanos Bautista C.C.No.13.443.377	Jaime Andrés Garbiras Serrano C.C. No. 88.256.074
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 30 de marzo del 2022, aprobando el Informe Anual de Gestión de Fin de Ejercicio del año 2021, 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 23. **La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2022**

Nombre el Accionista	Documento	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatria S.A. En calidad de vocera del patrimonio autónomo FC-TRANSIVIC	830,053,994	35.847	35.847.000.000	35.847.000.000	77,663%
Acreeedores 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	626	626.000.000	626.000.000	1,356%
José Parmenio Martínez	5,380,964	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Azis Abraham Saieh	88,206,048	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Saul Prada Archila	13,807,786	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
William Fuentes Torrado	88,137,431	20	20.000.000	20.000.000	0,043%
Jesus Antonio Chaustre	13,256,053	4	4.000.000	4.000.000	0,009%
María Zulay Prato Duran	60,306,996	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Carlos José Sanchez Ortega	13,236,894	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
Luis Fernando Castellanos A.	13,232,423	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Gladys Gallego de Parra	37,225,193	10	10.000.000	10.000.000	0,022%
Hernando Contreras	19,239,686	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Gaudy Yesalith Carrillo	60,377,938	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Daniel Suarez Mateus	13,505,067	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Eduardo Jose Fajardo Jaimés	13,460,187	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Juan Ramiro Hernandez D.	5,389,543	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Jose Antonio Alvarez Trillos	13,257,614	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Carmen M. Prado de Raynaud	37,241,546	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Gerardo Henry Raynaud	13,480,455	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Luz Myriam Hurtado	51,652,239	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Rosmira Bautista Carrascal	36,500,393	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Jorge Ivan Figueroa Mantilla	13,820,306	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Edilson Bolaños Bonilla	13,464,545	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
María Stella Sandoval M	60,314,879	5	5.000.000	5.000.000	0,011%
German H Montaña O	88,265,903	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
German A Montaña O	13,275,204				
<b>SUBTOTAL</b>		<b>46157</b>	<b>46.157.000.000</b>	<b>46.157.000.000</b>	<b>100,00%</b>

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

- ASUNTOS EN DESARROLLO CON LA EIS**

#### MECANISMOS DE ARREGLO DIRECTO

- ✓ **COMPENSACION POR TASA RETRIBUTIVA:** Se ha instalado una mesa de arreglo directo sobre la compensación que deba hacerse a Aguas Kpital Cúcuta por concepto de tasa retributiva en relación con las nuevas cargas dadas por el incremento del factor regional mayor a uno (1), estableciendo la viabilidad de aplicar el Anexo Tarifario del Contrato de Operación N° 030 de 2006 en lo que respecta al incremento por tasas ambientales. Tal negociación se encuentra vigente y pendiente por resolver.

- ✓ **RECIBO DE OBRAS PARA OPERAR SUBPROYECTOS DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER:** Ante la solicitud de la EIS CUCUTA de recibir, operar y mantener la infraestructura afecta a los Subproyectos I, III y IV del Acueducto Metropolitano Francisco de Paula Santander, (exceptuando los tanques de almacenamiento Las Cumbres y Primero de Mayo), AGUAS KPITAL CUCUTA ha proyectado un documento denominado "otrosí No.5" que contiene las condiciones según las cuales sería viable tal entrega. Las partes se encuentran acordando los términos contractuales relacionados con la modulación de los costos de operación, mantenimiento e inversión para operar y mantener la infraestructura.
- ✓ **SOLICITUD AMPLIACION DEL PLAZO CONTRACTUAL:** Se promovió mesa de arreglo directo para obtener la ampliación del plazo del Contrato de Operación por diez años más al inicialmente pactado, es decir hasta el año 2036 con fundamento en propuestas de solución ante necesidades locales y regionales en materia de servicios públicos. La mesa se encuentra en análisis jurídico, técnico y financiero.
- ✓ **RECLAMACION POR EL FENOMENO DE PANDEMIA COVID – 19:** Ante la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en los años 2021 y 2022 se instalaron mesas de trabajo para analizar los efectos que las medidas gubernamentales impactaron la economía del operador; lo cual trajo consigo algunas diferencias de criterios que ameritaron darle continuidad al arreglo directo promovido. Las mesas se encuentran pendientes por resolver.
- ✓ **COMPENSACION SOBRETASA DE ENERGIA ELECTRICA:** Se presento a la EIS la Solicitud de Compensación de la sobretasa de energía eléctrica – por aplicación de la cláusula 29 mediante un ajuste tarifario al Costo Medio de Administración [CMA] del servicio de acueducto. La mesa se encuentra pendiente por resolver.
- **ASUNTOS EN DISCUSIÓN**
  - ✓ **PARTICIPACIÓN:** con respecto la participación hemos tenido diferencias con la EIS relación a la presentación de la cuenta de cobro que nos hace mensualmente, diferente a lo que ha venido sucedido siempre, la cuenta de cobro se está haciendo por el valor total, sin descontar el valor por continuidad piezométrica de acuerdo a la cláusula 14 del Contrato 030 de 2006. Nosotros hemos decidido rechazar dicha cuenta de cobro, porque no queremos exponernos a que ese descuento no se reconozca en el mismo tiempo de la presentación. Para nuestra empresa la información que se requiere para calcular dicho valor, ya está disponible en el momento de la presentación de la factura por parte de la EIS y no vemos por qué quieren cambiar el modo de hacer.
  - ✓ **SUBSIDIOS:** Durante la vigencia de 2022 la EIS CUCUTA y la Interventoría CONSORCIO HIDROGESTION han requerido al operador para que ajuste o modifique la base de datos de usuarios (catastro de usuarios), con fundamento en la información que sobre estratificación socioeconómica ha venido reportando el Departamento Administrativo de Planeación de la Alcaldía Municipal de Cúcuta, para efectos de

realizar y concretar la gestión de revisión y certificación de las cuentas de cobro de subsidios, de tal manera que no se tramitan las cuentas de cobro mensualmente en perjuicio de su oportuno pago.

Nuestra defensa ha argumentado que tanto la Alcaldía como nuestro contratante e interventor desconocen que el Departamento Nacional de Estadística [DANE], parte de un parámetro y requisito específico consistente en que las empresas de servicios públicos deben ser notificadas de los cambios que se le realicen a la "Base de Datos Oficial de la Estratificación Socioeconómica, para que éstas pueden efectuar las modificaciones correspondientes en el siguiente periodo de facturación, es decir deben conceder un plazo prudencial para que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios puedan realizar los cambios en los sistemas de información comercial; plazo que en ningún caso puede ser inferior a un periodo de facturación, habida cuenta que este tipo de cambios impacta directamente a los usuarios, y por ello, a los prestadores u operadores les surge el deber de realizar los cambios con total responsabilidad y cuidado. Por lo tanto, no resulta razonable ni jurídicamente justificado que los mencionados entes cuestionen, desapruében o le asignen el estatus de "cuenta no certificada" a ciertas cuentas de cobro de subsidios pretendiendo que tales cambios se apliquen de manera inmediata y con efectos retroactivos.

En este sentido se ha presentado una defensa basada en normas aplicables, conceptos de la SSPD y criterios técnicos para evitar traumatismos en el reconocimiento y pago de los subsidios a la EIS; adicional a ello se han llevado a cabo mesas de trabajo interinstitucionales que dan cuenta de una tardía clasificación por parte de la administración municipal de los estratos en inmuebles nuevos o que de acuerdo al uso deben tener connotación especial por virtud la ley, entre otros eventos.

Todo lo anterior se ha orientado a la aplicación de una política justa en donde los usuarios de menores ingresos no pueden dejar de recibir subsidios, independientemente de que algunos de tales usuarios sean considerados por la administración municipal respectiva como usuarios NO subsidiables, por el hecho de no estar incluidos en la base de datos de estratificación o en el decreto que adopto la misma, cuya actualización permanente es competencia exclusiva del alcalde municipal por imperio de la ley.

- ✓ **ACUERDOS COLECTIVOS:** El día 21 de Diciembre de 2022 se recibió el pliego de peticiones por parte del Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Norte de Santander "SINTRAEMSPDNS" para promover la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo 2023 – 2026 como consecuencia de la Denuncia parcial de la Convención Colectiva Vigente (2019 – 2022) ante el Ministerio de Trabajo y luego de sendas conversaciones entre los negociadores designados por las partes. Esta negociación estuvo precedida de un análisis minucioso de las pretensiones económicas frente a la estabilidad del proyecto, propendiendo siempre por el bienestar de los colaboradores y hacerlo lo

más estable posible. La empresa hizo un máximo esfuerzo para comprometerse con las pretensiones que hacían viable el proyecto por un valor total de TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS TRES PESOS M/CTE (\$3.336.927.803) correspondiente a los valores de las cuatro vigencias (2023 – 2026) presupuestando las sumas de \$851.930.282 para la vigencia de 2023; \$662.021.895 para la vigencia de 2024; \$732.556.957 para la vigencia 2025 y \$1.090.418.669 para la vigencia de 2026.

Los beneficios principales concedidos a través del mecanismo mencionado anteriormente se resumen en:

- I. “PRIMA DE NAVIDAD” Incrementar esta prima en siete (7) días de sueldo básico el total pactado convencionalmente, para un total de catorce (14) días.
- II. “PRIMA DE SANEAMIENTO” Adiciona a la existente el reconocimiento de manera permanente durante los días que correspondan a vacaciones o incapacidades.
- III. “CUMPLEAÑOS” Se concede a sus trabajadores el día de su cumpleaños como descanso.
- IV. “RODAMIENTO DE MOTOS Y MOVILIDAD” Se incrementa para el año 2023 en 15% por una sola vez los valores existentes.
- V. “INCENTIVO POR MOVILIDAD” Se reconoce \$30.000 mensuales por movilización a su lugar de trabajo en vehículos amigables con el medio ambiente por lo menos 4 días de la semana. En mantenimientos y elementos para la conservación.
- VI. “FONDO PRO-MOTO POR SINIESTRO” Se apropiarán anualmente la suma de 20 SMLMV para préstamos a los trabajadores víctimas de hurto, accidente que de pérdida total o parcial hasta un cincuenta por ciento (50%) de su vehículo al servicio de la empresa.
- VII. “DOTACION OFICINA SINDICATO” Aportar 20 SMMLC para la dotación de la Sede Sindical.
- VIII. “PRODUCTIVIDAD ASESORES PLIEGO DE PETICIONES” Aportar 40 SMMLC a los asesores por compensación a los gastos ocasionados con motivo de la negociación colectiva de trabajo.
- IX. “COMITÉ DE SOLIDARIDAD Y VIVIENDA” Incrementar en 25 SMCLV el valor apropiado convencionalmente.
- X. “PRIMA DE ANTIGÜEDAD POR LOS VEINTE AÑOS DE SERVICIO” Reconocer una prima equivalente a 1 SMMCLV, cuando cumpla 20 años continuos.
- XI. “EVENTO DE FIN DE AÑO” Incrementar en 20 SMCLV para un total de 40 SMMCLV.
- XII. “CUOTAS SINDICALES” Incrementará en 15 SMMCLV el valor pactado para un total de 40 SMCLV para financiar viáticos y gastos de viaje. Aportará el primer año 100 SMLCV y 25 SMLCV para 2024. 2025 y 2026.
- XIII. “LABORATORIO” Se reconocerá al personal del Laboratorio de Aguas una suma equivalente al 16 % del SMMLV.
- XIV. “COMPENSACIÓN POR ÚNICA VEZ” Reconocerá 20 SMMCLV, la suma de 30 SMMCLV y adicionalmente la suma de 15 SMMCLV durante los años 2024, 2025 y 2026”.

XV. VIGENCIA Las partes acuerdan que la presente convención tendrá una única vigencia de hasta el 5 de diciembre de 2026, fecha de la terminación normal de la vigencia actual del Contrato de Operación 030 de 2006 o hasta la fecha en que se presente la terminación anticipada del Contrato de Operación 030 de 2006, si es del caso. Así mismo se acuerda que no operará la renovación automática. Sus efectos económicos fiscales se aplicarán a partir del 1° de enero de 2023.

Tabla 24. Costo de los beneficios principales concedidos a través de la convención colectiva

ITEM	CONCEPTO	2023	2024	2025	2026	VALOR TOTAL
I	Prima de Navidad	\$ 277.932.106	\$ 315.452.940	\$ 358.039.087	\$ 406.374.363	\$ 1.357.798.495
III	Cumpleaños	\$ 45.225.892	\$ 51.331.388	\$ 58.261.125	\$ 66.126.377	\$ 220.944.782
IV	Rodamiento de motos y Movilidad	\$ 127.740.202	\$ 127.740.202	\$ 127.740.202	\$ 127.740.202	\$ 510.960.807
V	Incentivo por Movilidad	\$ 28.800.000	\$ 31.392.000	\$ 34.217.280	\$ 37.296.835	\$ 131.706.115
VII	Dotación Oficina Sindicato	\$ 25.863.559	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 25.863.559
VIII	Productividad Asesores Pliego de Peticiones	\$ 51.727.118	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 51.727.118
IX	Comite de solidaridad y Vivienda	\$ 32.329.449	\$ 36.693.925	\$ 41.647.604	\$ 47.270.031	\$ 157.941.009
X	Prima de antigüedad por 20 años de servicios	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 277.947.782	\$ 277.947.782
XI	Evento de Fin de año	\$ 51.727.118	\$ 58.710.279	\$ 66.636.167	\$ 75.632.050	\$ 252.705.615
XII	Cuotas Sindicales	\$ 181.044.914	\$ 36.693.925	\$ 41.647.604	\$ 47.270.031	\$ 306.656.474
XIII	Prima Laboratorio Ensayos de Agua	\$ 3.676.364	\$ 4.007.237	\$ 4.367.888	\$ 4.760.998	\$ 16.812.486
XIV	Compensación por única vez	\$ 25.863.559	-	-	-	\$ 25.863.559
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 851.930.282</b>	<b>\$ 662.021.895</b>	<b>\$ 732.556.957</b>	<b>\$ 1.090.418.669</b>	<b>\$ 3.336.927.803</b>

AGUAS KPITAL CUCUTA SA. ESP, a través de la Convención Colectiva de Trabajo, dio trámite a las peticiones en beneficio de los trabajadores en el marco de la negociación colectiva, respetando las leyes colombianas, los convenios y acuerdos internacionales adoptados por Colombia ante la Organización Internacional de Trabajo y las demás organizaciones que protegen los derechos laborales y las normas legales más favorables.

## • EN DESARROLLO CON OTRAS ENTIDADES

- ✓ **CORPONOR:** Se han instaurado acciones judiciales y legales tendientes a revocar las decisiones que obligan al operador a cancelar una tasa retributiva con un factor regional mayor a uno (1), dado que los ajustes al factor impone metas de imposible cumplimiento por parte de AGUAS KPITAL CUCUTA dada la inexistencia de la obligación contractual en el tratamiento de aguas residuales; en consecuencia, toda factura que se radica en la empresa operadora con inclusión del factor es objetada y devuelta a la corporación ambiental para su reliquidación y ajuste, sin embargo por no haber sido atendidas las objeciones se han instaurado contra CORPONOR diez (10) medios de Control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. A la fecha no se conocen los resultados de dichos procesos, pues cuatro (4) de ellos son de conocimiento del Consejo de Estado, cinco (5) del Tribunal Contencioso Administrativo de Norte de Santander y uno (1) del Juzgado Sexto Administrativo de Cúcuta contra los actos administrativos

que contienen las decisiones a las objeciones para que se ordene su nulidad y como restablecimiento del derecho la reliquidación de las facturas de los años 2014 a 2020 excluyendo el valor del factor regional mayor a uno cobrado de las facturas existentes y las futuras, estableciendo solo la suma correspondiente al valor de la tasa retributiva y eliminando el valor correspondiente al factor regional hasta que se cumpla el quinquenio o en su defecto hasta que se establezca en la reformulación del PSMV propuesta y admitida por la autoridad ambiental, ordenando la terminación de los procesos coactivos que se hayan iniciado para el cobro de dicho ajuste y en el evento de que haya efectuado alguno pago, se ordene la devolución de lo pagado, debidamente actualizado a la fecha en que proceda la devolución, con sus correspondientes intereses corrientes.

Por su parte, el decreto 2141 de 2016 en su ARTÍCULO 2.2.9.7.7.5. dispuso el “Trámite de la solicitud para la verificación y ajuste del cálculo del factor regional de la tasa retributiva”. Las solicitudes de verificación de los motivos que dieron lugar al incumplimiento de las obras incluidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV por causas no imputables al prestador del servicio público, deberán ser resueltas por las autoridades ambientales de acuerdo con los principios de celeridad, eficacia y economía que rigen la actuación administrativa y acorde con los procedimientos descritos en la Ley 1755 del 2015, en 1 año luego de su radicación.

Dicha norma establece el ajuste de la tasa retributiva y el factor regional en los casos de prestadores que no pueden cumplir con los planes saneamiento y manejo de vertimientos por razones no imputables, es decir cuando ellos no tengan la obligación expresa de cumplir con obligaciones de tratamiento y manejo de vertimientos, como el caso de AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. ESP. Esta disposición ha sido invocada por el operador como fundamento de las objeciones, pero CORPONOR ha manifestado que no constituye un hecho de terceros como lo establece la norma.

De otra parte y reiterando que la cláusula trece del Contrato de Operación N° 030 de 2006 suscrito entre la E.I.S Cúcuta E.S.P y Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP expresamente establece que el operador Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP, no es responsable del tratamiento de las aguas residuales, y por ello la tarifa de alcantarillado contractualmente pactada no remunera inversiones o algún otro tipo de costo asociado al tratamiento de las aguas servidas, se promovió mediante mecanismo de arreglo directo la propuesta a nuestro contratante para la inclusión de ese factor mayor a uno en la tarifa de alcantarillado y de esta forma presentar a la corporación acuerdo de pago que responda a los cobros liquidados por este concepto, pues de esta forma se apalancaría la fuente de pago en respuesta a esa obligación.

- ✓ **SEGUROS DEL ESTADO:** Se ha presentado demanda contra la aseguradora Seguros del Estado por garantizar el cumplimiento del Contrato con ACTIOBYTE, en la pretensión de reconocer los perjuicios ocasionados al operador por el incumplimiento del contrato 028 – 2020, lo cual dio pie para terminarlo unilateralmente quedando el proyecto inconcluso en la Fase de Realización de la Etapa de Implementación.

- ✓ **CONCEJO MUNICIPAL:** El Operador recibió por parte de esta corporación citación para asistir a la Comisión accidental de servicios públicos; espacio en el que se trataron diversos temas relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad, mediante una presentación sobre la evolución de la gestión de la empresa en el cumplimiento de los indicadores y el acompañamiento y colaboración que se le ha brindado a la Administración Municipal en actividades y proyectos conjuntos.
- ✓ **ALCALDÍA MUNICIPAL:** Impuesto predial: No se está realizando el pago, teniendo en cuenta que los predios afectos al servicio son propiedad del Municipio, los cuales están exentos del impuesto según el estatuto tributario.  
Impuesto Alumbrado Público: Se han demandado los actos administrativos que liquidan el impuesto para anular dichos cobros, demandas que fueron admitidas y trasladadas al Municipio para su contestación, sin que a la fecha se tendrá pronunciamiento del Juez.
- ✓ **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS [SSPD] – COMISIÓN DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO [CRA]:** En la Junta Directiva se explicó sobre la existencia de las contribuciones especiales cobradas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA], las cuales fueron recurridas por considerar que la base gravable fue liquidada de manera incorrecta, no obstante, en la respuesta a dichos recursos las autoridades negaron las pretensiones de la empresa y confirmaron los cobros. En mérito de lo anterior, se consideró inconveniente iniciar demanda en contra de las entidades en cuestión, y por ello se empezó la gestión de pago de las mismas  
Por otra parte, la Junta Directiva encontró pertinente no demandar la contribución adicional cobrada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2022 y por ello, se inició la gestión de pago de las mismas; y además se le comunicó la E.I.S Cúcuta S.A. ESP sobre la pertinente de compensar el valor de las contribuciones adicionales cobras por la Superservicios con un ajuste tarifario, teniendo en cuenta que se trata de un contribución o carga impositiva nueva.
- ✓ **CONTRALORIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA:** En dicho ente de control cursa un proceso de responsabilidad fiscal contra la EIS CUCUTA SA. ESP y AGUAS KPITAL CUCUTA S.A ESP por presunto hallazgo fiscal derivado de la aplicación de la cláusula 14 del contrato de operación respecto de la participación que le asiste al operador pagar mensualmente como contraprestación en favor de la EIS. En criterio de la Contraloría las partes incurrieron en un presunto error de interpretación del parágrafo de la citada cláusula ya que según ella se le dio equivocadamente aplicación mensual al descuento a que tiene derecho el operador por cumplir con la meta de continuidad, el cual, en su análisis, se tenía que calcular y aplicar de forma trimestral, causándose un detrimento al patrimonio de la EIS por valor de \$6.676.113.753 que obedece a la aplicación del descuento mensual. Dicho proceso se defiende en derecho y con los alcances que las partes contratantes acordaron y continúan dando bajo la literalidad de los términos del clausulado. No son de recibo para

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. ESP ni para la EIS los supuestos sobre los cuales la Contraloría fundamenta la imputación de cargos ya que es claro que la participación de la EIS en el monto de la facturación mensual cobrada por el Operador a los usuarios por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado se paga mensualmente, con el ajuste que por inflación resulte de aplicar la fórmula de la Cláusula 14. De acuerdo con ello, se concluye lo siguiente: - El pago de la Participación de la EIS, es mensual y aplicará durante toda la vigencia del contrato de operación. - También con periodicidad mensual y durante toda la ejecución del contrato, se debe reconocer el incentivo al que tiene derecho el Operador cuando supere las metas fijadas para el Indicador de Continuidad. - El factor de ajuste (Indicador Meta / Indicador Real) se liquidará cada tres meses de acuerdo con el promedio del Indicador Real obtenido por el operador durante el trimestre, lo que no significa que el descuento se aplique trimestralmente como erróneamente analiza el ente de control, por tanto, debe procederse con el archivo del proceso.

## « 2.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 2

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP., está comprometida con el cumplimiento responsable de todas las metas trazadas en el Contrato de Operación, prueba de ello ha sido el esfuerzo constante del equipo durante el desarrollo del mismo, con el fin de garantizar a la comunidad cucuteña la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en óptimas condiciones. El objetivo del Operador es seguir trabajando en la mejora continua de nuestra gestión y en reforzar las relaciones con la entidad contratante y el Municipio en búsqueda de construir una ciudad mejor para los cucuteños.

Se proyectan los mismos indicadores de 2022 relacionados con los procesos notificados frente a las defensas efectivas dado el éxito histórico de los mismos, implementando un nuevo indicador para evaluar la gestión jurídica sobre las acciones en las cuales la empresa deba reclamar sus derechos como demandante, la oportunidad de la acción litigiosa y los resultados que se pretendan obtener. La defensa se encaminará hacia todos los públicos de interés que puedan imponer cargas económicas o de otra naturaleza que no estén contempladas ni legal ni contractualmente.

### **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.



**3**  
**OBJETIVO**

**BUSCAR LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR  
INTEGRAL DE NUESTROS TRABAJADORES,  
DESARROLLANDO SU SENTIDO DE SUPERACIÓN,  
RESPONSABILIDAD, SERVICIO Y PERTENENCIA.**



### « 3.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 3

### « 3.2 ANÁLISIS GENERAL

El retorno a la presencialidad y el trabajo híbrido sin olvidar los beneficios de la virtualidad nos permitió aplicar nuevas metodologías de trabajo en la consecución de la felicidad de los colaboradores.

La fluctuación numérica de los participantes es permanente debido a intereses muy particulares, situaciones especiales y el ritmo laboral, pero aun así se mantiene el proceso de enseñanza – aprendizaje permanentemente lo que abre espacios para mejorar la calidad de vida de quienes aprovechan estas herramientas que la empresa pone a disposición de sus colaboradores.

Como es de esperar la presencia de limitaciones y dificultades hace que los procesos se fortalezcan cada vez más apliquen nuevas herramientas y programas que afiancen el proceso creativo y de aprendizaje.

#### « 3.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

##### a) Clima organizacional

En el año 2022 se trabajó el programa del clima laboral fomentando un buen ambiente laboral con el fin de generar satisfacción y orgullo de pertenecer a la empresa con la realización de campañas, talleres encaminados a la conservación de un equilibrio entre la vida profesional y personal con el fin de fortalecer la felicidad y la productividad de los colaboradores.

Tabla 25. *Clima Organizacional*

Año	Emocional	Motivacional	Laboral	Familiar
2019	98%	61%	72%	94%
2020	86%	70%	70%	94%
2021	89%	76%	64%	82%
2022	99%	93%	78%	91%

En el 2022, el factor laboral se presentó un aumento de 64% al 78%, este resultado padece al trabajo personalizado en capacitaciones y talleres del ser laboral que se desarrolló con instituciones educativas para que los colaboradores fortalecieran sus habilidades laborales para mejorar la convivencia laboral y la productividad en los procesos de los diferentes centros de negocios.

En el factor familiar se incrementó del 82% al 91%, se han mantenido los diferentes programas y atenciones a las familias con el fin de seguir apoyando la mayoría de situaciones que se presentan en su núcleo familiar, con el propósito de seguir fortaleciendo entre los miembros los valores, actitudes, logrando mantener un equilibrio óptimo entre su vida laboral y familiar

El factor motivacional tuvo un incremento significativo de un 76% al 93%, por que el trabajo que realizan continúa siendo del agrado de los colaboradores y el grado de satisfacción es muy agradable ya que permite reconocer los logros, los incentivos que la empresa mantiene haciendo que los colaboradores se conserven felices a nivel laboral.

Por último, el factor emocional tuvo un incremento significativo del 89% al 99% debido a que se logra manejar las diferentes habilidades para tomar conciencia de las propias emociones y de las demás personas, y la capacidad para regularlas para mantener un estado de ánimo donde se dan cuenta de sus propias aptitudes y trabajar productivamente contribuyendo a la comunidad.

### b) Evaluación del desempeño

Durante el 2022, se aplicó trimestralmente la evaluación del desempeño, donde se evaluó al 71% 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 2022 fue de 8,1.



Tabla 26. **Evaluación de desempeño**

Año	Trabajadores Evaluados	Trabajadores nomina	Calificación
2020	582	640	7,96
2021	466	642	8,03
2022	454	635	7,94

Tabla 27. **Resultados de evaluación de desempeño**

Trabajadores Evaluados	Rango de Calificación
231	> = 8,1
164	>= 6,67 < 8,1
58	< 6,67

Es de resaltar que el 36% de los evaluados obtuvo una calificación superior a la meta (8,1) establecida y el 26% obtuvo calificación mayor o igual 6,67 y menor a 8,1. Solo el 9% obtuvo una calificación inferior a 6,67.

### c) Ser Kpital

- **Confianza**

Merktienda La Confianza: El resultado del indicador de la confianza no refleja lo esperado por la empresa en atención a la imposibilidad de medirlo a través de la Merktienda.

Procesos Disciplinarios con Sanción: Durante el 2022 se logró una disminución en las sanciones del 44% respecto al año anterior.

- **Formación**

En materia de formaciones internas se establece la metodología virtual implementado videos de estudio con un lapso de tiempo determinado para la adquisición del conocimiento y posterior evaluación del mismo, lo cual a pesar de mejorar la participación del personal no se logró la total participación; en tema formaciones realizadas por entes externos se continuó aplicando la virtualidad y en casos puntuales la presencialidad obteniendo igualmente los mismos resultados de asistencia, se continúa con el establecimiento de la realización de capacitaciones dentro del horario laboral dando cumplimiento a la normatividad de la Ley 50 de 1991 – artículo 21.

Tomando como base los resultados del 2021 en tema total de capacitaciones ofertadas (203) y de las cuales no se realizaron 51 para el 2022 se determinó reducirlas y poder dar mayor cumplimiento a su desarrollo, pero falta mayor dinamización y compromiso para la obtención de los conocimientos ofertados.

El indicador de formación se diversifica en dos eventos fundamentales: El Hacer y El Ser.

Tabla 28. **Procesos Disciplinarios**

Año	Trabajadores con sanción
2021	18
2022	8



**FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA**



Convenio No. 3822/16 de 2022

**Seminario (12h)**

**Liderazgo para la gestión del cambio, cultura y competencias del TH organizacional**

Conferencistas: Luis Carlos Caballero y Nancy Calixto

Plataforma: ZOOM

Fecha: 18, 19 y 20 de octubre

Hora: 8am a 12pm



Fundamentación del Hacer fraccionado en: Capacitaciones ejecutadas con meta de 4 (60%) por mes y Trabajadores capacitados con una meta del 100 (40%) personas mensuales acumulando el 5,09 de cumplimiento.

Fundamentación del Ser: Evaluación del conocimiento con meta del 4,6 (100%) de calificación para esta vigencia acumulando el 4,03 con un logro nulo.

- **Esparcimiento y Recreación**

**Eventos Especiales:** Se establece la realización del programa virtual online en una integración mensual con el juego de bingos y se da participación a las empresas aliadas. La meta establecida fue de 280 conectados lo cual no fue alcanzable debido a; problemas de conectividad (sectores con poca frecuencia, planes insuficientes y equipos en malas condiciones), inconvenientes con el horario (horario de descanso). Adicionalmente se realizaron eventos de celebración del día de la mujer, día del hombre y día del niño, además de la participación del personal en las veladas culturales de cada viernes.

**Actividades Deportiva y Culturales:** Las actividades culturales en algunas disciplinas se desarrollan de manera hibrida y otras totalmente presenciales manteniendo el dinamismo y un gran desarrollo artístico demostrado en el evento de la velada cultural de los programas de bienestar organizacional.

La evolución del aprendizaje artístico logra la creación de semilleros disciplinados y cambios comportamentales en los integrantes de los grupos que contribuyen a las buenas relaciones interpersonales y familiares alcanzando buenos logros en la consecución de la felicidad de los colaboradores.

En el ámbito deportivo el retorno a la presencialidad fue fundamental para



incentivar nuevamente el potencial físico y las relaciones sociales como complemento en la búsqueda de la felicidad; se incluyó la formación infantil en fútbol con el apoyo de del fondo de empleados con la contratación de tres escuelas ubicadas estratégicamente para poder facilitar el desplazamiento de los interesados, pero no se logró una gran participación.

La aplicación de La metodología basada en videos y gráficos para las convocatorias mensuales se tornó muy positiva e incremento el ingreso de los participantes, por tal razón se dará continuidad al proceso.

### « 3.2.2. Gestión Administrativa

En la gestión del año 2022 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 a cargos que antes solo eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Para el año 2022 logramos alcanzar la meta de contar con un 39.2% de personal.

Tabla 29. *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	39,33%
FEBRERO	356	138	218	39,76%
MARZO	356	139	217	39,04%
ABRIL	356	140	216	39,33%
MAYO	356	140	216	39,33%
JUNIO	356	138	218	38,76%
JULIO	356	140	216	39,33%
AGOSTO	356	140	216	39,33%
SEPTIEMBRE	356	139	217	39,04%
OCTUBRE	356	140	216	39,33%
NOVIEMBRE	356	139	216	39,33%
DICIEMBRE	356	139	217	39,04%
<b>Acumulado</b>	<b>356</b>	<b>139</b>	<b>127</b>	<b>39,25%</b>

#### b) Rotación de Personal

Para el año 2022 la empresa cumplió el objetivo de un índice de rotación de personal inferior al 1 % con un promedio de 0.71 índice de rotación aceptable que concluye de una



- 280201241-Operar sistema de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa
- 280301175-Elaborar acabado final de mezcla asfáltica según especificaciones técnicas
- 280301174-Colocar mezclas asfálticas de acuerdo con especificaciones técnicas

### « 3.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 3

#### « 3.3.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

##### a) Clima organizacional

- Capacitaciones en la metodología de retiros con seguimientos a las formaciones, para mejorar el sistema y cumplimiento de evaluación.
- Para el mes de junio se realizará una medición parcial solo los grupos críticos que son el 1,3,6. Para medir la efectividad del proceso formativo y realizar ajustes.
- Para el mes de octubre se realizará una total a toda la empresa entregando el informe de los resultados de encuesta de clima organizacional medición 2022 y elaboración plan de acción 2024 para trabajar los resultados del 2023.

##### b) Ser Kpital

**Formación:** Para la proyección en el 2023 implementarán las siguientes estrategias:

- Modificaciones y ajustes al procediemento.
- Inducción generalizada de socialización del sistema de formación, utilización, ofertas y cumplimiento.
- Capacitaciones virtuales con la continuidad de la metodología de auto formación y evaluación.
- Implementación de la metodología de concurso “Quién tiene el Konocimiento” para temáticas específicas del cumplimiento del contrato de condiciones uniforme y dinamización del proceso de formación.

**Eventos especiales:** Realizar como preámbulo de la velada cultural (hibrida), un bingo el último viernes de cada mes a las 6:00 p.m. incluyendo temas específicos del momento.

De otra parte, se retoma a actividades presenciales con gran afluencia lo que determina la importancia del contacto social y la interrelación personal presencial.

**Actividades deportivas y culturales:** Para proyección 2023 se establecerá la creación de la academia en las instalaciones de la casona rotaria como centro integrado de aprendizaje cultural y la formación deportiva continuará en las instalaciones contratadas; de igual forma con el apoyo de Foempakc y el sindicato se establecerá la ruta del amor que consistirá en la contratación de dos buses los cuales uno tendrá una ruta para el personal de los procesos culturales y el otro para los deportistas trasladándolos a sus pertinentes academias.

### « 3.3.2. Gestión Administrativa

Para el año 2023, el centro de negocios de talento Humano, continuara con el teletrabajo donde una vez superada la parte más negativa de la pandemia, ha evolucionado en un modelo de trabajo híbrido y a distancia. tipos.

Las empresas no pueden dejar de apostar por la flexibilidad laboral, conciliación familiar y estrategias de retención de talento que incluyen al apostar por este modelo híbrido de lo contrario, organizaciones tradicionales o que no terminan de apostar por el trabajo desde casa pueden ocasionar la fuga de cerebros.

La retención del talento será una de las prioridades para el centro de negocios de talento humano en el año 2023. Una buena estrategia laboral es persuadir al trabajador de que su mejor opción profesional es seguir en la empresa, para lo cual existen diferentes iniciativas; como los beneficios organizacionales y convencionales, así como que lo más importante para nuestra organización es el capital humano.

El análisis de los datos para tomar decisiones gracias a la tecnología será, sin ánimo de dudas, la mayor tendencia del centro de negocios de talento Humano para el año 2023. Las estrategias del centro de negocios tienen que ir de la mano de datos e información objetiva y que se puede medir y analizar. La digitalización de los informes de Recursos Humanos la recogida, interpretación y visualización de objetivos y resultados como objetivo de nuestro mejoramiento continuo.



**4**  
**OBJETIVO**

**GESTIONAR AMBIENTES DE TRABAJO  
SANOS Y SEGUROS EN EL DESARROLLO  
DE NUESTRAS OPERACIONES**



## « 4.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 4

## « 4.2 ANÁLISIS GENERAL

Para la vigencia 2022 se establecieron las siguientes proyecciones con el propósito de mejorar la calificación del objetivo 4:

- Disminuir el 10%, de los accidentes presentados en comparación con el año 2021.
- Disminuir el número de colaboradores que se encuentran en el grupo focal de riesgo psicosocial un 10%.
- Aumentar la cultura del autocuidado implementando la seguridad basada en el comportamiento.
- Implementar las inspecciones de seguridad por parte de líderes y supervisores.
- Lograr el 97% de cumplimiento de los estándares mínimos contenidos en la resolución 0312 de febrero de 2019.
- Aumentar en 2 el número de colaboradores de planta para el CN SST.
- Ejecutar las capacitaciones presenciales para la brigada de emergencias.

Durante el año 2022 una de las principales proyecciones planteadas fue reducir la accidentalidad en un 10%, lo cual se logró obteniendo una reducción del 43% de accidentes traducido en cifras en el año 2021 se reportaron a la ARL 46 accidentes de trabajo mientras que en el 2022 se reportaron 31, siendo marzo (4 AT), noviembre (5 AT) y diciembre (4 AT) los meses que más eventos aportaron; 13 accidentes de trabajo (AT) lo que representa el 41% de los accidentes originados en el 2022.

El desarrollo del plan de trabajo para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se cumplió en un 99% de lo que se tenía planeado (actividades ejecutadas 1248/actividades programadas 1311,

En general podemos catalogar el año 2022 como positivo para la seguridad y salud en el trabajo de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. tenido como referencia la calificación general del objetivo 4 que cerró en 7.44, mientras que en el año 2021 fue de 6.91, adicionalmente los resultados de las auditorías internas dan cuenta de la madurez que se adquiere cada año, lo cual es ratificado al lograr la recertificación del sistema de gestión ISO 45001:2018.

Finalizando el 2022 se realizó la auto evaluación interna de los estándares mínimos según la resolución 0312 de 2019, en la cual se obtuvo un puntaje de 97.6 de 100 posibles, logrando la meta propuesta de lograr el 97% de cumplimiento es importante mencionar que iniciando el año 2022 la ARL AXA Colpatria realizó la verificación de estos estándares en la cual otorgo una calificación de 99 puntos de 100 posibles.

## « 4.2.1. Medicina preventiva y del trabajo

### a) SVE para peligro Biomecánico

El programa de vigilancia epidemiológico para peligro biomecánico inicia en el año 2022 realizando el respectivo tamizaje y posterior valoración encontrando los siguientes resultados.

Tabla 30. **Casos post valoración**

Casos	2020	2021	2022
Casos sospechosos	128	115	105
Casos sintomáticos	254	48	45

Una vez identificada la población objeto se inicia con la intervención fisioterapéutica, realizando 674 sesiones presenciales y 73 sesiones virtuales. El cuadro nos indica una reducción sustancial en los casos sospechosos

### b) SVE para peligro Psicosocial

Este programa se mide de forma anual, generalmente se aplica la batería en el mes de junio, la encuesta identifica tres aspectos, aspecto intralaboral, aspectos extralaborales y el estrés. Los instrumentos aplicados en junio del 2022, identifica 133 colaboradores con algún aspecto de riesgo psicosocial alto, en el aspecto intralaboral 46 colaboradores, el aspecto extralaboral 66 colaboradores, y con estrés alto 24 los colaboradores. De igual forma se evidenciaron 52 colaboradores que presentan los tres factores en nivel alto, una vez aplicada la batería de instrumentos para la identificación del peligro psicosocial y analizada se establece el plan de acción por grupos focales. El número total de trabajadores en riesgo alto aumento por lo tanto la meta establecida para la vigencia 2022 no se logró debido a que los esfuerzos se enfocaron en el personal que tenían los tres factores en niveles alto un total de 50 colaboradores que comparado con los resultados del 2022 la cifra es menor en 2 personas, es importante aclarar que las personas no son las mismas.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha diseñado un plan de acción que abarque todos los colaboradores sin importar el nivel de riesgo, pero reforzando los esfuerzos en los colaboradores que presentan todos los aspectos de peligro psicosocial alto, aclarando que el aspecto extralaboral obedecen a factores que la organización no puede controlar por tanto la tarea de disminuir esta cifra se dificulta, más aun cuando los resultados indican que la principal causa que dan origen a estos resultados en ese aspecto es el factor económico.

### c) Reubicación y reincorporación laboral

Para resaltar podemos indicar que al cierre de diciembre del 2022 se contaban 81 casos médicos, 3 más que en el 2021, es importante resaltar que no todos los casos registrados corresponden a enfermedad laborales, en la tabla se puede apreciar de manera detallada los casos médicos de acuerdo con el origen.

#### d) Estilos de vida saludable

El programa de estilos y hábitos de vida sanos y seguros pretende cambiar conductas en los colaboradores para generar rutinas que conlleven a mejorar la salud de los colaboradores, prevenir la aparición de enfermedades y de esta forma mejorar su calidad de vida. Para lograr esto se establecen diferentes actividades de sociabilización, y su principal medida se obtiene de los resultados obtenidos en la medición de peso de las personas con obesidad logrando la disminución de peso considerable de varios colaboradores.

### « 4.2.2. Higiene y seguridad industrial

#### a) Reporte e investigación de Accidentes de trabajo.

La tabla nos muestra el comportamiento de accidentes de trabajo durante los años 2020, 2021 y 2022 donde se evidencia una disminución considerable de accidentes de trabajo.

Se evidencia una disminución gradual que se ha venido presentando en los diferentes centros de negocios.

Podemos observar una reducción considerable de accidentes de trabajo en los centros de negocios de Ingresos, acueducto y electromecánica.

La estrategia utilizada con el apoyo del copasst y el ingreso de dos personas a reforzar el grupo SST fue la implementación de la metodología de seguridad basada en el comportamiento. La cual para el 2023 se deberá reforzar con los directores y Líderes la cual persigue que el ejemplo sea la base para la educación de los colaboradores y fortalecer el cambio de conductas orientadas a la prevención

En cuanto a la severidad de accidentes de trabajo, es decir la cantidad de días perdidos que genera cada accidente y con lo cual se mide la gravedad de la lesión podemos indicar que con relación al año 2021 hubo una disminución del 61.8% quiere decir esto que de 351 días perdidos en el año 2021 pasamos a 148 días perdidos en el año 2022.

**Tabla 31. Accidentes por CN**

CENTRO DE NEGOCIO	2020	2021	2022
Producción		2	
Distribución y Bombeo		2	1
Facturación	8	16	5
Micromedición Ope	1	1	
Alcantarillado	9	1	3
Acueducto	13	12	6
Dirección RSE			1
IANC			1
Recaudo			2
Ventas	1		1
Talento Humano		1	
GOC	11	5	6
Actuaciones Adm	1		
Electromecánica	10	6	2
Foempakc			1
ATC	1		
LAB Ensayos Agua	1		1
SST			1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>31</b>

## b) Plan estratégico de seguridad Vial.

En el 2022 se evidenció que en promedio el 96,8% del personal conductor cumplió con la responsabilidad de mantener su documentación al día, sin embargo es una cifra que está por debajo en 2 puntos a la presentada el año 2021, esta situación se debió a que en enero del 2022 se vencieron un gran número de licencias y genero traumatismos en la secretarias de tránsito para renovar este documento, al mismo tiempo después del segundo semestre del 2022 las aseguradoras generaron una crisis al no emitir SOAT motivo por el cual muchos colaboradores presentaron la documentación a destiempo.

Tabla 32. Plan estratégico de seguridad Vial

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Personal con rol conductor	202	189	190	192	192	192	193	193	193	188	188	188
Personal con documentación al día	197	186	184	190	187	190	183	185	186	183	183	183
Inspecciones vehículos AKC	39	58	50	27	41	47	17	18	39	12	48	18
Inspecciones vehículos contratistas	8	15	11	8	6	10	1	2	16	3	15	2
Inspecciones operacionales pre	27	30	41	86	120	50	99	242	218	270	267	220
Accidentes de Tránsito AKC	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Capacitaciones	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1

## c) Inspecciones de Seguridad.

Durante el años 2022 se realizaron 4802 inspecciones (equipos para la atención de emergencias, obras AKC, locaciones, acompañamientos de tareas de alto riesgo) este número supera en más de un 300% las inspecciones realizadas en el año 2021 no solo se hicieron seguimientos las actividades que desarrollan los colaboradores en campo y las diferentes sedes de la empresa, si no también a aquellos que se encuentran en la modalidad de trabajo en casa, durante las inspecciones realizadas se identificaron 2757 hallazgos de los cuales 1934 fueron intervenidos al momento de la inspección, para darle cierre a los demás hallazgos se programaron visitas a las mismas cuadrillas en las cuales se evidenció la mejora de la condición, los hallazgos más significativos son la inadecuada señalización del área de trabajo, condiciones de orden y aseo, almacenamiento inadecuado de escombros, peligros biomecánicos por la adopción posturas inadecuadas, forzadas y movimiento repetitivo. Con el propósito de fortalecer la identificación de peligros se han realizado capacitaciones donde se da a conocer la clasificación de los peligros y las medidas que se deben tomar para la prevención de accidentes,

Para los hallazgos que no se pueden atender en terreno se generaron acciones de mejora distribuidas de la siguiente manera, acciones preventivas 8, acciones de mejora 15 y acciones correctivas 28.

### « 4.2.3. 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 esta manera se busca blindar a la empresa de la responsabilidad solidaria que se pueda derivar de los riesgos laborales de nuestros contratistas. Con relación a los accidentes de trabajo reportados por los contratistas durante el año 2022 encontramos una disminución en 20 accidentes con relación al año 2021.

Durante el 2022 se realizaron 277 inspecciones a los aliados estratégicos Megaserv y Transivic y la fundación VyC, logrando realizar 121 inspecciones más que en año 2021, donde se evidenciaron 276 hallazgos de los cuales fueron corregidos 166 al momento de la visita de inspección y otros posteriormente, las condiciones que más se repiten en las inspecciones están relacionadas a la falta de orden y aseo, no guardar distancia de seguridad en las excavaciones al manipular herramientas manuales o al operar maquinaria pesada, dotación deteriorada, Como aspecto positivo se ha visto un incremento en la implementación de métodos de contención o estabilización en las excavaciones y retroalimentación por parte de los contratistas en la corrección de los hallazgos reportados.

Es importante mencionar que en cada visita de obra se dejan las observaciones de los hallazgos encontrados al inspector de obra y al mismo tiempo utilizando las herramientas tecnológicas se emite el informe al encargado de cada aliado de lo evidenciado y ellos deben responder evidenciando las correcciones de los hallazgos.

#### « 4.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 4

- La proyección para el año 2023 en cuanto las disminuciones accidentes de trabajo es lograr una disminución de accidentalidad del 50%, persiguiendo siempre en todo momento la no ocurrencia de estos eventos.
- Disminuir el número de colaboradores que se encuentran en el grupo focal de riesgo psicosocial un 20%
- Aumentar la cultura del autocuidado implementando la seguridad basada en el comportamiento aumentando el número de reportes preoperacionales de máquinas equipos, herramienta, vehículos y aumentar el reporte de condiciones inseguras mediante el uso del buzón SST
- Implementar las inspecciones de seguridad por parte de líderes y supervisores.
- Lograr el 98% de cumplimiento de los estándares mínimos contenidos en la resolución 0312 de febrero de 2019



**5**  
**OBJETIVO**

**PROPICIAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS  
DE CRECIMIENTO MUTUO CON  
NUESTROS PROVEEDORES**



el mejor  
**momento**  
de **Todos**



## « 5.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 5

## « 5.2 ANÁLISIS GENERAL

Para el año 2022 se fortalecieron los espacios de relacionamiento y el tejido productivo donde se continuó con las iniciativas de desarrollo de proveedores y el mejoramiento continuo de los procesos asociados al macroproceso de Suministro de Bienes y Servicios, impartido por órdenes de compra abiertas con despachos puntuales en atención a la necesidades de nuestra empresa, para convertir la contratación en palanca de los objetivos estratégicos y del desarrollo sostenible, fortaleciendo durante el 2022 los espacios de relacionamiento y el tejido productivo local.

Mejoramiento en el desempeño de los diferentes indicadores de impacto con Proveedores y contratistas, lo que demuestra mayor participación en nuestros procesos de página web, que están satisfechos y que se refieren en términos positivos a la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP. Esta es una muestra del valor que percibe este grupo de relación en el esfuerzo de la empresa por mejorar los procesos, herramientas y mecanismos de interacción con nuestros proveedores y contratistas, reflejo del compromiso que tiene la Organización con el cumplimiento de nuestro objetivo de relaciones estratégicas con contratistas y proveedores. 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 2020, 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 de 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.

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.

## « 5.2.1. 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 2022 se obtuvo un promedio del 100% de cumplimiento 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.

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 2021 no requerimos de atención de garantías, por los controles establecidos para garantizar que la compra cumpla con los factores requeridos.

### b) Disponibilidad

El planear 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 2022 se cumplió con mantener en un promedio del 98,08% de materiales en cumplimiento de stock, con un 0,18% por encima con relación al año anterior.

Tabla 33. **Disponibilidad de Almacén AKC**

AÑO	%
2021	98,90%
2022	99,08%

En cuanto a materiales no regidos por stock iniciamos con un promedio de atención de 6 días de atención; desde el día de la solicitud del material hasta la entrega del mismo.

### 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, lo que permite que nuestra cadena de suministros e insumos no se vea interrumpida, con 74 procesos de página web, generando una participación de 474 oferentes en el año 2021.

Otra de las estrategias utilizadas es la compra directa a fabricantes; siendo un promedio del 37,72% compras directas a fabricantes de sus compras totales para el año 2022. Otra de las estrategias utilizadas es las compras conjuntas con empresas aliadas o empresas del grupo como Transivic, Megaser Point, Fundación V&C, Agua de los Patios, con el objetivo de una búsqueda de menor precio a mayor volumen con un promedio para el año 2022 del 15% de las compras se realizaron en conjunto con las empresas aliadas, en materiales comunes en la operación de la empresa como tubería PVC, cemento y material hierro dúctil.

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 óptimo, disminuyendo el tiempo de respuesta, costos y esfuerzos invertidos en las actividades humanas realizadas en los trabajos operativos.

### « 5.2.2. 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 2022 con un tiempo promedio de 41 días en la rotación de cartera.

### « 5.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 5

Para el año 2023, 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 presenciales, 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.



**6**  
**OBJETIVO**

**SER DINAMIZADORES DE PROGRAMAS  
SOCIO-AMBIENTALES QUE GENEREN  
CAMBIOS COMPORTAMENTALES  
POSITIVOS EN LA COMUNIDAD**



## « 6.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 6

## « 6.2 ANÁLISIS GENERAL

### « 6.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

#### a) Convivencia

**Socialización y seguimiento a proyectos:** recorridos, socializaciones y seguimientos a cada una de las obras de ampliación o reposición de acueducto o alcantarillado, las cuales se ejecutan por cumplimiento del plan maestro y el cumplimiento de metas del contrato 030, estas son solicitadas por la Dirección de Planeación 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 las mismas, 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 la factura para que de esta forma se pueda invertir en modernizar, ampliar y reponer las tuberías existentes en la ciudad.

Los seguimientos se ejecutan a las obras que por su magnitud o el proceso que se dio con la comunidad es necesario verificar que se esté desarrollando en condiciones óptimas y sin afectación a usuarios o predios.

#### b) Medio Ambiente

**Red Ambiental (ODS #4 - Educación de Calidad):** Además de la labor de educar, informar y crear una red activa de ambientalistas regionales con cultura ambiental, a través de este recurso informático (Facebook), queremos generar un vínculo gradual de compromiso de nuestros seguidores, tanto con la protección del ambiente como con el reconocimiento hacia nuestra empresa.

Este programa maneja dos indicadores: a) Interacciones promedio mensual por cada publicación; entendiéndose por interacción, los me gustas y compartidos de los lectores y b) El número de seguidores o lectores nuestros.

Tabla 34. **Comportamiento de la Red Ambiental en 2022**

	Publicaciones año	Promedio aceptación	Promedio propuesto
Publicaciones	12	4364	1025
# seguidores		2038	1900

**Parques y Zonas Verdes (ODS #11 - Comunidades y ciudades sostenibles. ODS #13 - Acción por el clima):** Este es un programa que nos permite interactuar con nuestros usuarios y que sin lugar a dudas, posiciona nuestra empresa, dado que la gente valora nuestro esfuerzo por contribuir en el mejoramiento de estos espacios públicos. Los parques son jardines comunales para aquellos que no tienen jardines en sus casas.

Los parques se convierten en el lugar de encuentro de chicos jóvenes y adultos... es un sitio de encuentro intergeneracional gratuito que invita al descanso, al diálogo y a reencontrarnos con la naturaleza, además de ser los pulmones de las ciudades.

El programa Zonas verdes cuyo objetivo es contribuir en el mejoramiento de la calidad ambiental de la ciudad y calidad de vida para sus habitantes, se planteó como meta intervenir un parque cada mes en un sector de la ciudad contando con el apoyo de las comunidades beneficiadas. Tanto en 2021 como en 2022, se propuso intervenir un área de 150 m<sup>2</sup> por cada parque intervenido; para aumentar este indicador se requiere la consecución de aliados, recursos y mayor compromiso de las comunidades, específicamente en el mantenimiento de los parques y su reproducción; en el año, se intervinieron 11 parques en la ciudad, creemos que enlazando amigos para la empresa.

En algunos sectores de la ciudad, se presenta una problemática asociada a los parques-zonas verdes y es que estos se convierten en "zonas de miedo" (drogadicción, bandas juveniles, delincuencia, etc) y es por ello, que líderes cívicos junto a sacerdotes y nuestra empresa, inician el mejoramiento de estos parques, como una medida tendiente a recuperar estos espacios para sus hijos y comunidad en general. El componente social del programa se hace evidente, además de aportar nuestra contribución al enfriamiento global.

**Ahorro de Energía (ODS #7 - Energía asequible y no contaminante):** El objetivo del programa es promover el ahorro de energía en las instalaciones AKC, así como desarrollar la cultura del ahorro entre nuestros colaboradores como estilo de vida; implementar alternativas al uso de energía disminuyendo su impacto sobre el ambiente.

A través de este proyecto se evalúan dos de nuestras principales sedes (donde se asientan el mayor número de trabajadores y por ende el mayor consumo de energía), Edificio San José y Talleres.

El indicador que se revisa, es el consumo mensual de energía (Kwh), formulando un ahorro del 3% frente al comportamiento promedio del año inmediatamente anterior; para Talleres el consumo promedio mensual en 2021 fue 3.397 Kwh y en el Edificio San José 21.056 Kwh

El resultado obtenido del indicador en 2022 tiene un sesgo o una desviación, dado que en 2021, cinco meses del año se trabajaron en modalidad trabajo en casa, mientras que en 2022, se trabajó con modalidad presencial (trabajadores de EIS) y algo similar para el caso de Talleres.

En Talleres hubo un ahorro del 1% anual en el consumo de energía, mientras que en el Edificio San José hubo un incremento en el consumo de 26,7%, explicado por el aumento en la jornada laboral de los trabajadores EIS y la apertura de nuevas oficinas y equipos durante el año.

Remediar el aumento en el consumo de energía en el Edificio San José, consiste en reforzar el programa de ahorro dentro de EIS, mayor frecuencia en las evaluaciones conjuntas del comportamiento en el consumo y cuantificar los consumos por separado de EIS y Aguas Kpital Cúcuta; mientras que consideramos que el colaborador AKC, tiene el chip del ahorro en su memoria ambiental.

**Formación Ambiental (ODS #4 - Educación de calidad):** El objeto del programa de educación ambiental es posicionar el componente ambiental y de gestión dentro de los colaboradores y nuestros usuarios en las actividades rutinarias, laborales, mediante una estrategia de comunicación, incentivos de buenas prácticas ambientales y sensibilización ambiental promoviendo el compromiso medioambiental y la participación en los diferentes programas ambientales, así como a través de conferencias sobre los principales temas ambientales.

Desde el CN Gestión Ambiental, este es un programa aún en construcción-maduración. Básicamente se tienen tres públicos con quienes se implementa la formación, así, la comunidad estudiantil, las entidades descentralizadas-comunidad en general y los colaboradores AKC y en tal sentido, las estrategias de comunicación o medios, son diferentes para cada auditorio (conferencias virtuales, presenciales o videos enviados).

En 2022, para los colaboradores AKC, se comenzó a desarrollar un curso ambiental, dividido en módulos, cada uno con un tema en particular, desarrollándose 7 de estos: Los alimentos que consumimos, Almacenamiento y conservación de cuencas, Cambio Climático, PUEAA- Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, Identificación y manejo de serpientes (dirigido al personal de lectura de medidores), Derrames (vertimientos accidentales) y Seguimiento en obras; es de anotar, que los módulos a desarrollar e incorporar en 2023, serán propuestos por el CGA y contarán con el apoyo del CN Comunicación y Prensa, en aras de tener una mayor asertividad.

El programa de educación ambiental es compartido con el CN Gestión Social y durante el año se capacitaron en total 7.138 personas con un promedio mensual de 595, a quienes esperamos haberles sido de utilidad y agrado.

**Río Light (ODS #6 - Agua limpia y saneamiento. ODS #11 - Ciudades y comunidades sostenibles. ODS #15 - Vida de ecosistemas terrestres):** El objeto del programa Río Light es disminuir la contaminación de nuestras fuentes hídricas debido al vertimiento de residuos grasos domésticos mediante su recolección y transformación. Desde los comienzos del programa en 2015, el programa ha contado con la participación de colegios de la ciudad y colaboradores AKC; sin embargo, el concurso de estos actores ha sido muy variable y así los resultados de la recolección han mostrado mucha variación, en 2022 desafortunadamente hacia la baja por parte de los colaboradores AKC.

Al igual que sucedió con la recolección de residuos sólidos aprovechables, se presentó desmotivación en la recolección del Aceite Vegetal Usado AVU entre los colaboradores, debido a fallas en el aliado recolector Arenorte; es posible, de la existencia de otras causas que expliquen el bajo indicador como el menor consumo de aceite en las familias AKC (estilo saludable), mayor dificultad en la recolección de este residuo, uso de dispensadores de aceite, de freidoras de aire, de sartenes ahorradores, etc...así como que definitivamente falta incorporar el chip ambiental entre los colaboradores.

Arenorte, en el segundo semestre trató de motivar la mayor recolección de materiales aprovechables entre los colaboradores a través de rifas mensuales (premiación), sin resultados aparentemente positivos; es de anotar que aún se está dando la recolección por parte de colegios de Cúcuta, los cuales aportaron más de 300 litros en 2022, que no se contabilizaron en nuestros registros y continuamos trabajando con el aliado Castillo Esmoence, en esta labor de recolección en la tarea de proteger nuestras fuentes hídricas; es de anotar que esta empresa en 2022, recolectó 10.400 litros de AVU en la ciudad, obviamente detrás de este indicador está nuestra participación.

La estrategia para 2023 para este indicador es vincular a otros aliados co-misionales y reforzar las campañas de recolección.

**AKCero Plástico en Casa (ODS #8 - Trabajo decente y crecimiento económico. ODS #11 - Ciudades y comunidades sostenibles. ODS #13 - Acción por el clima. ODS #15 - Vida de ecosistemas terrestres):** Los objetivos del programa son generar conciencia entre los trabajadores AKC a través de la recolección y aprovechamientos de residuos sólidos desde sus hogares (en particular el plástico), servir de apoyo a los recuperadores locales y recicladores (emprendedores) en la consecución de su materia prima y contribuir al enfriamiento global del planeta.

En 2022, se tuvo dificultades en la oportuna recolección de los materiales aprovechables por parte de nuestro aliado estratégico, dado que esta es una organización que lucha por permanecer en el mercado adaptándose a las exigencias modernas de la legislación ambiental en cuanto a los productos transformados y otros factores condicionantes; esto ha desmotivado a nuestros colaboradores y ello a su vez se traduce en una disminución en el cumplimiento del indicador.

A través de este programa se han recolectado 27 toneladas de plástico en el periodo 2021-2022, lo cual equivale a una disminución de 94,5 ton de CO<sub>2</sub> eq hacia la atmosfera contribuyendo al enfriamiento global y equivale a evitar la tala de 2.700 árboles en fincas tradicionales de Colombia y 270 árboles en plantaciones madereras; así como seguir contribuyendo a la sustentabilidad de los recuperadores de oficio en general.

### **c) Cultura - Veladas Culturales**

Veladas Culturales: Durante el 2022 las veladas continuaron realizándose de manera virtual todos los viernes a través de la red social Facebook permitiendo no perder el contacto con

nuestros fieles seguidores y con las familias cucuteñas; se logró un total de 34.229 conectados a este gran espacio cultural el cual ha estado acompañado de la Guaca Millonaria que sin duda hace que nuestra audiencia traspase fronteras.

Cerramos las veladas culturales virtuales con 69.525 reacciones entre me gusta, comentarios realizados durante el en vivo y compartido, además las reproducciones promedio por velada fueron de 5.085, esta es la métrica de Facebook que corresponde a un contador de visionados que muestra cuántas veces se ha reproducido un contenido audiovisual compartido en la red social. <https://fb.watch/b5gGnhK7o3/>

Se da inicio al retorno de las veladas culturales presenciales el 30 de diciembre 2022 con el Gran Concierto Kpital en el cual se contó con una participación de 1150 personas.

#### **d) Red Comunal**

El centro de Negocios de Gestión Social cuenta con una base de datos denominada red comunal que al cierre del 2022 contiene información de 3.630 personas que pertenecen a entidades públicas y privadas o de carácter social las cuales trabajan por el bienestar comunitario sin pertenecer a ninguna entidad; con alguna de esta población se realiza permanentemente comunicación través de WhatsApp lo que nos permite tenerlos permanentemente informados de los procesos o actividades de la Empresa más sin embargo no se obtuvieron los resultados que esperábamos por ejemplo con el grupo de presidentes JAC pues por las nuevas elecciones tuvimos que iniciar desde cero para conformar nuevamente la base de datos y la comunicación con ellos a través de grupos de WhatsApp así como recibir reacciones de la información compartida; al cierre del 2022 no se cuenta con toda la información ya que la misma secretaria de participación ciudadana del Municipio no cuenta con datos completos, más sin embargo se procura obtener por medio de otras fuentes o de las mismas actividades que se ejecutan en terreno por parte de los trabajadores sociales.

En Información Ciudadana, realizamos acciones puntuales de información por requerimientos de trabajos a desarrollar por parte de la Empresa o sus contratistas como cierres del servicio focalizados, limpiezas de desarenadores o canales a cargo de la Empresa por contrato 030 aquí vía telefónica o por WhatsApp le informamos a los líderes o ediles la actividad de la Empresa enviado evidencias del antes y el después de dicho trabajo; convocatorias a eventos, aplicación de encuestas de satisfacción de nuestros procesos entre otras actividades.

Capacitamos en temas comerciales como facturación, contrato de condiciones uniformes, ley 142 y en temas ambientales a diferentes tipos de población ya sea por solicitud o por interés de la empresa llegar a esos sectores; en cuanto a los eventos comunitarios retomamos la feria aguas al barrio la cual se realizó una vez al mes en los sectores que presentan un alto índice de morosidad con la empresa pero que además se cruzó con la herramienta de análisis 360 grados (dashboard) de la Dirección RSE partiendo de la pregunta número 4 de la encuesta de satisfacción cruzando estos datos con el CN de Recaudo y otros centros de negocios para lograr una atención más integral y apuntar entre





**7**  
**OBJETIVO**

**MEJORAR Y FORTALECER  
CONTINUAMENTE EL SISTEMA  
DE GESTIÓN Y HACERLO MEMORIA  
E IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN**

el mejor  
**momento**  
de **Todos**

- 11 **ENERGÍA Y COMARCAS SOSTENIBLES**
- 12 **PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**
- 15 **VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**
- 16 **PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**
- 17 **ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

## « 7.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 7

## « 7.2 ANÁLISIS GENERAL

### « 7.2.1 Madurez del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el sub-elemento con mejor calificación fue el relacionado con la Madurez del SG (autoevaluación NTC ISO 9004:2018) con una calificación de 6.66; 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 “Gestión para el éxito sostenido de una organización” (Modelo de Autoevaluación de la madurez del sistema de gestión). El de menor calificación fue el obtenido a través de la Autogeneración de ACPM’s (acciones de Mejoramiento) con una calificación de 6.38, el cual refuerza ese grado de madurez del SG en cuanto al propósito de la mejora continua en los diferentes procesos.

Tabla 35. **Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018.**

ASPECTOS	Calificación
1. Contexto de una organización	3,84
2. Identificación de una organización	4,15
3. Liderazgo	4,14
4. Gestión de Procesos	4,43
5. Gestión de los recursos	3,88
6. Análisis y evaluación del desempeño de una organización	4,42
7. Mejora Aprendizaje e innovación	4,09
<b>Total</b>	<b>4,14</b>

El anterior resultado permite indicar el cumplimiento de la meta establecida para el objetivo 7 en la visión de la organización propuesta para el 2022 (Meta: “Lograr como resultado de la autoevaluación del Sistema de Gestión una calificación igual o superior de 4.2.”, lo que también permite dilucidar el compromiso de la alta dirección en mantener, mejorar y madurar el SG dando cumplimiento e implementando buenas prácticas como las recomendadas en la NTC ISO 9004:2018 “Gestión para el éxito sostenido de una organización”.

En esta evaluación se identificaron aspectos por mejorar en el SG relacionados con la Contexto de la Organización, Gestión de los recursos, Análisis y Evaluación de la Organización, Mejora, Aprendizaje e innovación; sobre lo cual se documentaron las acciones de mejoramiento respectivas que ayuden a fortalecer el desempeño en estos aspectos. (SAC 64696).

## « 7.2.2. Eficacia del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el sub elemento con mejor calificación fue el relacionado con la Gestión Documental con una calificación de 9.31; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con el Estado de las ACPM' con una calificación de 4.64, el cual se vio afectado principalmente por el atraso en la atención de las acciones de mejoramiento y la antigüedad de las mismas por parte de los diferentes procesos de la organización, situación en la que se viene aumentando por parte de la Alta Dirección la exigencia y el seguimiento de tal manera que estos atrasos se vean reducidos y los responsables atiendan más oportunamente los planes de acción definidos para cada una de las ACPM's.

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 2022 se trabajó para llevarlo a un estado de cumplimiento, siendo la acción más antigua la 43242 con 42.3 meses, meta que no ha sido posible cumplir dado que el proceso responsable ha tenido dificultades en la atención de los planes de acción definidos para la ACPM antes referida, lo anterior teniendo en cuenta que la meta a diciembre de 2022 se planteó en 20 meses de antigüedad y se obtuvo un resultado de 30,5 meses de antigüedad; lo que implica para el 2023 hacer un mayor esfuerzo en el seguimiento al estado de las ACPM's y sobre todo en la atención por parte de cada uno de los responsables, en lo que la Alta Dirección viene haciendo el ejercicio de seguimiento y control, propendiendo por que las ACPM's sean atendidas con mayor oportunidad por parte de los diferentes responsables y afianzar el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua de nuestro sistema de gestión, fortaleciendo la planificación de los cambios resultantes de las acciones para abordar riesgos y oportunidades resultantes del análisis del contexto de nuestra organización.

### b) Seguimiento al Portal de Actividades

Por medio de este indicador se mide la gestión de los responsables de cada proceso en la atención de los compromisos generados de los diferentes comités y revisiones de alto nivel de la organización, indicador que permite medir y controlar el cumplimiento en la aplicación de las directrices y rutas de trabajo definidas desde la alta dirección y entre los procesos mismos en pro del mejoramiento continuo.

A lo largo del 2022 se evidenció el cumplimiento en cuanto a la disminución del número de actividad con antigüedad > a 6 meses de atraso, logrando al cierre del año tener un universo de 120 actividades con este tiempo de atraso contra una meta esperada de 80 actividades; sin embargo aunque esta meta no fue alcanzada en su totalidad a 31 de diciembre de 2022, cabe aclarar que durante el 2022 este número alcanzó a incrementarse hasta 163 actividades en el periodo de septiembre; sin embargo, en la continua dinámica y búsqueda de su disminución se logró cerrar en 120 actividades; lo que evidencia que la dinámica de generación es constante y hay periodos de alta generación, pero que el seguimiento continuo y el compromiso de los encargados ha permitido estar en un cumplimiento muy cercano a las metas propuestas. En contraste el estado de actividades en 0% de avance ha cerrado el año con 324 actividades producto de la alta generación en el último trimestre del año y la no atención inmediata de estas, situación que ha sido visualizada por la alta dirección y donde ha estado impulsando una dinámica de cambio, para que se genere una cultura de atención oportuna de las actividades asignadas a través de los diferentes comités y equipos de trabajo.

### **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; por otra parte, también tiene en cuenta el proceso de revisión de los controles internos que aplican los diferentes procesos, evaluando tanto la realización de los mismos como la eficacia de estos.

Como resultado de este seguimiento se observa que los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2022 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. En el 2022 se recomendaron 9 procesos disciplinarios como resultado de las 79 auditorías de control interno que se adelantaron, trabajo realizado con un equipo conformado por 3 auditores internos y 1 líder de CN.

Así mismo, durante el 2022 se continuó implementando y actualizando la matriz de controles internos de los procesos, la cual actualmente contempla un total 367 controles (estratégicos, operativos y de cumplimiento), de los cuales 83 controles son considerados como críticos. En el 2022 se verificó el cumplimiento de 73 de estos controles internos, encontrando aspectos por mejorar en 8 de ellos; en término general como resultado de la revisión y aplicación de estos controles aleatorios se definieron 10 acciones de mejoramiento y 87 requerimientos, a los cuales se realiza seguimiento mediante acciones de mejoramiento y el portal de actividades.

Aunado a lo anterior, dentro de los acompañamientos adelantados por Control Interno durante el 2022, 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.

#### 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 2022, se cumplió con la meta establecida ya que se indexó el total de los documentos que fueron transferidos para el proceso de digitalización (490.267 Documentos transferidos, 490.267 Documentos Indexados), con un factor de cumplimiento del 100%, garantizando con ello la disponibilidad de los documentos para su consulta virtual a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio, evitando así; la consulta física de los documentos y con ello las pérdidas de tiempo en el personal buscando documentos físicos; cabe resaltar que la organización ha venido fortaleciendo el proceso de digitalización y virtualización de documentos de trabajo, logrando con ello un mayor cumplimiento de la Política De Cero Papel llevando a la mínima expresión posible del uso de documentos físicos y la transferencia de los mismos entre personal, con el propósito de evitar puntos de contacto comunes innecesarios que podrían redundar en reprocesos o la propagación de enfermedades contagiosas como lo es el COVID-19, lo que incluso se ha mantenido aun cuando varios procesos han retornado la presencialidad; lo anterior en aras de no perder lo aprendido durante la emergencia sanitaria.
- 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 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.

Las transferencias documentales para el 2022 se continuaron de forma electrónica y en los casos en que se realizaba de forma física, se realizó de forma centralizada a través de un único trabajador encargado de recepcionar y procesar dichos documentos para su posterior digitalización y consulta por parte de los clientes de los documentos, evitando así contactos innecesarios entre trabajadores a través del intercambio de documentos físicos.

Para el 2022 este indicador tuvo una eficacia del 98% de cumplimiento respecto a lo contemplado en la Tabla de Retención Documental – TRD, lo que obedece al continuo seguimiento hacia el total de los 98 procesos que deben realizar transferencias documentales.

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 redundará en una posible disminución del personal requerido para este tipo de búsquedas y consultas en los diferentes procesos de la organización al no tener archivos de gestión en ninguna de las oficinas.

- La eficacia en la entrega de correspondencia se evalúa mediante la relación entre la correspondencia entregada a los usuarios y la encomendada al proceso de correspondencia, la eficacia de dicha entrega de correspondencia osciló durante el 2022 entre el 93,26% y el 96,78%, para un promedio general del año de 95,31% 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. Cabe resaltar que la empresa implementó canales electrónicos (Página WEB, correo electrónico) para el envío de correspondencia; además canales presenciales en los puntos de atención para la atención de los requerimientos de los usuarios.

### « 7.2.3. 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 9,04, donde se ha medido la disponibilidad de estas herramientas (MERCURIO, OPEN, INTERNET, APLICATIVOS WEB, CORREO ELECTRÓNICO, SOLIN, TERMINAL SERVER), en especial bajo las actuales condiciones de trabajo en casa o remoto en las que se requiere garantizar la conectividad y la disponibilidad de las herramientas informáticas, para con ello asegurar la operación de la empresa; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con la Transformación del SG a una versión digital, el cual se empezó a medir en septiembre de 2022 con la pretensión de pasar de los medios escritos electrónicos a medios audiovisuales como son los videotutoriales, especialmente en los documentos del SG denominados instructivos, con una calificación de 2.40, calificación que se pretende ir mejorando gradualmente en la oportunidad de actualizar y crear nuevos instructivos llevándolos en lo posible a la forma de videotutoriales.

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

#### **a) Longevidad y mejora de los documentos V1 > 3 años de vigencia.**

Este indicador permite medir el grado de actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión, infiriendo para que el número de documentos en cualquier versión no tengan más de tres años de antigüedad, y se hace la relación porcentual entre los que están su versión tiene más de tres años de antigüedad y el total de documentos existente en el sistema de gestión, la meta propuesta para diciembre de 2022 se estimó en no tener más del 25 % de documentos en este estado.

Para el año evaluado, no se cumplió con la meta fijada acumulada; sin embargo, la gestión realizada permitió cerrar el indicador con un 22,06% respecto al total de documentos del SG,

lo anterior teniendo en cuenta que durante el desarrollo de la pandemia se enfocó el mayor esfuerzo de revisión y actualización de todos los procedimientos operativos para incluir las instrucciones y medidas de bioseguridad, para el 2022 como resultado de la implementación de la acción de mejora 61143 se enfocaron los esfuerzos para actualizar los documentos que no fueron modificados por los cambios antes mencionados.

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

Este nuevo indicador permite medir el grado de actualización de los registros (formatos) que conforman el sistema de gestión, infiriendo que el número de formatos en versión no tenga más de tres años de antigüedad, y se hace la relación porcentual entre los que están en versión con más de tres años de antigüedad y el total de formatos existente en el sistema de gestión, la meta propuesta para diciembre de 2022 se estimó en no tener más del 35 % de documentos en este estado.

Para el año evaluado no se cumplió con la meta acumulada fijada; sin embargo, la gestión realizada permitió cerrar el indicador con un 28,30% respecto al total de registros del SG, como resultado del análisis del indicador se identificó que los registros del sistema de gestión no se les estaba realizando el seguimiento en la actividad 61143, razón por la cual se define e incluye como un nuevo indicador en el informe de Junta Directiva para el seguimiento de los registros del sistema de gestión.

### c) Incumplimiento de los Procedimientos Evaluados del SG

El sistema de gestión es evaluado continuamente a través de procesos de auditoría interna, que permiten evaluar el cumplimiento de los procedimientos e identificar hallazgos que conducen a la generación de acciones de mejoramiento, que permitan la mejora continua. Durante el 2022 se logró realizar un total de 8 auditorías que revisaron parcial o totalmente el Sistema de Gestión, así mismo se desarrollaron auditorías por parte de la revisoría fiscal y un total de 79 auditorías de control interno a los diferentes procesos, las cuales se desglosan a continuación:

Tabla 36. **Procedimientos Evaluados**

Auditoría	Fecha Ejecución	Costo (\$)	No. Hallazgos de No Conformidad	No. De acciones de Mejoramiento Generadas	Cerradas	En proceso
NTC ISO 9001 Interna	Continuo	\$ 101'383.250	5	43	4	39
NTC ISO 9001 Externa	Septiembre 2022	\$3'900.305	0	5	0	5
NTC ISO 45001 Interna	Continuo	\$3'600.000	1	12	2	10
NTC ISO 45001 Externa	Septiembre 2022	\$10'731.168	0	9	1	8
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LEA	Julio 2022	\$ 6.634.290	1	1	0	1
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LEA	Junio 2022	\$ 18.102.302	2	2	2	0
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LCM	Julio 2022	\$ 2.843.267	1	1	0	1
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LCM	Junio 2022	\$ 11.335.140	0	-	-	-

Auditoría	Fecha Ejecución	Costo (\$)	No. Hallazgos de No Conformidad	No. De acciones de Mejoramiento Generadas	Cerradas	En proceso
Revisoría Fiscal	Enero 2022	\$ 127.841.700	0	-	-	-
Auditorías de Control Interno	Continuo	\$ 198.822.155	5	10	7	3
<b>Total costos de evaluación</b>		<b>\$ 485.193.577</b>	<b>15</b>	<b>83</b>	<b>16</b>	<b>67</b>

Durante el 2022 se logró:

- Renovar la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la NTC ISO 45001:2018.
- Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015.
- Renovar la acreditación para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores de agua conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017.

Tabla 37. **Seguimiento a las auditorías de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.**

Auditorías Internas	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ejecutadas	17	18	32	48	37	49	47	75	72	79
Planeadas	24	20	22	40	50	50	50	50	70	70
% Cumplimiento	70,8%	90,0%	145,0%	120,0%	74,0%	98,0%	94,0%	150,0%	102,9%	112,9%
<b>No. Auditorías Internas</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

De acuerdo con los hallazgos detectados en el desarrollo de las auditorías, en el 2022 se evidencia un 96.3% de cumplimiento en el Sistema de Gestión, es decir un 3.7% de los procedimientos han generado hallazgos de incumplimiento que dan origen a las 83 acciones de mejoramientos documentadas, lo que permite robustecer el sistema de gestión y establecer nuevos controles internos 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.

#### **d) Reincidencia en las No Conformidades**

Como complemento a la medición del cumplimiento o incumplimiento de Procedimientos se hace seguimiento a las reincidencias de las No Conformidades detectadas a través del desarrollo de las auditorías internas y externas. En el 2022 se detectaron 6 no conformidades frente al Sistema de Gestión, de las cuales 1 fue reincidentes, lo que se debe a 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.

#### **e) Gestión del Riesgo (Acciones para abordar el Riesgo)**

Mediante este indicador se mide el porcentaje de generación de acciones preventivas en el sistema de gestión de la organización, para el cierre del 2022 no se logra cumplir con la meta esperada, ya que se mantiene la cultura de generación en mayor grado de acciones de mejora que de gestión del riesgo, y aunque estas también contemplan la definición de actividades de planeación y controles enfocados a las contingencias que pueden concretarse en los diferentes procesos de la organización, no tienen incidencia en el recuento de este indicador. Sin embargo, se viene adelantando desde los procesos de control interno la identificación y recomendación de las acciones preventivas que permitan a los diferentes procesos evaluados tomar acciones para abordar sus riesgos y oportunidades.

El trabajo adelantado por las acciones enfocadas en la gestión del riesgo se ha materializado en la definición de actividades y planes de contingencia que son el insumo para la actualización en el sistema de gestión de la empresa y del plan de contingencia y emergencia de la organización; así como, del plan de gestión del riesgo como empresa privada, y todos los planes de contingencia específicos de cada uno de los centros de negocio, dando cumplimiento al marco legal competente compuesto por Ley 1523 de 2012, el Dec. 2157 de 2017, Res. 154 de 2014 y la Res. 549 de 2017 y la normativa complementaria aplicable. Sumado a esto estas acciones han permitido y seguirán permitiendo el desarrollo de los nuevos proyectos corporativos y la atención de contingencias relacionadas con el servicio o la continuidad del negocio.

Así mismo la empresa en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 154 de 2014 de la SSPD, la Resolución 549 de 2017 y en el marco de la Resolución 0527 de 2018, Por la cual se modifica la Resolución 0154 de 2014 y se dictan otras disposiciones, mantiene actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia PECAKC, el cual se encuentra disponible en su Versión 19 en nuestra Pág. WEB: [WWW.AKC.COM.CO](http://WWW.AKC.COM.CO) para su respectiva consulta y descarga, así mismo se reportó a la SSPD a través del SUI dentro de las fechas correspondientes, dando cumplimiento a las fechas definidas y estipuladas por la misma SSPD.

#### **f) Virtualización de registros del SG (Total registros Electrónicos / Total registros de la empresa)**

Para el 2022 este indicador tuvo una eficacia del 92,60% de cumplimiento respecto a lo contemplado en el total de registros de la empresa, lo que obedece al continuo seguimiento hacia la virtualización de los registros electrónicos, logrando así, facilitar la gestión de los trabajadores y trámites operativos a través de herramientas informáticas, evitando 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.

Es necesario anotar que, como medida de protección a todos los trabajadores ante posibles contagios de enfermedades como lo es el COVID-19, se debe privilegiar la producción y acceso a la información a través de medios digitales.

### g) Disponibilidad de las Herramientas informáticas (Horas de Disponibilidad)

En el desarrollo de la nueva normalidad de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. implementada bajo el desarrollo de la Pandemia por COVID-19, identifica a las herramientas tecnológicas como el factor determinante para apalancar su crecimiento; es así como por medio de este indicador la organización mide y controla 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, TERMINAL SERVER, G-SUITE, MERCURIO y SOLIN.

En esta nueva apuesta por la inversión en nuevas tecnologías y la cultura del buen uso en pro de la eficiencia, eficacia y la búsqueda de utilidad que pueden generar estas herramientas, el indicador de disponibilidad toma vital importancia ya que garantiza que la continuidad del negocio se tenga de manera en que genere el menor impacto posible en el normal desarrollo de los procesos, que de ser posible la no disponibilidad sea prevista y consensuada con los procesos implicados y de no ser así ejecutar de la mejor manera los planes de contingencia que han permitido restablecer los servicios en los menores tiempos posibles. Para el 2022 se logró mantener un promedio de un 99,89%, con un total de 70,25 horas de sistemas fuera de servicio de un total de 61152 horas de disponibilidad de las herramientas informáticas, números muy buenos que permiten, como se mencionaba anteriormente, el correcto funcionamiento de los procesos y que se ha visto menormente afectado por los planes de contingencia internos que dan paradas previstas y reacciones tempranas.

Tabla 38. **Disponibilidad de las Herramientas informáticas**

Sistema	Desde	Hasta	Total Hrs.	Hrs. fuera de servicio	% disponibilidad
Aplicativos Web	01/01/2022	31/12/2022	8736	21,04	99,76%
Internet	01/01/2022	31/12/2022	8736	5,82	99,93%
Mercurio	01/01/2022	31/12/2022	8736	16,86	99,81%
OPEN	01/01/2022	31/12/2022	8736	17,81	99,80%
Terminal Server	01/01/2022	31/12/2022	8736	8,72	99,90%
Correo electrónico	01/01/2022	31/12/2022	8736	0	100,00%
SOLIN	01/01/2022	31/12/2022	8736	0	100,00%
<b>TOTALES</b>			<b>61152</b>	<b>70,25</b>	<b>99,89%</b>

El CN Informática ha gestionado medidas/acciones pertinentes para minimizar el riesgo de la salida de funcionamiento de las herramientas computacionales, así como para mejorar su disponibilidad y estabilidad, entre dichas acciones podemos referenciar:

- Mantenimiento al software y hardware de nuestra infraestructura computacional, como son: optimización de máquinas virtuales, mantenimientos preventivos a nuestras UPS,

equipos de cómputo, motor de base de datos Oracle, firewall FORTINET y al antivirus corporativo Seqrite Endpoint Security.

- Despliegue en plataforma (Nube) del esquema de copias de seguridad que nos permiten minimizar el riesgo de pérdida de información.
- Implementaciones de Software para apoyo y optimización de procesos, entre los que podemos mencionar la Calle Kpital, Red de Apoyo AKC como las más relevantes

## h) Transformar el SG a una Versión Digital

Este indicador es nuevo y se comenzó a medir en el 2022 como resultado del aprendizaje obtenido en la emergencia por pandemia, identificando en los videos una oportunidad para mantener la gestión del conocimiento del sistema de gestión, lo cual permite mayor cobertura y eficacia al momento de socialización del SG, por esta razón se definen los videos como una nueva categoría de documentos del sistema de gestión.

La meta definida para el 2022 se estima en que el 5% de los documentos que están documentados como instructivos en el sistema de gestión se pasen a este nuevo formato de videotutorial, sin embargo, la meta no se cumple, se obtuvo una medición del 1,8% equivalente a una calificación de 2,4 en la escala de 0 a 10, resultado que para el 2023 se espera y proyecta comenzará a mejorar.

### « 7.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 7

#### Sistema de Gestión

Respecto a la madurez del Sistema de Gestión, se proyecta lograr una calificación igual o superior a 4.4 en la autoevaluación, lo anterior como resultado del tratamiento de las acciones de mejoramiento implementadas, la idea es poder mejorar este resultado en el tiempo, con la proyección de obtener una calificación de 4.7 en el 2026.

En Otros Factores de la Madurez del Sistema de Gestión se proyecta mantener la cultura de la autogeneración de acciones de mejoramiento y lograr para diciembre del 2023 que el 50% de las acciones de mejoramiento sean generadas por los propios responsables de proceso, proyección que se proyecta aumente hasta el 70% en el 2026.

Respecto al estado de las ACPM para el 2023, se pretende mejorar los resultados obtenidos en este indicador, para poder asegurar que la mejora continua se mantenga en el sistema de gestión, y 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 50%; y las dos más importantes donde se debe realizar mayor gestión son: Atraso de las ACPM's, las cuales se espera no más del 10% de las acciones que estén en proceso se encuentren 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 la renovación de la Certificación en Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015 teniendo en cuenta que esta tiene vigencia hasta el 2023, y para ello se mantiene la aplicación de auditorías internas y de seguimiento de parte del organismo certificador SGS de Colombia, así mismo se procederá al mantenimiento de la certificación en Seguridad y Salud en el trabajo que tiene vigencia hasta el 2025, razón por la cual se aplicará la respectiva auditoría de seguimiento por parte del ente certificador SGS de Colombia; así mismo será necesario aplicar las auditorías de seguimiento y vigilancia por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, para el mantenimiento de la certificación y acreditación de los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017, las cuales fueron renovadas durante el 2022 y tienen vigencia hasta el 2027.

Por otra parte, la organización ha continuado en la actualización y mantenimiento de las políticas establecidas y controles necesarios para asegurar la protección de los datos personales y la privacidad de los titulares de estos mismos, lo anterior de acuerdo al marco legal colombiano y a las buenas prácticas normativas fundamentadas desde la ley 1581 de 2012. En cuanto a los compromisos con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) se han realizado articuladamente con los procesos responsables, los respectivos reportes semestrales y ocasionales que exige la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y así se ha logrado y se proyecta seguir generando en el programa una dinámica de seguimiento, mejora y cumplimiento.

## **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 internos en los diferentes procesos sobre los cuales aplicar controles posteriores y aleatorios por parte del CN Control Interno de acuerdo al nivel de criticidad que se haya definido en la matriz de controles internos; 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 internos establecidos con anterioridad, con el cual se proyectan realizar 85 auditorías de control interno durante el año 2023, además de 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 el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo; así como el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales de los mismos. Durante el 2023 se estima realizar un total de 30 auditorías integrales que den como resultado las recomendaciones necesarias para la mejora de los procesos.

### **Gestión Documental**

Durante el 2023, la gestión documental continuará en la búsqueda de la virtualización de formatos nuevos que por necesidad del servicio se vayan generando y 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**

Adelantar el proceso de implementación de la Calle Kpital, la cual será un ecosistema virtual en el que los usuarios puedan encontrar servicios que nuestra empresa les ofrece y les permita optimizar y ahorrar tiempos en procesos inherentes a la interacción empresa-usuario. Entre los que se encuentran: Punto de Atención Virtual, Pago en Línea, Teatro Kpital, Servicios de aliados estratégicos como es Megaserv, Fondo de Empleados, Fundación VyC, Transivic, Merktienda la Confianza, entre otros que están en procesos de implementación.



**8**  
**OBJETIVO**

**LOGRAR EL RECONOCIMIENTO  
Y EL COMPROMISO  
DE LA COMUNIDAD Y DEMÁS  
PÚBLICOS DE INTERÉS**



el mejor  
**momento**  
de **Todos**



## « 8.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 8

## « 8.2 ANÁLISIS GENERAL

### « 8.1.1. Reconocimiento

#### a) Encuesta de Satisfacción

- **Encuesta de Satisfacción del Usuario:** En el 2022, fue aplicada la encuesta de satisfacción del usuario a una muestra de 660 usuarios mensualmente, esta herramienta es el instrumento que permite medir la percepción de los usuarios ante la gestión que realiza la empresa en aspectos como: Suministro de Agua, Manejo de Aguas Negras, Reparaciones de Acueducto y Alcantarillado, Trabajo con la comunidad, Atención y Honestidad de los Trabajadores.

Año	Calificación promedio
2019	79,2%
2020	85,0%
2021	80,1%
2022	79,23%

Se evidencia en el 2022 un 0,87% de disminución en la satisfacción de la comunidad frente a la gestión y prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado; esta disminución se evidencia por los aspectos más negativos que se resaltan durante este año: reparaciones de tuberías de Acueducto y Alcantarillado, en las calles de la ciudad y aporte de la empresa en pro del desarrollo de la comunidad a través de los diferentes programas de RSE los cuales obtuvieron una satisfacción promedio de 64,20%.

- **Encuesta Red Comunal:** 2022 fue importante para los procesos de capacitación que se ejecutaron de manera virtual y presenciales con instituciones públicas y privadas como instituciones educativas, asociaciones de madres comunitarias, jardines tradicionales o FAMI entre otros que pertenecen a la bases de datos de la red comunal, pues se logró un calificación del 96% de satisfacción con los temas tratados con estas poblaciones ya que de esta forma llevamos mensajes de interés en el cuidado y protección del ambiente así como temas comerciales (facturación, micro medición, contrato de condiciones uniformes) y operativos de la Empresa.
- **Encuesta Intervención de Obras AKC:** Sin duda alguna las obras de infraestructura hacen parte de los procesos más importantes para la Empresa, ya que de esta forma se invierte gracias al pago oportuno de los ciudadanos en la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado que al final se traducen en bienestar y calidad para la prestación de estos servicios para las familias cucuteñas, durante el 2022 la opinión de los habitantes de los sectores donde se intervino manifestó un 90 % de satisfacción por

los trabajos ejecutados, sin embargo se debe continuar trabajando más en el cumplimiento de tiempos y la calidad en la recuperación de la zanjas ya que en varios sectores la comunidad manifestó inconformismo; se trabaja de la mano con los inspectores y supervisores dándoles a conocer la percepción de los líderes o comunidad del sector.

- **Encuesta Consultorio Comunal:** Los consultorios comunales son una estrategia que por años ha permitido a los líderes de la ciudad de Cúcuta expresar su necesidades, sugerencias y felicitaciones en una mesa de trabajo todos los miércoles quienes son atendidos directamente por nuestro Gerente General y un grupo de profesionales que hacen parte de las diferentes área de la empresa con el fin de atender o resolver las situaciones que de manera general se puedan estar presentando en las comunidades.

En el 2022 este espacio continuó realizándose, sin embargo, es importante aclarar que durante algunos meses no se presentaron participantes o cuando se realizó fueron máximo dos o tres casos. La invitación a este espacio se realizó a través de la factura, grupos de difusión de WhatsApp, atención al cliente y en el voz a voz entre los mismos líderes comunales, a pesar de eso la participación no fue tan alta como se veía en la prespecialidad pues muchos de los líderes no cuenta con internet o celular inteligente para poder participar pues los consultorios se desarrollan de manera virtual manteniendo lo logrado durante la pandemia, más sin embargo algunos consideran que también se realicen presencial pues ya muchas personas cuenta con esquema de vacunación.

Sin embargo a los participantes se les aplico la encuesta de satisfacción con cinco preguntas donde se buscó conocer la opinión de cada uno respecto al programa donde se obtuvo un resultado positivo ya su solicitud fue resuelta en su totalidad, sin embargo es importante tener en cuenta que algunos casos no tuvieron la respuesta que ellos esperaban ya que habían agotado la vía gubernativa y la empresa no podía cambiar la decisión, otros porque la ley no autoriza inversiones en zonas de alto riesgo y por ultimo algunos que esperan obras de infraestructura las cuales obedecen a la programación de estas por parte de la Empresa.

## b) Reconocimiento en medios

La buena relación consolidada con los medios de comunicación durante estos años, nos ha permitido mantener una imagen positiva ante los medios de comunicación y quienes han sido herramienta fundamental para irradiar nuestra operación.

En este sentido se resalta un total de 35 reconocimientos en el año, a través de noticias positivas en el medio escrito más importante de nuestra región (La Opinión).

Tabla 39. # de reconocimientos publicados

AÑO	RECONOCIMIENTOS
2020	21
2021	27
2022	35

### c) Redes Sociales

En el 2022 la Oficina de Comunicación y Prensa enfocó su estrategia comunicativa en dar a conocer la buena gestión de la organización y las grandes inversiones realizadas en la ciudad, apoyados en un lenguaje más social, cercano y desde la visibilizarían de los beneficios que estas obras ha traído para la ciudad.

Para ello, se informó a través de programas como Kpihistorias, Obras Kpital, Kpirespuestas, promos en tendencias, entre otras novedosas formas de comunicar que nos llevaron a adentrarnos en el corazón de los barrios y que sin duda llamaron la atención de los seguidores, consolidando de esta manera durante este año, un total de 6.889 nuevos seguidores en FB, IG, YT, TW, de esta ganancia 5.279 fueron en nuestro Fan page, red social en donde más impacto tuvimos con nuestras comunicaciones y en donde al finalizar el año consolidamos un total de 60.008 seguidores.

Tabla 40. **Interacciones en redes sociales**

AÑO	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	SEGUIDORES
2019	89.869	1132	1.398	22.383
2020	325.493	1.326	5.619	56.041
2021	364.000	754	4.259	71.111
2022	390.417	1821	19813	78.000

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

**Para mayor información haz clic sobre botones y tendrás acceso a nuestra página web institucional y redes sociales de oficiales de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.**



#### « 8.1.2. Compromiso

- **Bingos Líderes:** Se realizaron 2 bingos de integración con los presidentes de Junta de Acción Comunal, Ediles y Presidentes de Asojuntas de manera virtual con el propósito de mantener la comunicación y continuar en el fortalecimiento de las relaciones con ellos como representantes de sus comunidades. La convocatoria para estos eventos se realizó a través de grupos de difusión y llamadas telefónicas para garantizar su participación.

En cada encuentro se presentaron videos y se trataron temas de interés de la Empresa para el conocimiento de ellos, pero también para que multiplicaran la información con sus comunidades.

- **Eventos de gran impacto:** Como eventos de gran impacto se resaltan; el Salón del Agua e Informe de Gestión 16 años, en donde dimos muestra de ser una empresa innovadora y competitiva que gracias a su buena gestión ha cambiado y forjado un mejor futuro para Cúcuta, un evento que obtuvo excelentes comentarios y admiración por sus asistentes.

Se resalta también la Feria Faro, evento que contribuye a fortalecer la buena imagen de nuestra empresa al ser un programa de responsabilidad social dirigido a los artistas de la región, el impulso a la comercialización de sus obras y la generación de espacios Culturales y artísticos para los cucuteños. En este y de manera satisfactoria logramos consolidar: la participación de más de 50 artistas nacionales y extranjeros, exposición de 200 obras de arte para el deleite de los más de 11.250 personas asistentes a la feria y ventas superiores a los 20 millones y medio de pesos, ingresos en su totalidad para los artistas.

Eventos que nos favorecieron en el posicionamiento de nuestra marca y la generación de contenidos y noticias positivas para los diferentes medios de comunicación.

- **Pesebre en vivo:** La novena versión del Pesebre en Vivo AKC 2022, cambia su metodología para pasar en vivo pero itinerante.



Esta versión nos lleva a visitar del 15 al 23 de diciembre de 7 a 10 p.m. 18 barrios donde se realizó la novena decembrina en compañía de las comunidades viviendo un verdadero acercamiento y una gran satisfacción con el trabajo realizado con los niños, aproximadamente 3,200 personas disfrutaron de la puesta en escena llevada en vivo y otro gran porcentaje pudo apreciar su magnificencia durante los recorridos de desplazamiento que visitaron a los diferentes barrios de Cúcuta.

Esta muestra artística realizada por el grupo de Arteatro Kpital es el resultado del trabajo en equipo y preparación formativa en el arte teatral, una de las oportunidades que brinda la organización a sus colaboradores para el alcance y disfrute de su felicidad.

Se realizó un trabajo conjunto con los presidentes de las juntas de acciones comunales coordinados por el centro de negocios de gestión social logrando la mayor satisfacción de estos líderes y sus comunidades, una gestión que sin precedentes talló los corazones y realizó el buen nombre de la empresa.

### « 8.1.3. Gestión Comercial

8.2.1 % de usuarios entre 0 y 2 atrasos en el pago: Para el año 2022 se logró un comportamiento pago del 91,6% con relación a nuestra base de usuarios facturados que a

mes de diciembre de 2022 fue de 204.224, la evolución y crecimiento del indicador con relación a los años anteriores obedece a las diferentes estrategias que se han implementado con el objetivo que nuestros usuarios paguen la factura del servicio de acueducto y alcantarillado, las actividades de gran impacto fueron: gestión personalizada, suspensiones en predios en mora, incentivos por el pago oportuno como la guaca millonaria, jornadas de aguas al barrio, gestión de tele-cobro y mensajería de texto con temas de recordatorio de fechas de pago y puntos de recaudo.

### « 8.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.



Ver  
Objetivo 8

En cada uno de los programas que ejecutamos se continuara trabajando para conocer la opinión sincera por parte de los encuestados en cuanto a la realización de los eventos y el desarrollo de los mismos, así como tener en cuenta los aspectos mejorar para brindar mayor y mejor entretenimiento a los espectadores y participantes sin perder de vista nuestros objetivos organizacionales.

Para este 2023 la Oficina de Comunicación y Prensa con el fin de lograr que los cucuteños VALOREN Y RECONOZCAN el compromiso y esfuerzo realizado por Aguas Kpital Cúcuta en la ciudad durante estos años de operación, así como rescatar en ellos la admiración y sentido de pertenencia por AKC, enfocará sus comunicaciones guiados por la campaña #UN MOTIVO PARA VALORAR, en donde bajo un lenguaje más cordial, se llegue a los corazones de nuestros usuarios, logrando una retrospección de lo que juntos debemos proteger.

Para la vigencia 2023 se proyecta retomar la realización del pesebre en vivo en las instalaciones de la casona rotaria dado que la nueva infraestructura construida para el deleite de los mejores espectáculos culturales cuenta con un excelente escenario y está posicionado como centro cultural de Aguas Kpital Cúcuta.

Para esta décima versión se pretende unificar desde el inicio del año, la formación de las disciplinas en danzas, música y teatro para orquestar la elaboración de un pesebre musical donde se lleve a los participantes a vivir una puesta en escena muy significativa y emotiva que logre no solo disfrutar de un excelente espectáculo si no que talle los corazones de quienes nos visiten.



**9**  
**OBJETIVO**

**LOGRAR LAS MEJORES CONDICIONES  
FINANCIERAS COMO CONSECUENCIA  
DEL CUMPLIMIENTO DE LOS  
ANTERIORES OBJETIVOS**

el mejor  
**momento**  
de **Todos**



## « 9.1 INDICADORES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar los resultados obtenidos durante el año 2022 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 9

## « 9.2 ANÁLISIS GENERAL

En el año 2022 se presentó una ejecución del 76.17% para el EBITDA, del cual se había proyectado la suma de \$ 92.517 millones y se ejecutó \$ 70.472 millones, esto se presentó principalmente por el no cumplimiento en la meta correspondiente a los ingresos diferidos por obras VPI 2017 los cuales se habían proyectado en (0) millones y la ejecución fue de (13.878) millones, esto sumado al no cumplimiento del valor proyectado por costos de construcción del cual se había proyectado la suma de \$ 75.818 y se ejecutó la suma \$ 67.673, lo cual al final dio la mejoría en este indicador.

### « 9.2.1. Ingresos

En el año 2022 se tuvieron unos ingresos de \$179.040 millones, un incremento de 7.5% comparado con el año anterior, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Ingresos Operacionales	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Servicio Acueducto	\$ 95.410	\$ 104.295	\$ 100.687
Pilas Publicas	\$ 6.397	\$ 6.450	\$ 7.379
Servicio Alcantarillado	\$ 55.531	\$ 56.927	\$ 58.171
Otros Ingresos	\$ 10.512	\$ 18.182	\$ 15.100
DEVOLUCIONES	\$ 1.293	\$ 2.564	\$ 2.296
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 166.556</b>	<b>\$ 183.290</b>	<b>\$ 179.040</b>

#### a) Servicio de acueducto

Los ingresos para el servicio de acueducto incluyendo el Plan Conéctate estuvieron en \$ 106.356 millones de pesos, obteniendo un incremento de 5,4% con respecto al año anterior, el cual obedece principalmente al incremento de tarifas que se tuvieron durante el año, ya que si comparamos la tarifa promedio del año 2021 con la tarifa promedio del año 2022 se tiene un incremento de 6,67%.

Tabla 41. **Detalle de ingresos por servicio de acueducto**

Servicio Acueducto	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
<b>Valor Cargo Fijo Anual</b>	<b>\$ 11.969</b>	<b>\$ 13.121</b>	<b>\$ 13.514</b>
Usuarios	197.363	201.992	202.008
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 5.054	\$ 5.413	\$ 5.575
<b>Valor consumo Anual</b>	<b>\$ 83.442</b>	<b>\$ 91.174</b>	<b>\$ 87.173</b>
Consumo Facturado	35.060.947	37.433.333	34.339.905
V/r Consumo x m3	\$ 2.380	\$ 2.436	\$ 2.539

Ingresos Pilas Publicas	\$ 6.397	\$ 6.450	\$ 7.379
Consumo Facturado	2.687.766	2.648.193	2.906.902
V/r Consumo x m3	\$ 2.380	\$ 2.436	\$ 2.539
DEVOLUCIONES	\$ 898	\$ 1.538	\$ 1.710
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 100.909</b>	<b>\$ 109.206</b>	<b>\$ 106.356</b>

Como se puede observar en la tabla anterior para este servicio se tuvieron unas devoluciones de \$1.710 millones, las cuales corresponden a reclamaciones interpuestas por nuestros usuarios.

Con respecto al Plan Conéctate continuamos trabajado en pro de ampliar la cobertura de prestación del servicio de acueducto en la ciudad a través de la figura de pilas públicas, este programa se inició en el 2011 con 32 pilas públicas beneficiando a 2.643 unidades de vivienda, finalizando el 2022 se tienen 218 pilas públicas vinculadas que benefician a 17.320 unidades de vivienda. En el año 2022 este programa finalizó con unos ingresos totales de \$7.379 millones de pesos.

## b) Servicios de alcantarillado

Los ingresos para el servicio de alcantarillado estuvieron en \$ 57.585 millones de pesos, presentando un incremento de 4,4% con respecto al año anterior, al igual que en el servicio de acueducto el incremento obedece principalmente al aumento de tarifas.

Tabla 42. **Detalle de ingresos por servicio de alcantarillado**

Servicio Alcantarillado	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
<b>Valor Cargo Fijo Anual</b>	<b>\$ 5.054</b>	<b>\$ 5.545</b>	<b>\$ 5.713</b>
Usuarios (promedio)	194.911	199.743	199.612
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 2.161	\$ 2.313	\$ 2.385
<b>Valor de Vertimiento Anual</b>	<b>\$ 50.476</b>	<b>\$ 51.382</b>	<b>\$ 52.458</b>
Vertimiento Facturado	34.020.633	34.014.083	33.296.212
V/r Consumo x m3	\$ 1.484	\$ 1.511	\$ 1.575
DEVOLUCIONES	\$ 396	\$ 1.026	\$ 586
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 55.135</b>	<b>\$ 55.901</b>	<b>\$ 57.585</b>

Las devoluciones en el servicio de alcantarillado fueron de \$586 millones de pesos.

## c) Otros servicios

Con respecto a los ingresos provenientes de otros servicios prestados por la empresa en el año 2022 se facturaron \$15.100 millones, los cuales se detallan a continuación:

- Venta e instalación de medidores: En el año 2022 se cobraron 35.798 medidores a un precio promedio de \$208.941, es decir que tuvimos ingresos por valor de \$7.480 millones por este concepto.

Tabla 43. **Ingresos por venta de medidores**

Otros Ingresos	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Medidores Facturados	28.076	37.460	35.798

V/r promedio de medidor y Mano de Obra	\$ 195.035	\$ 242.359	\$ 208.941
<b>Total</b>	<b>\$ 5.476</b>	<b>\$ 9.079</b>	<b>\$ 7.480</b>

- Nuevas acometidas: En el año 2022 se instalaron 3.310 Nuevas acometidas, a un precio promedio de \$1.159.502, lo que dio como resultado unos ingresos por valor de \$3.838 millones.

**Tabla 44. Ingresos por Nuevas conexiones**

Otros Ingresos	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Cantidad Nuevas Conexiones	3.729	4.326	3.310
Valor Promedio De conexión	\$ 1.008.051	\$ 1.132.888	\$ 1.159.502
<b>Total</b>	<b>\$ 3.759</b>	<b>\$ 4.901</b>	<b>\$ 3.838</b>

- Reconexiones y Reinstalaciones: En el año 2022 se realizaron 62.192 reinstalaciones a un valor promedio \$25.949 y 8.296 Reconexiones a un valor promedio de \$47.616, lo que da como resultado unos ingresos para el año 2022 por este concepto de \$2.009 millones.

**Tabla 45. Ingresos por Reconexiones y Reinstalaciones**

Otros Ingresos	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Reinstalaciones	11.789	80.999	62.192
V/r Promedio de Reinstalación	\$ 23.622	\$ 28.000	\$ 25.949
Reconexión	141	1.156	8.296
V/r Promedio de Reconexión	\$ 41.792	\$ 46.000	\$ 47.616
<b>Total</b>	<b>\$ 284</b>	<b>\$ 2.321</b>	<b>\$ 2.009</b>

- Recuperación de Agua No Contabilizada: En el año 2022 se obtuvieron unos ingresos por valor de \$ 1.721, correspondientes a 5.268 cobros de obras civiles realizadas a nuestros usuarios por un valor promedio de \$180.005 pesos y una recuperación de 192.377 m3 por un valor promedio de \$4.018, es preciso mencionar que esto hace parte del proceso administrativo que se adelanta a aquellos usuarios que comenten algún ilícito dentro de las acometidas del servicio de acueducto.

**Tabla 46. Ingresos por Recuperación de Agua No Contabilizada**

Otros Ingresos	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Número de Obras Civiles	2.002	4.355	5.268
V/R Promedio de Obras Civiles	\$ 247.796	\$ 305.757	\$ 180.005
Metros Cúbicos Recuperados	133.632	115.762	192.377
V/r promedio de M3	\$ 3.408	\$ 3.946	\$ 4.018
<b>Total</b>	<b>\$ 952</b>	<b>\$ 1.788</b>	<b>\$ 1.721</b>

Adicionalmente se tuvieron otros ingresos por valor de \$52 millones, a Revisiones internas realizadas por el punto de atención a los usuarios que las requieren, reparaciones en las acometidas que ejecuta el personal de la Dirección de mantenimiento.

## « 9.2.2. Recaudo

En el año 2022 se tuvo un recaudo de \$181.216 millones, un incremento del 11.1% comparado con el año anterior, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

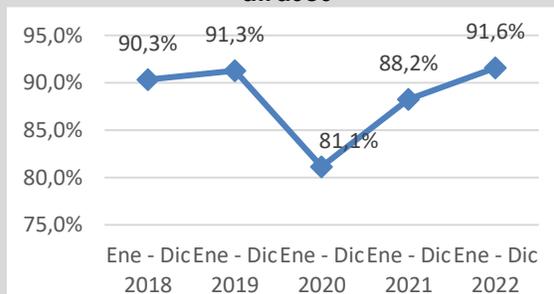
Tabla 47. **Recaudo**

Recaudo Total	2021 (E)	2022 (P)	2022 (E)
Servicios	149.981	174.340	169.029
Subsidios	13.062	12.821	12.187
<b>Total</b>	<b>\$ 163.043</b>	<b>\$ 187.160</b>	<b>\$ 181.216</b>

Es importante mencionar que el aumento del recaudo se logró en mayor proporción en el recaudo a los usuarios debido a las gestiones adelantadas para que los usuarios mejoraran su comportamiento de pago después de la crisis económica.

Con respecto al comportamiento de pago se debe destacar que en el 2022 todas las estrategias fueron encaminadas para recuperar este indicador, logrando un incremento en 3.3 puntos porcentuales de los usuarios pagando entre cero y dos atrasos entre diciembre 2021 y diciembre 2022, pasando de 176.068 usuarios promedio pagando en el 2021 a 186.784 usuarios promedio en el 2022, que se encontraba pagando su factura en este rango de atrasos.

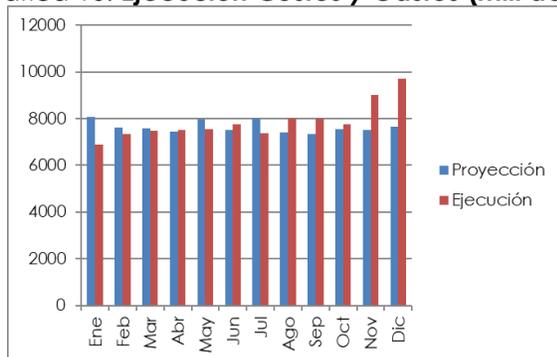
Gráfica 14. **Usuarios entre cero y dos atrasos**



### « 9.2.3. Costos y Gastos

La ejecución de costos y gastos durante el año 2022 fue de \$ 91.636 millones, lo que corresponde a un 103% de la proyección (\$ 94.388 millones).

Gráfica 15. **Ejecución Costos y Gastos (mill de \$)**



Gráfica 16. **Principales rubros CYG**

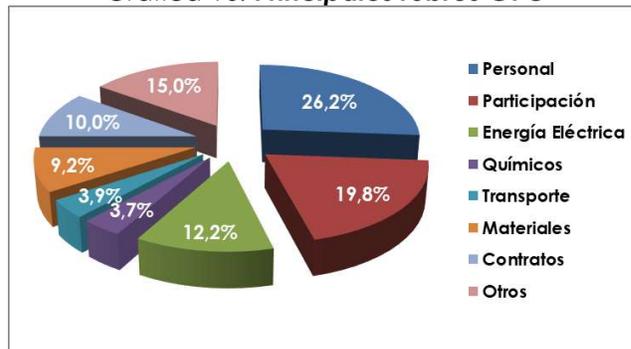


Tabla 48. **Rubros de la Ejecución CYG**

Rubro	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Personal	\$ 22.499	\$ 24.975	\$ 24747	\$ 21301
Participación	\$ 17.750	\$ 18.665	\$ 18690	\$ 21120
Energía Eléctrica	\$ 10.275	\$ 9.782	\$ 11493	\$ 11766
Químicos	\$ 3.315	\$ 2.788	\$ 3476	\$ 2982

Rubro	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Transporte	\$ 3.706	\$ 3.587	\$ 3660	\$ 4217
Materiales	\$ 6.906	\$ 8.627	\$ 8723	\$ 9678
Contratos	\$ 8.583	\$ 8.440	\$ 9398	\$ 10482
Otros	\$ 14.561	\$ 14.772	\$ 14201	\$ 23586
<b>Total</b>	<b>\$ 87.594</b>	<b>\$ 91.636</b>	<b>\$ 94388</b>	<b>105132</b>

**Personal:** representa los costos por salarios, auxilios, honorarios, dotación, seguridad industrial, alimentación, viáticos y capacitación.

El equipo KPITALINO de la empresa está conformado a corte 31 de diciembre de 2022 con 635 trabajadores de los cuales su totalidad se encuentra en contratación con vinculación directa, de los cuales la empresa cuenta con 578 colaboradores a Término Indefinido, y 57 colaboradores a término fijo; clasificados en 34 colaboradores a Terminio Fijo de un año y 23 colaboradores a Terminio Fijo inferior a un año.

La empresa cuenta con presencia de una sola organización sindical, donde contamos con 493 colaboradores se encuentran afiliados al Sindicato de Trabajadores correspondiente a 77,63% y 133 colaboradores no afiliados al Sindicatos de trabajadores; para un total de 626 beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo vigente correspondiente a 98,58%; ya que 9 trabajadores pertenecientes a cargos Directivos y de confianza no son beneficiarios de la convención colectiva. En la actualidad la empresa cuenta con una convención colectiva vigente 2019 -2022, para la finalización de la vigencia 2022 se inician trabajos de negociación con la organización Sindical para la nueva convención colectiva.

**Participación:** corresponde al pago mensual del valor del usufructo a la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P., aumenta cada año de acuerdo con el IPC. [Ver ítem 2.2.1 h\).](#)

**Energía Eléctrica:** este rubro varió acorde a la producción, bombeo y distribución en cada uno de los sistemas.

El costo total en energía de la empresa en el año 2022 fue superior en un 14,32%, al causarse \$11.448 millones de \$10.014 que se tenían proyectado, incremento que obedeció principalmente a los altos precios de las tarifas que se tuvieron a lo largo del período; no obstante, el consumo total estuvo por debajo en un 3,15%, dado que se consumieron 22,5 millones aproximadamente de kwh de los 23,2 millones que se tenían proyectado; de igual forma, en 5,57% con relación al año anterior.

Costos y consumo de energía por bombeo:

- Costos por bombeo: En el 2022 fue de \$11.209 millones reflejando un aumento del 17.93% con respecto al monto proyectado que fue de \$9.505 millones, situación que estuvo influenciada principalmente por el aumento de tarifa respecto a la proyección.

Al discriminarse los costos por Sistemas, se tienen que en el Zulia se tuvo un costo de \$6.450 millones siendo mayor al proyectado en un 14.64%; y en el Sistema Pamplonita \$4.759 millones, de igual forma, un 20.36% mayor a la meta proyectada; lo antes expuesto, de igual

manera, contrasta con el consumo, dado que en el sistema Zulia fue menor respecto al proyectado en 6.96% los Kwh consumido e igualmente en el Pamplonita en 5.79%. Lo anterior evidencia el impacto del incremento en las tarifas.

Es menester anotar que en el incremento de los costos del Sistema Pamplonita también coadyuvó el aumento del volumen bombeado en un 0,91%, condición que se busca mantener con el fin aumentar el volumen transvasado del Pamplonita al Zulia por ser este bombeo menos costoso que el del Zulia. Trasvase, que si bien fue menor al proyectado en un 21%, fue mayor al año anterior en un 7,35%.

- Consumo por bombeo: Contrario a los costos, señalado en el punto anterior, el consumo de energía estuvo por debajo en 3,94%, si se tiene en cuenta que se proyectaron 22,51 millones de kwh y se consumieron 21.62 millones aproximadamente; al hacer el comparativo con el consumo causado en el 2021, que fue de 23,03 millones de Kwh, también presentó una disminución del 5,94%.

- Volumen Bombeado: Para el 2022 se bombearon 61,8 millones de m3 aproximadamente, cifra que, al compararse con lo proyectado de 69,8 millones, denota una disminución del 11.35%; con respecto al año 2021, el volumen bombeado, también fue menor en un 4.84%.

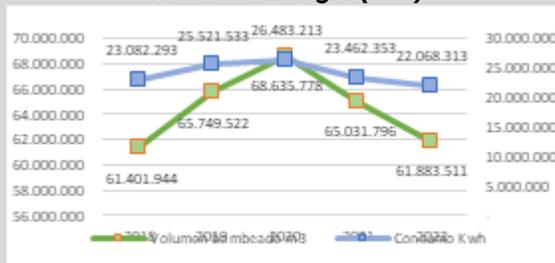
Por Sistemas, tenemos que en el sistema Pamplonita se proyectaron bombear 28.2 millones de m3 y se bombearon 25.3 millones, un 10.10% menos; al igual que el sistema Zulia en donde se proyectaron 41.5 millones y se ejecutaron 36.5 millones, es decir, estuvo por debajo en un 12.19%.

La idea de este ejercicio es, sin afectar la continuidad el servicio a la comunidad, buscar abastecer de agua a la ciudad por gravedad y propender por un menor bombeo con el fin de reducir costos.

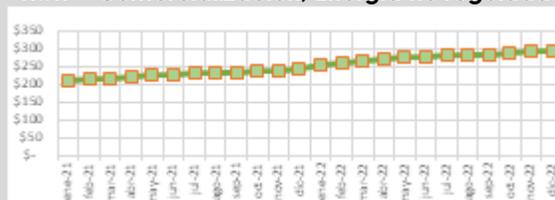
**Gráfica 17. Evolución trasvase Sistema Pamplonita-Nidia (m3)**



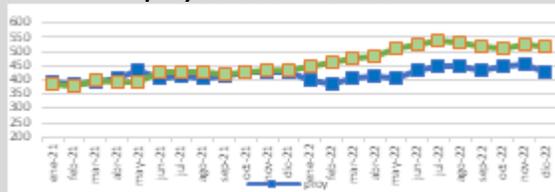
**Gráfica 18. Volumen bombeado(m3) Vs Consumo Energía (kwh)**



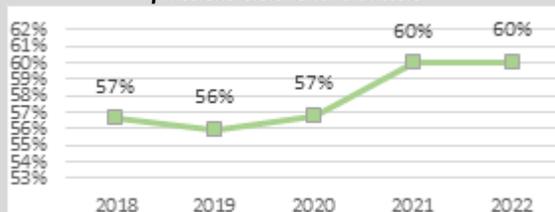
**Gráfica 19. Comportamiento costo Generación Kwh + Comercialización, Energía no regulada**



**Gráfica 20. Tarifa promedio ponderada proyectada Vs causada**



**Gráfica 21. Evolución de la eficiencia ponderada del sistema**



### Consumo y costos energía eléctrica locativos:

En el consumo se cumplió prácticamente con la meta proyectada con una variación positiva de un 0.08%; sin embargo, por causa del alza en las tarifas, los costos estuvieron \$75 millones por encima de lo proyectado al obtenerse un costo de \$330 millones de los \$254 que se tenía como meta.

- Costo por Alumbrado Público: Este rubro no se está cancelando debido a la objeción del cobro realizado por la empresa; excepto la sede Talleres por ser un inmueble en arriendo.
- Costo Unitario del componente KW-H por concepto de Generación más comercialización: El valor proyectado en el sistema no regulado fue de \$251.66 promedio mes, que comparado con el valor causado de \$276.27, presentó un aumento del 9.78%; y con respecto al 2021 un incremento del 22,24%.
- Costo total tarifa promedio mes ponderada: El valor proyectado fue de \$425,79 que al confrontarla con el valor causado de \$505,36, presentó un aumento del 18.69%, meta que fue afectada principalmente por las variaciones positivas de las tarifas; al cotejar el mismo guarismo causado en el 2022, con respecto al año 2021, de igual forma, presentó un incremento de 22,69%, reflejando la tendencia alcista que caracterizó el servicio de energía durante el período que nos ocupa.

### Eficiencia de los sistemas de bombeo:

La eficiencia ponderada de los sistemas de Bombeo estuvo por debajo en 4.76 puntos porcentuales con respecto a lo proyectado, es decir, se esperaba contar una eficiencia del 64,80% y se obtuvo un 60.04%; lo anterior debido al retraso en la instalación de bombas nuevas para algunas estaciones donde por demoras en el proceso de importación de equipos y condiciones técnica del contratista para su instalación no pudieron entrar en servicio; con respecto al año anterior prácticamente se mantuvo la misma eficiencia, muy a pesar que se optimizaron las bombas de algunas estaciones, como el Indio y Santander.

Para el 2023 se espera que entren en marcha, además de las bombas nuevas mencionadas, otros proyectos que nos permitirán lograr la meta propuesta de 64,8%.

- Cabeza promedio Hidráulica: La Cabeza Hidráulica durante el año del 2022 fue 1.36% mayor de lo proyectado; con respecto al año anterior estuvo en un 1.58% mayor debido a su variación por operación de algunas estaciones de bombeo contra la red y ajuste por mejoramiento de medidas.

### Químicos:

Los consumos de químicos se ven altamente afectados por la presencia del fenómeno de la Niña, el cual se ha presentado durante los últimos tres años consecutivamente. En diciembre del año 2021 fecha en la cual se realiza las proyecciones para el PA del año 2022, la gran mayoría de modelos climáticos predicen la finalización de la Niña para el 2022. Las

proyecciones del 2022 se realizaron suponiendo ENOS en fase neutral, evento que no sucedió y al contrario los meses de mayo, julio, septiembre, octubre y noviembre fueron meses de altas precipitaciones. En los meses de octubre y noviembre se presentan promedios de turbiedades mensuales de 1.262 y 1.582 NTU, turbiedades que en los últimos 10 años no se habían presentado con estos valores tan altos mensuales.

**Transporte:** las actividades de mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado son principalmente las que requieren de este servicio; equivale al alquiler de 27 camionetas, 9 camiones y 7 volquetas.

**Materiales:** comprenden los materiales, suministros y equipos utilizados principalmente en la reparación de daños en la red de acueducto y alcantarillado, se encuentra directamente relacionado a la inversión por sectorización, micromedición, macromedición y control de presiones.

En la tabla a continuación se relacionan las principales actividades en la ejecución de materiales.

Tabla 49. Principales Materiales suministros y equipos

Actividades	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Instalación de Medidores	\$ 3.091	\$ 5.055	\$ 4.802	\$ 5.446
Reparaciones Acueducto	\$ 1.581	\$ 1.661	\$ 1.453	\$ 1.726
Nuevas acometidas	\$ 1.193	\$ 969	\$ 1.023	\$ 1.213
Gestión operativa comercial	\$ 408	\$ 292	\$ 772	\$ 446
Reparaciones Alcantarillado	\$ 294	\$ 300	\$ 241	\$ 440
Electromecánica	\$ 90	\$ 168	\$ 124	\$ 186
Producción	\$ 74	\$ 94	\$ 170	\$ 92
Distribución	\$ 88	\$ 50	\$ 36	\$ 81

**Contratos:** incluye contratos requeridos para labores de instalación de nuevas acometidas y medidores, además de servicios de recaudo y alquiler de maquinaria para labores de mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado. A continuación, se relacionan los principales contratos proyectados y ejecutados durante el año 2022.

Tabla 50. Principales Contratos de servicios

Contratos	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Instalación de Nuevas acometidas	\$ 2.348	\$ 2.766	\$ 2.607	\$ 3.080
Instalación de medidores	\$ 3.215	\$ 2.726	\$ 3.217	\$ 3.685
Contrato de Recaudo	\$ 1.213	\$ 1.329	\$ 199	\$ 361
Contrato con Termotasajero y Monitoreo sistema seguridad	\$ 637	\$ 589	\$ 778	\$ 766
Alquiler Retro, contratos de reparaciones CCP	\$ 648	\$ 380	\$ 329	\$ 432

### Otros Rubros

- ✓ Seguros Generales: comprenden las garantías o pólizas del proyecto pactadas como compromiso contractual, corresponde un total de \$2.769 millones en el año 2022.
- ✓ Tasas: corresponde a la tasa de uso del agua (\$553 millones) y tasa por vertimientos (\$2.144 millones).

## « 9.2.4. Costos de Construcción

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, realizó una inversión por \$66.085 millones de pesos de las cuales \$37.331 millones de pesos equivalentes al 56% fueron destinados a obras de ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado; \$9.957 millones de pesos en obras de infraestructura (15%); \$5.253 millones de pesos (8%) en programas técnicos para reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC); \$13.544 millones de pesos en otras obras complementarias equivalente al (20%).

Gráfica 22. **Inversiones**

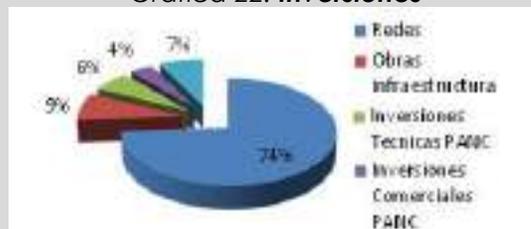


Tabla 51. **Inversiones**

INVERSIONES	MILL DE \$	%
Redes	37.331	56%
Obras infraestructura	9.957	15%
Inversiones PANC	5.253	8%
Obras complementarias	13.544	20%
<b>TOTAL</b>	<b>66.085</b>	<b>100%</b>

Tabla 52. **Consolidado Inversiones (Millones de \$)**

INVERSIONES	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
1. Redes De Acueducto y Alcantarillado	48.911	40.958	37.331	41.810
Redes Acueducto	23.946	17.744	17.693	16.232
Redes Alcantarillado	24.964	23.213	19.638	25.578
2. Obras Complementarias Redes	4.586	5.182	12.398	742
3. Proyecto de Producción	3.401	14.063	5.352	4.276
4. Proyecto de Almacenamiento y Bombeo	2.306	9.667	4.606	7.448
5. Plan de Agua No Contabilizada (recuperación de pérdidas técnicas)	6.402	7.040	5.253	6.974
6. Sistema de Información geográfica SIG	938	331	879	346
7. Inversiones mejoramientos de laboratorio	143	224	266	229
<b>TOTAL</b>	<b>66.686</b>	<b>77.464</b>	<b>66.085</b>	<b>61.824</b>

Tabla 53. **Detalle inversiones y proyecciones (Millones de \$)**

INVERSION	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
<b>1. PROYECTO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>3.401</b>	<b>14.063</b>	<b>5.352</b>	<b>4.276</b>
Captación de emergencia tasajero -fase II	261		1.020	
Captación de emergencia tasajero -fase II		3.226		
Línea empalme desarenador AMC-pozo succión estación tasajero		1.994		
Patología planta de tratamiento				150
Captación complementaria - actividades adicionales	442	257	443	
Planta el pórtico - actividades adicionales	1.254	611	1.519	
Rio pamplonita, obras de protección y encauzamiento. Tramo bocatoma - san pedro			75	288
Automatización planta pórtico		780	929	109
Reposición tramos críticos aducción el pórtico - tramo: bocatoma - desarenador fase i		1.361	478	1.030
Reposición tramos críticos aducción el pórtico tramo desarenador-planta		5.385		1.850

INVERSION	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Paso elevado tubería de aducción sector canoítas - fase ii		300	300	
Macromedición agua cruda sistema pamplonita		150	588	
Refuerzo planta de emergencia PTAP Pamplonita				200
Ampliación oferta sistema pórtico 300 l/s	311			
Obras de protección para tubería de aducción sistema pórtico - sector canoítas	200			
Control fuga de cloro				500
Patología planta de tratamiento				150
Suministro sensores de nivel tipo radar para tanques de almacenamiento	43			
Captación complementaria 20 " fase 2	889			
<b>2. PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA (RECUPERACIÓN DE PERDIDAS TÉCNICAS)</b>	<b>6.402</b>	<b>7.040</b>	<b>5.253</b>	<b>6.974</b>
Reductoras de presión	970	400	275	
Sectorización y puesta en marcha	531	630	521	615
Macromedición	495	1.000	66	314
Macromedición de tanques y estaciones		1.000		500
Mediciones y caudalímetros para la medición de zonas				733
Medición IANC redes matrices				252
Telemetría estaciones piezométricas (incluye software) y control activo de presión	436		194	429
Equipos de detección de fugas y geofonía	668	622	711	647
Calibración modelo hidráulico				19
Plan conéctate	2.675	2.811	2.937	2.860
Unidad de agua no contabilizada	628	577	548	604
<b>3. PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN Y BOMBEO</b>	<b>2.261</b>	<b>8.472</b>	<b>4.590</b>	<b>3.412</b>
Programa de ampliación de purgas y ventosas en redes secundarias y menores	532	1.928	65	763
Optimización de elementos operativos en las aducciones, conducciones y red de distribución de la ciudad de Cúcuta	616	998	2.374	690
Bombeo santo domingo		82		95
BOMBEO NIDIA (2 conjuntos)		364		432
BOMBEO LOMAS (4ta BOMBA, TABLEROS)		530	119	146
BOMBEO ATALAYA (3 bombas, transformador, válvulas)		354		405
POI, optimización de bombeo cerro el pórtico		300	151	214
Optimización transformadores para las estaciones de bombeo lomas y tasajero		360	330	
Optimización DPS e implementación reconector estación nidia			157	196
Interruptor de potencia estación nidia y tasajero				170
Cerro norte sistema de bombeo			26	
Cambio de 2 bombas tanque bellavista-s 19-la libertad				100
Reposición acueducto línea de impulsión tanques pórtico a estación de bombeo ptap 3 acueducto metropolitano			461	
Bombeo de trasvase de loma de Bolívar de 250 lps		2.291		
Conjunto motobomba Diesel montado sobre trailer portátil (Nidia y lomas)				200
Adecuación cumbres del norte bombeo nuevo y otros proyectos de continuidad	630	1.000	274	
Montaje accesorios tanque la victoria			633	
Optimización de las protecciones del transformador de la subestación nidia	48			

INVERSION	2021(PE)	2022(PA)	2022(PE)	2023(PA)
Modernización tableros de control santo el indio, atalaya		195		
Ampliación de oferta - optimización de bombeo estación tasajero (2 bombas)	15			
Optimización estación de bombeo san Luis (3 bomba san Luis)	294			
POI, Modernización bombeo Tasajero - Control y Protecciones	92			
Adquisición bomba la floresta y buganviles	34			
Cambios de equipos de medida en las estaciones nidia		70		
<b>4. PROYECTO ALMACENAMIENTO</b>	<b>45</b>	<b>1.195</b>	<b>16</b>	<b>4.036</b>
Rehabilitación tanque santo domingo, y bombeo		180		90
Rehabilitación tanque la floresta bajo		115	16	57
Tanque San Luis				300
Tanque La Libertad adecuaciones generales				131
Reparaciones tanque Atalaya bajo		900		900
Tanque la victoria adecuaciones generales	15			482
Tanque Antonia Santos adecuaciones generales	30			159
Rehabilitación tanque la floresta alto				416
Patología de tanques y estaciones				1.500
<b>5. SISTEMA DE GEORREFERENCIACIÓN</b>	<b>938</b>	<b>331</b>	<b>879</b>	<b>346</b>
Sistema de información geográfica	938	331	879	346
<b>6. REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO</b>	<b>48.911</b>	<b>40.958</b>	<b>37.331</b>	<b>41.810</b>
Redes de acueducto	23.946	17.744	17.693	16.232
Redes de alcantarillado	24.964	23.213	19.638	25.578
<b>7. INVERSIONES EN LABORATORIOS</b>	<b>143</b>	<b>224</b>	<b>266</b>	<b>229</b>
Control de calidad	143	224	266	229
Mejoramiento Acreditación del laboratorio de agua	143	224	266	229
<b>8. OBRAS COMPLEMENTARIAS REDES</b>	<b>4.586</b>	<b>5.182</b>	<b>12.398</b>	<b>742</b>
Realce de pozos y ubicación de tapas	158	233	188	242
Obras complementarias acueducto	1.299	3.336	5.703	
Obras complementarias alcantarillado	901	500	4.908	500
Atalaya, instalación válvulas mariposa	1.745	1.112	1.299	
POI, instalación válvulas mariposa, fase ii			300	
Suministro 6 convertidores para macromedición, Perímetro Urbano Cúcuta	21			
Suministro de caudalímetros no intrusivos	462			
<b>TOTAL</b>	<b>66.686</b>	<b>77.464</b>	<b>66.085</b>	<b>61.824</b>

El operador proyecta y ejecuta las inversiones necesarias para la operación y mejoramiento del servicio, las cuales pueden ser modificadas, según como lo requieran los sistemas.

#### « 9.2.5. Otros

Corresponde en su gran mayoría a pagos de obligaciones financieras adquiridas por la organización, impuestos dividendos, otros gastos e ingresos financieros.

Crédito Colpatría: se cancelaron durante el año la suma de \$ 208 millones de los cuales \$ 28 millones correspondían a intereses y \$ 180 millones a capital, la tasa de este crédito esta pacta a una tasa de  $ibr + 6.79$ .

En la asamblea del año 2022, correspondiente a los estados financieros del año 2021, se decretaron dividendos por valor de \$ 34.400 millones de pesos, los cuales al cierre del

ejercicio están pendientes de pago, se cancelaron durante el año 2022 \$ 5.068 millones de los dividendos decretados en 2020.

En el transcurso del año, se realizó un pago extraordinario por valor de \$ 1.431 millones, a Corponor dentro de la contingencia que se viene desarrollando con la corporación, por las deudas correspondientes a los años 2015 y 2016 de factor regional > 1

Los gastos financieros correspondientes al patrimonio autónomo fueron de \$ 2.417 millones en el año 2022

Además, durante el 2022 se amortizó la suma de \$ 3.312 millones al crédito de Findeter desembolsado el año 2020 a cero intereses, el cual fue otorgado por el gobierno para ayuda de las empresas de servicios públicos para financiar las deudas de estrados 1,2 y 3.

### « 9.3 PROYECCIONES

El botón a la derecha contiene un hipervínculo que le permite visualizar las para el año 2023 en cada uno de los indicadores de este objetivo.

Ver  
Objetivo 9

Para el 2023 se proyecta un EBITDA de \$80.021 millones con una proyección de ingresos de \$241.711 millones, \$18.261 millones menos de lo proyectado para el año 2022, debido a los ingresos por construcción de \$ 56.558 millones correspondientes a las inversiones proyectadas, las cuales para el año 2023 son de \$ 56.558 millones, y a que este año se proyecta una disminución del ingreso por obras asociadas al VPI 2017 de \$ 17.473 millones y un incremento de usuarios de 3.879. Además, se proyecta unos costos y gastos de \$161.690 millones disminuyendo en \$6.000 millones de lo ejecutado en 2022, principalmente por la disminución de las proyecciones de los costos de construcción.

#### « 9.3.1. Ingresos

Para el Año 2023 se esperan unos ingresos por valor de \$202.627 millones discriminados de la siguiente manera:

Tabla 54. **Proyección de ingresos**

Ingresos Operacionales	2022 (E)	2023 (P)
Servicio Acueducto	\$ 100.687	\$ 114.372
Pilas Publicas	\$ 7.379	\$ 8.433
Servicio Alcantarillado	\$ 58.171	\$ 65.503
Otros Ingresos	\$ 15.100	\$ 17.198
DEVOLUCIONES	\$ 2.296	\$ 2.879
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 179.040</b>	<b>\$ 202.627</b>

#### a) Servicio de acueducto

Para el servicio de Acueducto se proyectaron unos ingresos de \$121.078 millones, basados principalmente en el incremento de usuarios pasando de 202.008 a 206.713 al finalizar el año 2023 lo que representa un incremento de 4.705 nuevos usuarios, adicionalmente se espera

facturar 38.533.335 m3, resultado de las gestiones de cambio de medidores y seguimiento a grandes clientes.

**Tabla 55. Proyección de servicios acueducto**

Servicio Acueducto	2022 (E)	2023 (P)
<b>Valor Cargo Fijo Anual</b>	<b>\$ 13.514</b>	<b>\$ 15.373</b>
Usuarios	202.008	206.713
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 5.575	\$ 6.197
<b>Valor consumo Anual</b>	<b>\$ 87.173</b>	<b>\$ 98.999</b>
Consumo Facturado	34.339.905	35.508.607
V/r Consumo x m3	\$ 2.539	\$ 2.788
<b>Ingresos Pilas Publicas</b>	<b>\$ 7.379</b>	<b>\$ 8.433</b>
Consumo Facturado	2.906.902	3.024.728
V/r Consumo x m3	\$ 2.539	\$ 2.788
DEVOLUCIONES	\$ 1.710	\$ 1.728
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 106.356</b>	<b>\$ 121.078</b>

#### d) Servicios de alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado se espera igualmente un incremento de 4.715 nuevos usuarios, continuando con la recuperación de usuarios que no están facturando el servicio de alcantarillado y están conectados a las redes de la empresa.

**Tabla 56. Proyección de servicio alcantarillado**

Servicio Alcantarillado	2022 (E)	2023 (P)
<b>Valor Cargo Fijo Anual</b>	<b>\$ 5.713</b>	<b>\$ 6.525</b>
Usuarios (promedio)	199.612	204.327
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 2.385	\$ 2.661
<b>Valor de Vertimiento Anual</b>	<b>\$ 52.458</b>	<b>\$ 58.978</b>
Vertimiento Facturado	33.296.212	34.077.984
V/r Consumo x m3	\$ 1.575	\$ 1.731
DEVOLUCIONES	\$ 586	\$ 1.152
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 57.585</b>	<b>\$ 64.351</b>

#### e) Otros servicios

A continuación, se presentan las proyecciones para otros servicios esperando unos ingresos de \$17.198 millones.

**Tabla 57. Proyección de otros ingresos**

Otros Ingresos	2022 (E)	2023 (P)
Medidores Facturados	35.798	32.023
V/r promedio de medidor y Mano de Obra	\$ 208.941	\$ 247.576
<b>Venta de medidores</b>	<b>\$ 7.480</b>	<b>\$ 7.928</b>
Cantidad Nuevas Conexiones	3.310	3.432
Valor Promedio De conexión	\$ 1.159.502	\$ 1.221.437
<b>Nuevas conexiones</b>	<b>\$ 3.838</b>	<b>\$ 4.192</b>
Reinstalaciones	62.192	62.344
V/r Promedio de Reinstalación	\$ 25.949	\$ 29.900
Reconexión	8.296	19.867

V/r Promedio de Reconexión	\$ 47.616	\$ 52.900
<b>Reconexiones y Reinstalaciones</b>	<b>\$ 2.009</b>	<b>\$ 2.915</b>
Número de Obras Civiles	5.268	5.925
V/R Promedio de Obras Civiles	\$ 180.005	\$ 267.583
Metros Cúbicos Recuperados	192.377	115.169
V/r promedio de M3	\$ 4.018	\$ 4.519
<b>Recuperación de Agua No Contabilizada</b>	<b>\$ 1.721</b>	<b>\$ 2.106</b>
<b>Otros Conceptos</b>	<b>\$ 52</b>	<b>\$ 57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 15.100</b>	<b>\$ 17.198</b>

### « 9.3.2. Recaudo

Para el Año 2023 se espera un recaudo por valor de \$201.970 millones discriminados de la siguiente manera:

Tabla 58. **Proyección Recaudo**

Recaudo Total	2022 (E)	2023 (P)
Servicios	169.029	188.335
Subsidios	12.187	13.635
<b>Total</b>	<b>\$ 181.216</b>	<b>\$ 201.970</b>

Con respecto al comportamiento de pago se espera para diciembre 2023 lograr que el 92% de nuestros usuarios estén pagando en el rango entre 0 y 2 meses de atraso, lo que corresponde a 192.352 usuarios.

### « 9.3.3. Costos y gastos

Para el año 2023, se proyecta un OPEX de \$105.132 millones, presentando principalmente los siguientes incrementos:

- ✓ \$994 millones en materiales debido al aumento su costo unitario y medidores, ya que se proyecta un aumento en ingresos por instalación de medidores e instalación de macromedidores de lectura remota.
- ✓ \$941 millones en contratos, ya que se proyecta un aumento en ingresos por instalación de medidores y nuevas acometidas.
- ✓ \$4.765 millones en personal, debido a los incrementos establecidos según la convención colectiva y aumento de SMMLV.
- ✓ \$2.427 millones en participación.

Y con respecto a la energía y químicos:

- ✓ Aumento de \$ 272 millones en la energía debido al incremento en la tasa IPP.
- ✓ Reducción del costo de químicos respecto a la ejecución 2022, debido a optimización de las plantas y sus procesos.

### « 9.3.4. Otros

Para el año 2023, se proyectan por estos rubros los siguientes valores:

Crédito Findeter: se realizarán pagos por valor de \$ 3.312 millones en su totalidad aplicados al capital por la característica del crédito otorgado el cual es a cero intereses.

Gastos y pagos fiducia: se proyecta para el año 2023 por este concepto la suma de \$2.436 millones.

Pago de dividendos decretados pendientes de cancelación y dividendos decretados en el año 2023, por la asamblea de socios por valor de \$ 36.782