



INFORME FINAL DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS - 2022



JUNIO 2023





TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	3
2.1	CONCLUSIONES.....	3
2.1.1	AUDITORIA A LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL.....	3
2.1.2	AUDITORIA A LA VIABILIDAD FINANCIERA	3
2.1.3	AUDITORIA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS.....	4
2.1.3.1	Auditoría Aspectos Comerciales	4
2.1.3.2	Auditoría Aspectos Técnica Operativa	5
2.1.4	ESTADO DE REPORTE AL SUI AÑO 2022	7
2.2	RECOMENDACIONES	7
3	AUDITORÍA DE LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA.....	9
3.1	NOVEDADES	9
3.2	ORGANIZACIÓN	9
3.3	CAPITAL SOCIAL Y DE ACCIONES.....	10
3.4	DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN	11
3.5	ORGANIGRAMA	13
3.6	RUPS	15
3.7	COSTOS PERSONAL.....	16
3.8	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	19
3.9	INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS	20
3.9.1	RELACIÓN PERSONAL POR CADA MIL SUSCRIPTORES.....	20
3.9.2	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PRESTADOR- PPAP	20
3.9.3	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ACUEDUCTO- POAC.....	21
3.9.4	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ALCANTARILLADO- POAL	22
3.9.5	FACTOR PRESTACIONAL DE ACUEDUCTO	23
3.9.6	EFICIENCIA LABORAL DE ACUEDUCTO.....	24
3.9.7	EFICIENCIA LABORAL DE ALCANTARILLADO.....	24
4	AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA	26
4.1	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	27
4.2	ESTADO DE RESULTADOS	29
4.3	INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.....	32
4.3.1	LIQUIDEZ – L.....	33
4.3.2	EFICIENCIA EN EL RECAUDO – ER.....	33
4.3.3	CUBRIMIENTO DE COSTOS Y GASTOS – CG.....	34
4.3.4	RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO – RDP	34
4.3.5	ROTACIÓN DE CARTERA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN DÍAS DE PAGO – RC.....	34
4.3.6	EBITDA.....	34
4.3.7	FLUJOS COMPROMETIDOS – FC	35
4.3.8	ENDEUDAMIENTO – E.....	35
4.4	NEGOCIO EN MARCHA	35
4.4.1	DECLARACIÓN DE CERTEZA NEGATIVA	36



5	AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS	37
5.1	AUDITORÍA ASPECTOS COMERCIALES	37
5.1.1	SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	37
5.1.1.1	Subsidios Y Contribuciones	37
5.1.1.2	Análisis de Equilibrio de Subsidios y Contribuciones	37
5.1.1.3	Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado	40
5.1.1.4	Facturación y Recaudo de Acueducto.....	40
5.1.1.5	Facturación y Recaudo de Alcantarillado.....	42
5.1.2	<i>Indicador de Eficiencia en el Recaudo conforme a la resolución CRA 906 de 2019</i>	<i>43</i>
5.1.2.1	Cartera Total Acueducto y Alcantarillado	44
5.1.2.2	Estrategias de Recuperación de Cartera - Recaudos	46
5.1.3	ESTADO DE LA MICROMEDICIÓN POR USO Y ESTRATO	48
5.1.3.1	Micromedición Nominal	50
5.1.3.2	Índice de Micromedición Efectiva.....	51
5.1.4	COMPOSICIÓN DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO.....	52
5.1.5	FACTURA DE LOS SERVICIOS.....	54
5.1.6	TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	56
5.1.7	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	61
5.1.7.1	PQR.....	67
5.2	AUDITORÍA ASPECTOS TÉCNICA OPERATIVA.....	73
5.2.1	INDICADORES TÉCNICOS OPERATIVOS SISTEMA DE ACUEDUCTO DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 906 DE 2019.....	76
5.2.1.1	Calidad del agua.....	76
5.2.1.2	Cobertura del Servicio de Acueducto en la ciudad de San José de Cúcuta.....	114
5.2.1.3	Obras de Inversiones Acueducto	115
5.2.2	INDICADORES TÉCNICOS OPERATIVOS SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 906 DE 2019.....	116
5.2.2.1	Dimensión EP. Eficiencia En La Planificación Y Ejecución De Inversiones (EP).....	116
5.2.2.2	EO. Dimensión Eficiencia en la Operación	121
5.2.2.3	SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental.....	124
5.2.2.4	Cobertura del Servicio de Alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta	126
5.2.2.5	Obras de Inversión	127
5.2.3	RESUMEN INDICADORES TÉCNICOS IUS.....	129
5.3	AUDITORÍA A LA GESTIÓN SOCIAL.....	131
5.3.1	RELACIÓN DE COSTOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS POR GESTIÓN SOCIAL-Gs	134
6	ESTADO DE REPORTE AL SUI AÑO 2022.....	136
6.1	REPORTES CERTIFICADOS	137
6.2	CARGUES PENDIENTES.....	138
7	CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO.....	147
7.1	INDICADORES CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	147
7.1.1	<i>Dimensión Calidad del Servicio</i>	<i>148</i>
7.1.2	<i>DIMENSIÓN Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones</i>	<i>149</i>
7.1.3	<i>Dimensión Eficiencia en la Operación</i>	<i>150</i>
7.1.4	<i>Dimensión eficiencia en la Gestión empresarial.....</i>	<i>151</i>



7.1.5	<i>Dimensión Sostenibilidad Financiera</i>	151
7.1.6	<i>Dimensión Gobierno y Transparencia</i>	152
7.1.7	<i>Dimensión Sostenibilidad Ambiental</i>	152
7.1.8	<i>Dimensión Gestión Tarifaria</i>	153
8	MATRIZ DE RIESGOS	154
8.1	SERVICIO DE ACUEDUCTO	155
8.2	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	157
8.3	CONCEPTO SOBRE LA MATRIZ DE RIESGO	159
9	SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO	160
10	REPORTE DE AEGR AL SUI	164

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.	PERSONAL DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.-2022	17
TABLA 2.	COSTOS TOTALES DEL PERSONAL DE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.-2022	17
TABLA 3.	COSTOS DE PERSONAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	19
TABLA 4.	COSTOS DE PERSONAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	19
TABLA 5.	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	21
TABLA 6.	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ACUEDUCTO	22
TABLA 7.	PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ALCANTARILLADO	23
TABLA 8.	FACTOR PRESTACIONAL ACUEDUCTO	23
TABLA 9.	EFICIENCIA LABORAL ACUEDUCTO	24
TABLA 10.	EFICIENCIA LABORAL ALCANTARILLADO	24
TABLA 11.	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AL 31 DE DICIEMBRE	27
TABLA 12.	DEUDORES	28
TABLA 13.	ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2021-2022	30
TABLA 14.	INGRESOS POR SERVICIOS	30
TABLA 15.	INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	33
TABLA 15.	EBITDA	35
TABLA 17.	PORCENTAJE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS	37
TABLA 18.	BALANCE DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS DE ACUEDUCTO	38
TABLA 19.	BALANCE DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS DE ALCANTARILLADO	39
TABLA 20.	FACTURACIÓN Y RECAUDO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	40
TABLA 21.	EFICIENCIA DEL RECAUDO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	41
TABLA 22.	EFICIENCIA DEL RECAUDO DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	42
TABLA 23.	EFICIENCIA DEL RECAUDO -RES CRA 906 DE 2019 PARA EL 2022	44
TABLA 24.	CARTERA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A DICIEMBRE 2022	44
TABLA 25.	ROTACIÓN DE CARTERA (MILES)	46
TABLA 26.	GESTIÓN DE CARTERA	46
TABLA 27.	GESTIÓN OPERATIVA	47
TABLA 28.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	47
TABLA 29.	GESTIÓN COMERCIAL	48
TABLA 30.	MICROMEDICIÓN NOMINAL	50
TABLA 31.	ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN EFECTIVA	51



TABLA 32. SUSCRIPTORES 2021- 2022.....	52
TABLA 33. TARIFAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO APLICADAS EN EL 2022.....	56
TABLA 34. TARIFAS APLICADAS DE ALCANTARILLADO EN 2022.....	57
TABLA 35. TIEMPOS DE ATENCIÓN	65
TABLA 36. TIEMPOS DE ESPERA	65
TABLA 37. NÚMERO DE LLAMADAS CALL CENTER	65
TABLA 38. CONSULTAS CANALES VIRTUALES	66
TABLA 39. RECAUDO CALL.....	66
TABLA 40. CUMPLIMIENTO META CONTRACTUAL RECLAMOS ACCEDIDOS	68
TABLA 41. ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	69
TABLA 42. QUEJAS ACUEDUCTO.....	69
TABLA 43. PQR POR CAUSAL ACUEDUCTO	70
TABLA 44. ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO IPQRAC.....	71
TABLA 44. QUEJAS ALCANTARILLADO.....	71
TABLA 46. PQR POR CAUSAL ALCANTARILLADO	72
TABLA 47. ÍNDICE DE ATENCIÓN DE PQR ACUEDUCTO IPQRAL.....	72
TABLA 48. MUESTRAS TOTALES POR MES AÑO 2022	77
TABLA 49. PRINCIPALES PARÁMETROS ANALIZADOS.....	78
TABLA 50. DESCRIPCIÓN DE PUNTOS CONCERTADOS PARA MUESTREOS.....	81
TABLA 51. REPORTE Y CALIDAD DE AGUA AÑO 2022.....	85
TABLA 52. IRCAP RESULTADO SEGÚN RESOLUCIÓN 906 DE 2019.....	86
TABLA 53. IT AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.....	89
TABLA 54. ÍNDICE DE CONTINUIDAD.....	89
TABLA 55. ÍNDICE DE CONTINUIDAD AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P	89
TABLA 56. IRABAPP RESULTADO DE ACUERDO A RESOLUCIÓN 906 DE 2019	90
TABLA 57. ÍNDICE DE CONTINUIDAD AGUAS KPITAL S.A. E.S.P.	91
TABLA 58. ÍNDICE DE CONTINUIDAD IC RESOLUCIÓN 906 DE 2019	91
TABLA 59. ASIGNACIÓN VALOR DE REPORTE POR COMPONENTE	97
TABLA 60. INDICADOR DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIAS PARA ACUEDUCTO (PECAC) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	97
TABLA 61. ÍNDICE DE AGUA NO CONTROLADA EN PUNTOS DE USO Y CONSUMO.....	99
TABLA 62. BALANCE HÍDRICO.....	100
TABLA 63. AGUA CONTROLADA EN PUNTOS DE USO Y CONSUMO RESOLUCIÓN 906 DE 2019	101
TABLA 64. OPERACIONES CON MACROMEDICIÓN.....	101
TABLA 65. ÍNDICE DE MACROMEDICIÓN EFECTIVA (IMA) RESOLUCIÓN 906 DE 2019.....	102
TABLA 66. DAÑOS EN LA RED	104
TABLA 67. FALLAS EN LA RED DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO (FAC) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	104
TABLA 68. CONSUMO DE ENERGÍA AÑO 2022.....	105
TABLA 69. CUMPLIMIENTO DEL PUEAA (CPUEAA) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	107
TABLA 70. ÍNDICE DE PÉRDIDAS DE AGUA EN LA ADUCCIÓN - IPAA 2022	109
TABLA 71. UTILIZACIÓN DEL RECURSO AGUA	110
TABLA 72. ÍNDICE DE UTILIZACIÓN DEL RECURSO AGUA (UA) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	111
TABLA 73. AFECTACIÓN HÍDRICA AGUAS KPITAL S.A. E.S.P -2022	112
TABLA 74. REPORTE DE AFECTACIÓN HÍDRICA ASOCIADA A FENÓMENOS CLIMÁTICOS (RAHC) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	113
TABLA 75. ASIGNACIÓN VALOR DE REPORTE POR COMPONENTE	120



TABLA 76. INDICADOR DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIAS PARA ALCANTARILLADO (PECAL) RESOLUCIÓN 906 DE 2019	120
TABLA 77. FALLAS EN LAS TUBERÍAS DE ALCANTARILLADO	122
TABLA 78. FALLAS EN LA RED DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE ALCANTARILLADO (FAL) RES. 906 DE 2019	123
TABLA 79. RELACIÓN DE COSTOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS POR GESTIÓN SOCIAL.....	135

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. COSTOS DE PERSONAL POR CATEGORÍA DE EMPLEO	18
GRÁFICA 2. EVOLUCIÓN COSTOS DE PERSONAL (MILLONES)	18
GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SERVICIOS	31
GRÁFICA 4. EVOLUCIÓN DEL DÉFICIT DE SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO POR USO/ESTRATO	39
GRÁFICA 5. EVOLUCIÓN DEL DÉFICIT DE SUBSIDIOS DE ALCANTARILLADO POR USO/ESTRATO	40
GRÁFICA 6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO ACUEDUCTO ESTRATO Y SECTOR	42
GRÁFICA 7. FACTURACIÓN DEL SERVICIO ALCANTARILLADO ESTRATO Y SECTOR	43
GRÁFICA 8. DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE ACUEDUCTO POR ESTRATO Y SECTOR A DICIEMBRE DE 2022	45
GRÁFICA 9. DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE ALCANTARILLADO POR ESTRATO Y SECTOR A DICIEMBRE DE 2022 (MILLONES DE PESOS).....	45
GRÁFICA 10. RECAUDO POR ESTRATEGIA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA 2022	48
GRÁFICA 11. ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN EFECTIVA POR ESTRATO Y SECTOR	52
GRÁFICA 12. SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO POR USO Y ESTRATO DICIEMBRE 2022.....	53
GRÁFICA 13. SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO POR USO Y ESTRATO DICIEMBRE 2022.....	53
GRÁFICA 14. SUSCRIPTORES	54
GRÁFICA 15. MUESTRAS DE CALIDAD DE AGUA.....	77
GRÁFICA 16. REPORTE IRCA AÑO 2022	84
GRÁFICA 17. COBERTURA DE ACUEDUCTO AÑO 2022.....	114
GRÁFICA 18. COBERTURA ALCANTARILLADO AÑO 2022	127
GRÁFICA 19. ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE REPORTE AL SUI – GENERAL 2004 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	136
GRÁFICA 20. REGISTROS CERTIFICADOS SUI (AÑO 2004 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022)	138
GRÁFICA 21. NÚMERO DE FORMULARIOS PENDIENTES DE REPORTE AL SUI (AÑO 2004 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022).....	139

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. COMPOSICIÓN JUNTA ACCIONARIA – 2022.....	11
CUADRO 2. JUNTA DIRECTIVA	11
CUADRO 3. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	63
CUADRO 4. NÚMERO MÍNIMO DE MUESTRAS A ANALIZAR DE ACUERDO A LA POBLACIÓN.....	76
CUADRO 5. DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO	83
CUADRO 6. VARIABLES IT.....	88
CUADRO 7. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES	93
CUADRO 8. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN	98
CUADRO 9. DIMENSIÓN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	106



CUADRO 10. DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA)	108
CUADRO 11. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES	116
CUADRO 12. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN	121
CUADRO 13. DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA)	124
CUADRO 14. IUS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO GRANDES PRESTADORES.....	129
CUADRO 15. TOTAL DE FORMATOS Y FORMULARIOS HABILITADOS EN EL SUI (AÑO 2002 A AÑO 202).....	137
CUADRO 16. VIGENCIA DE LOS FORMATOS Y FORMULARIOS PENDIENTE EN EL SUI (AÑO 2004 A AÑO 2022)	139
CUADRO 17. REGISTROS PENDIENTES DE CARGUE EN EL SUI (AÑO 2004 A AÑO 2022)	143
CUADRO 18. CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO RES 906 DE 2019	147
CUADRO 19. CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.....	147
CUADRO 20. DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO.....	148
CUADRO 21. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES.....	149
CUADRO 22. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN	150
CUADRO 23. DIMENSIÓN EFICIENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL.....	151
CUADRO 24. DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.....	151
CUADRO 25. DIMENSIÓN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA.....	152
CUADRO 26. DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	152
CUADRO 27. DIMENSIÓN GESTIÓN TARIFARIA	153
CUADRO 28. MATRIZ DE RIESGO SERVICIO DE ACUEDUCTO	156
CUADRO 29. MATRIZ DE RIESGO SERVICIO DE ALCANTARILLADO	158

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. ORGANIGRAMA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.	14
IMAGEN 2. REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.....	16
IMAGEN 3. ACREDITACIÓN LABORATORIO CONFORME A LA NORMA NTC ISO/IEC 17025:2005.....	49
IMAGEN 4. FACTURA APLICADA PARA FACTURACIÓN-2022.....	55
IMAGEN 5. PUBLICACIÓN 1 DEL 29 DE ENERO DE 2022	58
IMAGEN 6. PUBLICACIÓN 2 DEL 11 DE FEBRERO DE 2022	59
IMAGEN 7. PUBLICACIÓN 3 DEL 11 DE MAYO DE 2022.....	60
IMAGEN 8. PUBLICACIÓN 4 DEL 11 DE MAYO DE 2022.....	61
IMAGEN 9. CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	63
IMAGEN 10. QUIOSCOS INTERACTIVOS	64
IMAGEN 11. REPORTE IRCA SIVICAP 2022.....	86
IMAGEN 12. PEC ACUEDUCTO REPORTADO AL SUI AÑO 2022	96
IMAGEN 13. PEC REPORTADO AL SUI AÑO 2022.....	119
IMAGEN 14. FORMULARIOS REPORTADOS POR EL AUDITOR AÑO 2020.....	141
IMAGEN 15. SOPORTE CARGUE MASIVO ACUEDUCTO AÑO 2022.....	165
IMAGEN 16. SOPORTE CARGUE MASIVO ALCANTARILLADO AÑO 2022.....	166
IMAGEN 17. SOPORTE CARGUE DE FORMULARIOS ACUEDUCTO AÑO 2022	167
IMAGEN 18. SOPORTE CARGUE DE FORMULARIOS ALCANTARILLADO AÑO 2022	168



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. VERIFICACIÓN AEGR AÑO 2022.....	73
ILUSTRACIÓN 2. SISTEMA DE POTABILIZACIÓN AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	75
ILUSTRACIÓN 3. PUNTOS CONCERTADOS PARA MUESTREOS NUEVOS AÑO 2022	79
ILUSTRACIÓN 4. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE MUESTRA.....	82
ILUSTRACIÓN 5. ÍNDICE DE TRATAMIENTO (IT)	88
ILUSTRACIÓN 4. INVERSIONES MEJORA DE LA CONTINUIDAD	92
ILUSTRACIÓN 5. OBRAS DE AMPLIACIÓN Y REPOSICIÓN ACUEDUCTO	115
ILUSTRACIÓN 8. OBRAS DE AMPLIACIÓN Y REPOSICIÓN ALCANTARILLADO	128
ILUSTRACIÓN 8. LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	132
ILUSTRACIÓN 9. LÍNEA DE ACCIÓN MEDIO AMBIENTE.....	133



1 INTRODUCCIÓN

Conforme a los lineamientos de la normatividad vigente para las Auditorías Externas de Gestión y Resultados - AEGR y en especial las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, y siguiendo la metodología de la Resolución 12295 del 18 de abril de 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y sus resoluciones modificatorias, de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, en este documento se presenta el resultado de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. en los siguientes aspectos:

- Arquitectura Organizacional y administrativa
- Viabilidad Financiera
- Puntos Específicos:
 - Aspectos comerciales
 - Aspectos operativos
- Indicadores Referentes de la Evaluación de la Gestión
- Nivel de Riesgo – Indicador Único Sectorial - IUS Acueducto y alcantarillado.
- Calidad de la Información Reportada por el Prestador al SUI.
- Matriz de Riesgo
- Evaluación al Sistema de Control Interno

El nivel de riesgo de la empresa se calcula conforme metodología descrita en la resolución CRA 906 de 2019 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Objetivo y Alcance del Informe

El propósito de este informe es presentar a la Gerencia de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, el resultado de la evaluación a la gestión de la empresa durante el año 2022. Este informe se refiere a aspectos identificados en desarrollo del Plan de Auditoría y está basado en información provista por las diferentes áreas de la empresa, lo reportado al SUI y en el resultado de pruebas de la auditoría.



Estructura de Nuestro Enfoque Metodológico

El proceso de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) se enmarca en obtener un conocimiento de la operación de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ; por lo tanto, el análisis parte de los objetivos críticos y estrategias de la empresa y se basa en conceptos fundamentales de diseño organizacional y desempeño, aplicando principios de análisis estratégico, análisis de los procesos de la organización, aseguramiento del riesgo y mediciones para el control de los resultados.

En el informe se presentan las observaciones sobre el estado de los mecanismos de control de gestión y los principales resultados de la gestión adelantada por la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. durante el año 2022 para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de San José de Cúcuta.



2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 CONCLUSIONES

2.1.1 AUDITORIA A LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

- Durante el año 2022 la empresa contó con un total de 680 trabajadores, de los cuales el 70% corresponde al servicio público de acueducto y el 30% al servicio de alcantarillado. Respecto al año 2021 se incrementó en dos trabajadores (promedio)
- Los costos de personal registran un total de \$23.417 millones, un 6,1% superior al año 2021, en donde el 70% (\$16.392 millones) corresponde al servicio de Acueducto y el 30% (7.025 millones) al servicio de alcantarillado
- La productividad del personal administrativo del prestador para el año 2022 fue de 1,01 trabajadores por cada 1000 suscriptores, respecto al año 2021 el indicador presenta una disminución de 0.12 puntos (10,6%).
- La productividad del personal operativo de acueducto para el año 2022 fue de 1,46 y para el servicio de alcantarillado de 0,63.
- Durante el año 2022 se registra una eficiencia laboral acueducto de \$397,7/ m³, 25 pesos por m³ superior al año 2021 y de (\$211/m³), para el servicio de alcantarillado con un incremento de \$12,5 por m³ respecto al año 2021

2.1.2 AUDITORIA A LA VIABILIDAD FINANCIERA

- A 31 de diciembre de 2022 Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S. cuenta con un saldo en activos de \$22.226 millones en activos, un 3,9% inferior al año 2021, un saldo en pasivos de \$164.366 millones, un 13,9% superior al año anterior y un patrimonio de \$57.861 millones, un 3,9% inferior al año 2021
- El Estado de Resultado Integral de 2022 para la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. muestra utilidades de la operación por \$14.742 millones, un 41,8% inferior al año 2021, con un total de ingresos de \$211.527 millones, y un total de costos y gastos de la operación de \$161.386 millones
- Evaluando los indicadores de la dimensión de sostenibilidad financiera para el año 2022, incluyendo los indicadores del subdimensión de suficiencia financiera y flujo financiero tienen una puntuación de



68,02, con un cumplimiento del 100% de los indicadores de flujo de efectivo, el indicador cubrimiento costos y gastos y relación de endeudamiento el resultado normalizado es de cero según estándares de la resolución CRA 906 de 2019, lo que clasifica la dimensión en **RIESGO MEDIO**

2.1.3 AUDITORIA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS

2.1.3.1 Auditoría Aspectos Comerciales

- Para el periodo de enero a diciembre del año 2022 por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado la empresa registra un déficit en el balance de subsidios y contribuciones de \$12.133 millones, con un total de subsidios de \$26.717 millones y contribuciones de \$14.584 millones
- Durante el año 2022 la empresa realizó una facturación correspondiente a cargos fijos y consumos (vertimientos) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de \$153.075 millones, y un recaudo de \$144.487 millones, con una eficiencia del recaudo de 94,4 %.
- El indicador eficiencia en el recaudo conforme a la resolución CRA 906 de 2019 para el año 2022 presenta un resultado de 99.39%, cumpliendo satisfactoriamente el estándar el cual debe ser superior a 90%.
- La cartera total de la empresa a diciembre de 2022 es de \$68.922 millones la cual aumento en un 8,1% con respecto a diciembre de 2021.
- A diciembre de 2022, el índice de micromedición nominal fue de 99,96%, incrementándose en un 0,11% con respecto al 2021 en donde fue de 99,85%.
- El índice de Micromedición efectiva para el 2022 fue de 99,57, mejorando en un 0,2% con respecto al 2021 con lo que se cumple con la meta establecida en el tablero de planeación
- Durante el año 2022 se prestó el servicio de acueducto en promedio a 202.239 suscriptores y en el servicio de alcantarillado a 199.612. Respecto al promedio de suscriptores del año 2021 se incrementó en 2,4%.
- Durante el periodo enero a diciembre realizó cuatro actualizaciones tarifarias,



- De Enero a Diciembre el año 2022 se recibieron entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 27.243 radicados, lo que significó una reducción de 1.663 radicados en comparación con el año 2021 donde se recibieron 28.906 PQR's, esto equivale a una disminución del 6%, siendo atendidos en su totalidad, dentro de los 15 días establecidos por la norma.
- Durante el año 2022 se presentaron 21.796 PQRS para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, un 15,9% superior al año 2021. El 73,4% de las PQRS corresponden al servicio de acueducto, y el 26,6% al servicio de alcantarillado.

2.1.3.2 Auditoría Aspectos Técnica Operativa

- La Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., para el año 2022 aumentó el número de puntos de muestreo para toma de la calidad del agua para consumo humano, pasando de 54 a 57 puntos de muestreo (Acta de concertación de puntos firmada el 14 de enero de 2022).
- El IRCAP normalizado para el año 2022 fue del 100%, lo cual permite verificar que el agua tratada y distribuida por el operador no presenta riesgo y es apta para el consumo humano, manteniéndose como en la vigencia anterior.
- El Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua, para el año 2022, permite establecer que el sistema no estuvo expuesto a problemáticas que pusieran en riesgo el sistema de abastecimiento de agua potable, ni la capacidad para garantizar el suministro del servicio, manteniéndose como en la vigencia anterior.
- El Índice de continuidad para el año 2022 fue de 21,56 horas/día, el cual comparado con el año 2021 (21,68 horas/día) disminuyó en 0,12 horas/día. Lo anterior debido al fenómeno de la niña, que en los meses de septiembre a noviembre se acentuó aún más, elevando considerablemente los niveles de turbiedad de las fuentes de abastecimiento.
- Con respecto al Índice de Ejecución Anual de Inversiones (IEAIAAC) para acueducto, se cumplió con la meta anual propuesta por AGUAS KPITAL S.A. E.S.P., para el periodo 2022, con un puntaje de 100.
- La Auditoría verifico el estado del PEC en el SUI, encontrando que fue cargado el día 18 de julio de 2022, lo cual está acorde con lo estipulado en la Resolución SSPD 20161300062185 del 2016 y cumple con los componentes indicados en la Resolución 154 de 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado.



- El indicador AACPUC para el año 2022 se estableció en 65,33% lo que significa una disminución de 34,67% con respecto al año 2021.
- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P para el año 2022, cuenta con un modelo hidráulico ajustades a las necesidades del sistema de acueducto.
- Durante el periodo auditado, la empresa ha atendió un total de 1.738 daños en su red de acueducto.
- Para el año 2022 se obtuvo un Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción (IPAA) de 95,7, valor que se encuentra por encima de la meta establecida en el PGR, en 93 para el año 2022.
- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. cumplió con el Índice de Utilización del recurso Agua (UA), sin embargo, este indicador está sujeto a revisión debido a que continua el proceso para el otorgamiento individual de la concesión de agua.
- El Índice de Macromedición Efectiva (IMA), para el año 2022 no cumplió con la meta propuesta del 60%, el resultado alcanzado fue del 38%.
- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P reportó información referente a las Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC), estimando un resultado de 0,32; Sin embargo, con los cálculos realizados por esta auditoria el resultado de este indicador corresponde a 0,28.
- La cobertura del servicio de acueducto en la ciudad de San José de Cúcuta, para el año 2022, fue de 99,83%.
- El Índice de Ejecución Anual de Inversiones (IEAIAAL) para alcantarillado, se cumplió con la meta anual propuesta por AGUAS KPITAL S.A. E.S.P., para el periodo 2022, con un puntaje de 100.
- Durante el año 2022, la empresa ha atendido un total de 141 daños en su red de acueducto.
- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., radicó la solicitud para obtención permiso de vertimientos ante Corponorte para el horizonte 2021-2031, desde el año 2020 y ha atendido las solicitudes de la Autoridad Ambiental de requerimiento complementarios. Actualmente se encuentra en espera de aprobación.
- La cobertura del servicio de alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta, para el año 2022, fue de 98,86%.



2.1.4 ESTADO DE REPORTE AL SUI AÑO 2022

- El porcentaje de cumplimiento de reporte de cargue al SUI entre los años 2004 y el año 2022 fue del 92%: El número de registros totales habilitados en el SUI son 5.918, de los cuales 5.466 registros se encuentran certificados y 452 registros pendiente por reportar.

2.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la empresa realice actualización del RUPS anualmente según Resolución No. SSPD-20151300047005 del 07/10/2015. Esto teniendo en cuenta que según revisión en el SUI no se cuenta con actualización 2022.
- Se continúa recomendando revisar el número de suscriptores utilizados en cálculo del IUS ya que no coinciden con los reportados por el área comercial, esto para el cálculo de los indicadores administrativos (PPAP, POAC y POAL).
- Continuar mejorando los indicadores financieros, donde se logre cubrir los costos y gastos de la operación con el recaudo corriente, además de una reducción del endeudamiento frente al patrimonio.
- Importante que la información reportada al SUI y a los demás entes de vigilancia y control incluida esta AEGR sea la misma información que utilice la empresa para el cálculo y reporte al SUI del PGR – IUS.
- Es indispensable que la empresa haga un mayor seguimiento a su cartera en especial con la que se encuentra vencida a más de 365 días, la cual representa el 65,9% en acueducto y el 67,8% en alcantarillado.
- En la revisión de la ubicación de los puntos de muestreo concertados (57 puntos), se sugiere corroborar la coordenada “y” del punto 19 (ubicado en el barrio Claret), debido que al ingresar la coordenada ubica dicho punto a 52 km al sur del casco urbano de la ciudad.
- Es necesario que en las futuras entregas de la información del indicador IEAIAAC se discrimine la ejecución presupuestal por proyecto para la vigencia evaluada, con el fin que la Auditoría pueda verificar el resultado de dicho indicador.
- Continuar con el programa de instalación de macromedidores en los sistemas de salidas que indica la Resolución 906 de 2019 con el fin de alcanzar el IMA del 100%.
- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P debe continuar con la gestión ante COPORNORTE para el otorgamiento individual de la concesión de



agua, ya que es la base para continuar con las actividades establecidas en el PUEAA.

- Iniciar las gestiones necesarias para la implementación de una(s) unidad(es) de tratamiento de lodos provenientes de las actividades de potabilización y así dar cumplimiento al indicador Gestión de Lodos Resultantes Acueducto (GLRAC).
- Continuar con las gestiones ante la EIS y el Gobierno Municipal para que se establezca en el PSMV las obras para el tratamiento de aguas residuales domésticas, con el fin que se logre la aprobación del PSMV horizonte 2021-2023.
- Se debe realizar las gestiones necesarias para estar al día de los 450 registros que se encuentran en estado pendientes, entre los años 2004 al 2022, con el fin de no incurrir en posibles sanciones por parte de la entidad de control y vigilancia.



3 AUDITORÍA DE LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

3.1 NOVEDADES

En el 2022 la empresa realizó la instalación de 6 Quioscos interactivos, módulos de autoservicio en el que los usuarios pueden realizar cualquier trámite sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma fácil, rápida y sin necesidad de trasladarse hasta los puntos de atención.

3.2 ORGANIZACIÓN

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos que desarrolla su objeto bajo la naturaleza de las sociedades anónimas, constituida mediante escritura pública No. 0001252 de la Notaría Tercera de Cúcuta el 21 de abril de 2006, inscrita el 24 de abril de 2006 bajo el número 09319628 del libro IX, con matrícula mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio.

La empresa resultó adjudicataria del Contrato No. 30 de 2006 cuyo fin es la Operación del sistema de acueducto y alcantarillado en la Ciudad de San José de Cúcuta, la entidad contratante es la EIS CÚCUTA. S.A E.S.P. La empresa es de clase privada y de naturaleza sociedad anónima.

Los recursos del contrato de operación se manejan a través de un Fideicomiso. La EIS Cúcuta tiene establecido un convenio con el Municipio, mediante el cual este último tiene pignorados recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) de los fondos de propósito general con destinación específica para los servicios de acueducto y saneamiento básico. El interventor del Contrato de Operación es el Consorcio Hidrogestión Cúcuta.

El objeto social de la sociedad tendrá como objeto exclusivo y principal la suscripción y ejecución del contrato de operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta.

En la cámara de Comercio de Cúcuta se radico mediante documento privado del 30 de julio de 2019 suscrito por el controlante registrado en la cámara de comercio bajo el número 9368567 del libro ix del registro mercantil el 01 de noviembre de 2019, una comunicación donde se



configuró una situación de control: situación de control entre el controlante Transivic S.A.S. y la subordinada Aguas Kpital Cúcuta SA ESP

Controlante: Transsivic S.A.S
Identificación: 9003677165

Empresa subordinada/controlada: Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

3.3 CAPITAL SOCIAL Y DE ACCIONES

De conformidad con el registro de accionistas de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y certificado del 31 de marzo de 2022 de la Revisora Fiscal designada por Servicios de Auditoría y Consultoría de Negocios S.A.S, la empresa prestadora cuenta con:

- **Capital autorizado:** \$50 mil millones correspondiente a 50,000 acciones con valor nominal cada una de \$1,000,000
- **Capital suscrito:** \$46,157,000,000
- **Capital pagado:** \$46,157,000,000

En virtud al proceso de liquidación judicial de Aguas Kapital S.A ESP sus acciones por orden de la Superintendencia de Sociedades fueron transferidas a los acreedores adjudicatarios a través de un título proindiviso.

EL 8 de mayo del 2017, FAVESCA LTDA, NIT. 890.503.216-2, cede a favor de TRANSIVIC S.A.S., con Nit 900.367.716-5, tres acciones, estas acciones se encuentran contenidas en el título 0066.

EL 8 de mayo del 2017, FERNANDO VELANDIA, C.C. 13.350.530, cede a favor de TRANSIVIC S.A.S., con Nit 900.367.716-5, una acción, esta acción se encuentran contenidas en el título 0066.

EL 8 de mayo del 2017, RAUL GARAVIS, C.C. 13.251.543, cede a favor de TRANSIVIC S.A.S., con Nit. 900.367.716-5, treinta y una acciones, estas acciones se encuentran contenidas en el título 0066.

EL 8 de mayo del 2017, DUMAR CARRASCAL, C.C. 13.493.567, cede a favor de TRANSIVIC S.A.S., con Nit. 900.367.716-5, cinco acciones, estas acciones se encuentran contenidas en el título 0066



EL 01 de octubre del 2018, JOSE FERNANDO RIVERA B, C.C.1.929.701, cede a favor de TRANSIVIC S.A.S., con Nit. 900.367.716-5, una acción, esta acción se encuentran contenidas en el título 0067.

La composición accionaria de la empresa certificada por el revisor fiscal de conformidad con el libro de registro de accionistas, de la compañía Aguas Kpital Cúcuta S.A ESP, presenta la siguiente composición accionaria:

Cuadro 1. Composición Junta Accionaria – 2022

Nombre del Accionista	Documento	Nº de Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatría 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%
Acreedores Varios AGUAS KPITAL S.A.E.S.P en liquidación judicial.		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%
Accionistas Minoritarios		66	68.000.000	68.000.000	0,143%
TOTAL		46.157	46.157.000.000	46.157.000.000	100%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Para el año 2022 la empresa no entrega información a esta auditoría, referente a composición accionaria, por lo que se supone continúa sin cambios.

3.4 DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN

La Junta Directiva Principal y suplente fue nombrada por acta número 29 del 13 de marzo de 2020 de la asamblea de accionistas, registrado en la cámara de comercio bajo el número 9371054 del libro IX del registro mercantil el 20 de mayo de 2020.

Cuadro 2. Junta Directiva

Miembros Principales		Miembros Suplentes	
Nombre	Identificación	Nombre	Identificación
José Javier Castellanos Bautista	C.C. 13.443.377	Jaime Andrés Garbiras Serrano	C.C. 88.256.074
Carmen Cecilia Aldana Palencia	C.C. 60.335.763	Gabriel Jaime Trujillo Vélez	C.C 70.105.844
Hugo Alberto Fuentes Parada	C.C. 17.590.298	José Gilberto Hernández Lara	C.C 88.197.392

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Por acta No 0000027 de Junta Directiva del 23 de octubre de 2007, inscrita el 7 de noviembre del 2007 bajo el número 09322793 del libro IX, fueron nombrados:

- **Gerente:** Vergel Hernández Hugo Iván - C.C. 13.460.287.

Por acta No 0000073 de Junta Directiva del 17 de junio de 2011, inscrita el 21 de junio del 2011, inscrita bajo el número 09333768 del libro IX, fueron nombrados:

- **Gerente Suplente:** Cote Mendoza Carlos Humberto - C.C. 13.846.215.

Por acta No 22 de Asamblea de Accionistas del 1 de septiembre de 2015, registrada el 14 de septiembre de 2015 bajo el número 09350030 del libro IX fue nombrado:

- **Firma Auditora:** Servicios de Auditoría y Consultoría de negocios LTDA Nit:800174750-4.
- **Revisor Fiscal principal:** González Cañón Jairo Enrique CC. 19.365.493. TP: 13014-T.
- **Revisor Fiscal Suplente:** Anteliz Villamizar Leidy CC. 60.267.569 TP: 143381-T.

EMBARGOS, DEMANDAS Y MEDIDAS CAUTELARES

En la cámara de comercio de Cúcuta se encuentra inscrita un embargo de Corponor hacia AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P en el libro: RM08, inscripción 1008803, de fecha: 2017-09-28.

En el mismo libro RM08, hay una demanda de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental con inscripción: 1010069 y fecha: 2019-08-27, contra AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P. hasta la suma de dos mil quinientos millones de pesos m/cte (\$2.500.000.000) y dos mil millones de pesos m/cte (\$2.000.000.000)

Para el año 2022 no se presentan cambios según reportes de la empresa a esta AEGR.



3.5 ORGANIGRAMA

Según publicación en página WEB de la empresa, la última versión del organigrama se realizó el día 22/06/2022, en donde se resalta la eliminación de la dirección de tecnología y comunicación, la demás estructura permanece sin cambios respecto al año 2021.

En el organigrama se muestran las líneas de mando y autoridad. Se cuenta con unidades estratégicas de negocio o centros de negocio (CN), que bajo el direccionamiento de un líder ejecutan una misión, evalúan su efectividad de costos y persiguen una rentabilidad y auto sostenimiento. Es decir, cada centro de negocio lleva el control de su efectividad de costos, rentabilidad y los indicadores que reflejan su gestión y logro de los objetivos organizacionales.

Imagen 1. Organigrama AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.

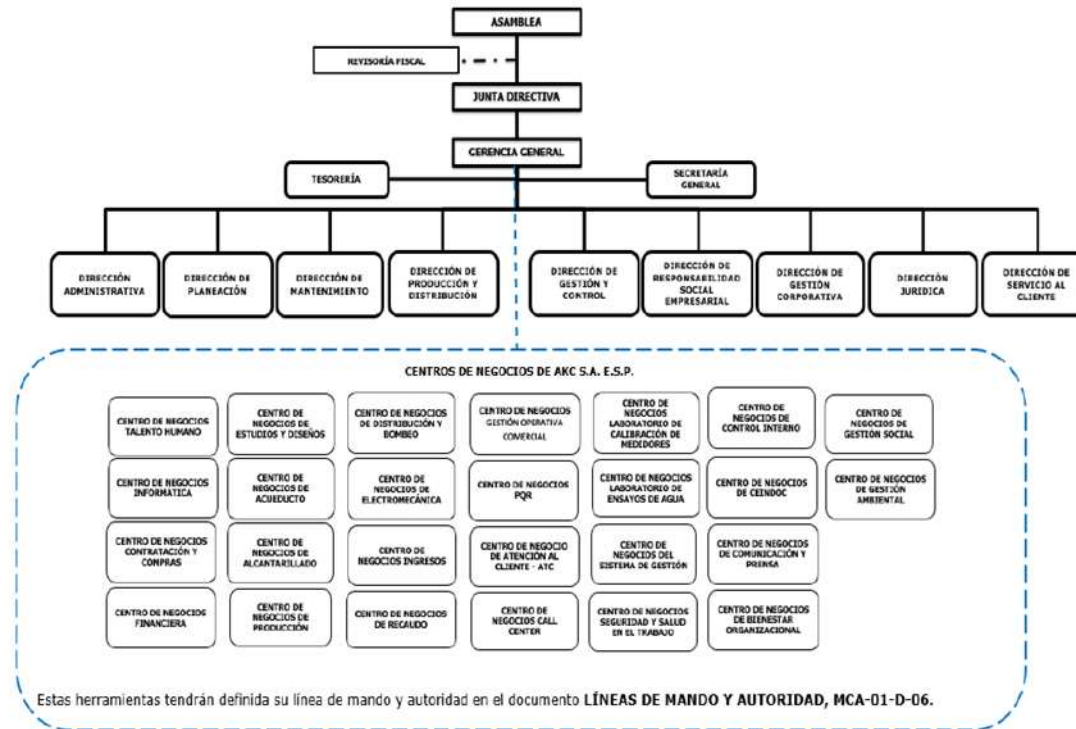


Fig. 2 Organigrama actualizado el 2022-06-22⁹

Fuente: <https://akc.com.co/web/esquema/>



3.6 RUPS

En el 2021 se realizaron 2 actualización del RUPS, así:

1. Fecha de certificación 29-04-2021 con No de certificación 20211820806391701
2. Fecha de certificación 27-08-2021 con No de certificación 20213520806396537

En el RUPS se observa que el inicio de operaciones fue el 5 de junio de 2006 y su representante legal es Hugo Iván Vergel Hernández. Es una sociedad anónima de clase privada del orden municipal. Los servicios que presta son acueducto y alcantarillado. En acueducto tiene inscritas las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, distribución, almacenamiento y comercialización. En alcantarillado se tienen inscritas las actividades de conducción de residuos líquidos, recolección, tratamiento, disposición final y comercialización. El auditor externo es Gestión y Resultados S.A.S, cuyo representante legal es Juan Carlos Arrieta Bernate.

Es recomendable que la empresa realice actualización del RUPS anualmente según Resolución No. SSPD-20151300047005 del 07/10/2015 “Por la cual se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación con el Registro Único de Prestadores – RUPS, para su inscripción, actualización y cancelación”. Esto teniendo en cuenta que según revisión en el SUL no se cuenta con actualización 2022.



Imagen 2. Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos- AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.

SUI/Administración/Reporte RUPS AAA Certificación De Municipios calidad report

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla [todos ▼] Generar reporte en formato [XLS] [CSV] [PDF] [H]

Departamento: NORTE DE SANTANDER ▼

Municipio: CUCUTA ▼

Empresa: (20806) - AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Servicio: ACUEDUCTO ▼

Estado del Registro: sin escogencia ▼

Reporte RUPS AAA Certificación De Municipios

Departamento: NORTE DE SANTANDER

Municipio: CUCUTA

Empresa:

Servicio: ACUEDUCTO

Datos Básicos									Datos solicitud			Datos natura
ID Empresa	Razón social	Nit	Dígito de verificación	Fecha de Registro	Fecha de constitución	Fecha de inicio de operaciones	Estado del prestador	Fecha inicio estado del prestador	Estado de la solicitud	Fecha última actualización	Tipo de trámite	Tipo de prestador
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2021-08-27	ACTUALIZACION	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

3.7 COSTOS PERSONAL

Durante el año 2022 la empresa contó con un total de 680 trabajadores, de los cuales el 70% corresponde al servicio público de acueducto y el 30% al servicio de alcantarillado. Respecto al año 2021 se incrementó en dos trabajadores (promedio).



Tabla 1. Personal de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P.-2022

Personal	Personal Acueducto		Personal Alcantarillado		Total	
	Año 2021	Año 2022	Año 2021	Año 2022	Año 2021	Año 2022
Total de Personal	475	476	203	204	678	680
Total Personal Nómina	452	452	193	194	645	646
Personal Directivo	8	8	3	3	11	11
Personal Administrativo	149	149	64	64	213	213
Personal Técnico - Operativo	295	295	126	127	421	422
Total Personal Temporal	1	0	0.3	0.1	1.3	0.4
Personal Técnico - Operativo	1	0	0.3	0.1	1.3	0.4
Personal Aprendiz	22	23	10	10	32	33

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Los costos de personal registran un total de \$23.417 millones, un 6,1% superior al año 2021, en donde el 70% (\$16.392 millones) corresponde al servicio de Acueducto y el 30% (7.025 millones) al servicio de alcantarillado.

Tabla 2. Costos Totales del Personal de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.-2022

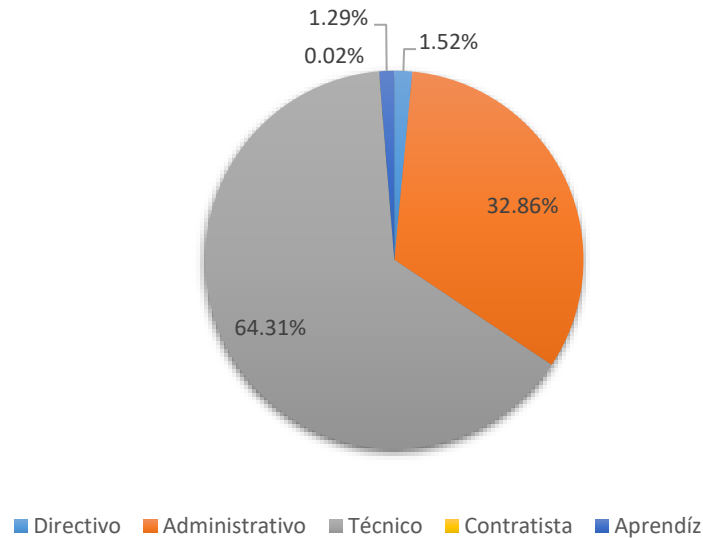
Estructura de Personal 2022	Sueldo	Prestaciones Legales	Otros Pagos Servicios Personales	Total 2021	Total 2022
Total de Personal	14.364.868.568	6.184.128.888	2.868.291.067	22.066.643.788,00	23.417.288.523
Total Personal Nómina	14.063.688.154	6.182.824.358	2.863.858.345	21.770.859.916	23.110.370.857
Personal Directivo	217.015.763	95.260.658	43.879.775	371.721.364,00	356.156.196
Personal Administrativo	4.681.576.132	2.058.478.384	954.270.609	7.212.270.034,00	7.694.325.125
Personal Técnico - Operativo	9.165.096.259	4.029.085.316	1.865.707.962	14.186.868.517,00	15.059.889.536
Total Personal Temporal	2.000.000,0	1.304.530,0	655.470,0	75.501.986	3.960.000,0
Personal Técnico - Operativo	2.000.000,0	1.304.530,0	655.470,0	75.501.986	3.960.000,0
Personal Aprendiz	299.180.414	0	3.777.252	220.281.886	302.957.666

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

El 63.3% de los costos de personal corresponde al área técnica, el 32,86% al área administrativa, el 1,52% al área directiva, el 1,29% al personal aprendiz y el 0,02 al personal contratista.

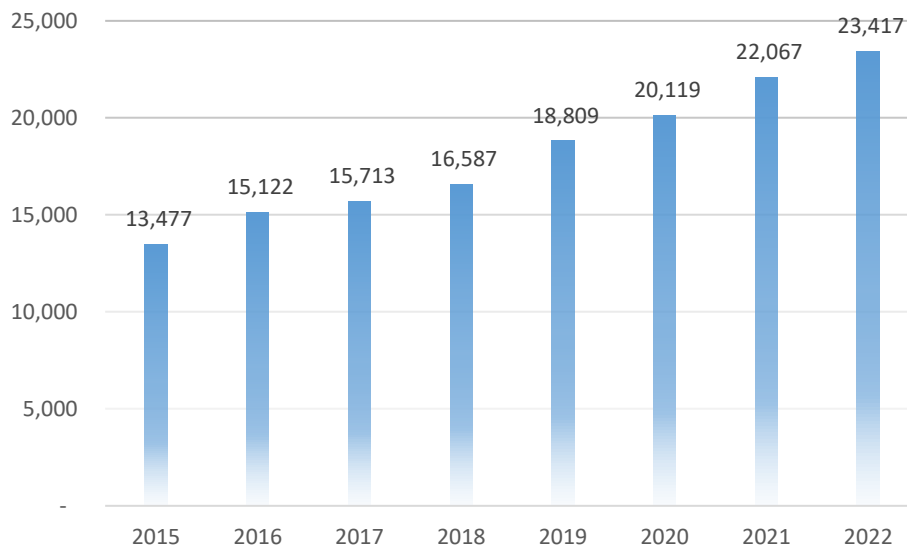


Gráfica 1. costos de personal por categoría de empleo



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Gráfica 2. Evolución Costos de Personal (millones)



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Los costos de personal durante los últimos años reflejan incrementos normales, conforme el incremento de trabajadores y a incrementos de los índices macroeconómicos (IPC y SMLV).



Tabla 3. Costos de Personal del Servicio de Acueducto

Estructura de Personal 2022	Numero Promedio de Personal	Sueldo	Prestaciones Legales	Otros Pagos Servicios Personales	Total 2021	Total 2022
Total de Personal	476	10.055.407.998	4.328.890.222	2.007.803.747	15.415.286.603	16.392.101.966
Total Personal Nómina	452	9.844.581.708	4.327.977.051	2.004.700.842	15.239.601.941	16.177.259.600
Personal Directivo	8	151.911.034	66.682.461	30.715.842	260.204.954	249.309.337
Personal Administrativo	149	3.277.103.293	1.440.934.869	667.989.426	5.048.589.023	5.386.027.587
Personal Técnico - Operativo	295	6.415.567.381	2.820.359.721	1.305.995.573	9.930.807.962	10.541.922.675
Total Personal Temporal	0.2	1.400.000,0	913.171,0	458.829,0	15.452.381	2.772.000,0
Personal Técnico - Operativo	0.2	1.400.000,0	913.171,0	458.829,0	15.452.381	2.772.000,0
Personal Aprendiz	23	209.426.290	0	2.644.076	160.232.281	212.070.366

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

El costo del personal de acueducto para el año 2022 fue de \$16.392 millones, un 6,3% superior al año 2021. El 64,3% de los costos corresponden a personal operativo, el 32,9% a personal administrativo y el 1,5% a personal directivo. Respecto al personal aprendiz la empresa asignó un total de costos de \$212 millones lo que corresponde al 1,3% del total de costos de personal de acueducto.

Tabla 4. Costos de Personal del Servicio de Alcantarillado

Estructura de Personal 2022	Numero Promedio de Personal	Sueldo	Prestaciones Legales	Otros Pagos Servicios Personales	Total 2021	Total 2022
Total de Personal	204	4.309.460.570	1.855.238.666	860.487.320	6.606.943.204	7.025.186.557
Total Personal Nómina	194	4.219.106.446	1.854.847.307	859.157.504	6.531.257.975	6.933.111.257
Personal Directivo	3	65.104.729	28.578.197	13.163.932	111.516.409,2	106.846.859
Personal Administrativo	64	1.404.472.840	617.543.515	286.281.183	2.163.681.010,2	2.308.297.537
Personal Técnico - Operativo	127	2.749.528.878	1.208.725.595	559.712.388	4.256.060.555,3	4.517.966.861
Total Personal Temporal	0.1	600.000,0	391.359,0	196.641,0	7.014.251,1	1.188.000,0
Personal Técnico - Operativo	0.1	600.000,0	391.359,0	196.641,0	7.014.251,1	1.188.000,0
Personal Aprendiz	10	89.754.124	0	1.133.176	68.670.977,7	90.887.300

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Los 204 trabajadores destinados a la operación y administración del servicio de alcantarillado para el año 2022, representaron un total de costos de personal de \$7.025 millones un 6,3% superior al 2021. El 98,7% de los costos corresponden al personal de nómina, el 1,3% a personal aprendiz y el 0,02% a personal contratista.

3.8 EVALUACIÓN DE 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



colaboradores de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P; dentro de los aspectos objetivos se avaló: 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.

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.

3.9 INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS

3.9.1 RELACIÓN PERSONAL POR CADA MIL SUSCRIPTORES

Acueducto.

La relación total de personal de nómina, contratistas y temporales por cada mil suscriptores para el servicio de acueducto a diciembre del año 2022 fue de 2,35, en donde con un promedio de 475 trabajadores, atendió a un promedio de 202.240 suscriptores, el resultado del indicador respecto al año 2021 disminuyó en 1,2%, en donde fue de 2,38.

Alcantarillado.

Para el servicio de alcantarillado la relación de empleados por cada mil suscriptores fue de 1,02, para atender un promedio de 199.612 suscriptores, se contó con 204 trabajadores, respecto al año 2021 se mantiene el indicador con una leve disminución 0,8% donde fue de 1,03.

Tanto para acueducto como para alcantarillado el indicador se encuentra en los límites permitidos al encontrarse por debajo de 5, lo que demuestra que la empresa tiene buena gestión Administrativa en los costos de personal.

3.9.2 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL PRESTADOR-PPAP

El PPAP mide la proporción de trabajadores administrativos existentes por cada 1.000 suscriptores, teniendo en cuenta el total de trabajadores administrativos para los dos servicios (Ac y Al) y los suscriptores del servicio



de acueducto quien presenta mayor número, con un resultado de 1,01 trabajadores por cada 1000 suscriptores, respecto al año 2021 el indicador presenta una disminución de 0,12 puntos (10,6%).

Tabla 5. Productividad del Personal Administrativo

MES	NTAg Personal Administrativo	NSg Número de Suscriptores Atendidos	PPAPg Productividad del Personal Administrativo
ENERO	205	199.993	1,03
FEBRERO	203	200.606	1,01
MARZO	206	200.833	1,03
ABRIL	207	201.562	1,03
MAYO	207	201.795	1,03
JUNIO	206	201.951	1,02
JULIO	206	202.437	1,02
AGOSTO	206	202.783	1,02
SEPTIEMBRE	206	203.125	1,01
OCTUBRE	203	203.641	1,00
NOVIEMBRE	203	203.923	1,00
DICIEMBRE	203	204.225	0,99
SUMATORIA			12,17
PF Numero de periodos de Facturación			12
PPAPg Productividad del Personal Administrativa 2021			1.13
PPAPg Productividad del Personal Administrativa 2022			1.01

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Se continúa recomendando revisar el número de suscriptores utilizados en cálculo del IUS ya que no coinciden con los reportados por el área comercial. Los empleados administrativos se toman del cálculo del IUS realizado por la empresa teniendo en cuenta que los reportados en los costos representan la proporción de tiempo dedicado a cada actividad.

3.9.3 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ACUEDUCTO- POAC

El POAC corresponde a la medición de la proporción de trabajadores operativos existentes por cada 1.000 suscriptores para el servicio público domiciliario de acueducto, para el año 2022 se contó con 1,46 trabajadores por cada 1000 suscriptores.



Tabla 6. Productividad del Personal Operativo de Acueducto

MES	NTOac Personal Operativo de Acueducto	NSg Número de Suscriptores del Servicio Publico Domiciliario de Acueducto	POACg Productividad del Personal Operativo de Acueducto
ENERO	295,4	199,993	1,48
FEBRERO	295,4	200,606	1,47
MARZO	295,4	200,833	1,47
ABRIL	295,4	201,562	1,47
MAYO	295,4	201,795	1,46
JUNIO	295,4	201,951	1,46
JULIO	295,4	202,437	1,46
AGOSTO	295,4	202,783	1,46
SEPTIEMBRE	295,4	203,125	1,45
OCTUBRE	295,4	203,641	1,45
NOVIEMBRE	295,4	203,923	1,45
DICIEMBRE	295,4	204,225	1,45
SUMATORIA			17,53
PF Numero de periodos de Facturación			12
PPAPg Productividad del Personal Operativo 2021			1,50
PPAPg Productividad del Personal Operativo 2022			1,46

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Se recomienda que se revise el número de suscriptores utilizados en cálculo del IUS ya que no coinciden con los reportados por el área comercial, de igual forma la empresa para el personal operativo acueducto registra un número diferente en el cálculo del IUS, al reportado en los costos de personal, el cual se considera que puede ser por la inclusión de personal aprendiz que apoya el área técnica. Para el cálculo se toman los datos reportados en los costos de personal.

3.9.4 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERATIVO DE ALCANTARILLADO-POAL

El POAL corresponde a la medición de la proporción de trabajadores operativos existentes por cada 1.000 suscriptores para el servicio público domiciliario de alcantarillado, para el año 2022 se contó con 0,63 trabajadores por cada 1000 suscriptores.



Tabla 7. Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado

MES	NTOal Personal Operativo de Alcantarillado	NSalg Número de Suscriptores del Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado	POALCg Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado
ENERO	126,6	197.533	0,641
FEBRERO	126,6	197.993	0,639
MARZO	126,6	198.186	0,639
ABRIL	126,6	198.911	0,636
MAYO	126,6	199.163	0,636
JUNIO	126,6	199.379	0,635
JULIO	126,6	199.753	0,634
AGOSTO	126,6	200.125	0,633
SEPTIEMBRE	126,6	200.608	0,631
OCTUBRE	126,6	200.826	0,630
NOVIEMBRE	126,6	201.227	0,629
DICIEMBRE	126,6	201.643	0,628
SUMATORIA			7,61
PF Numero de periodos de Facturación			12
PPAPg Productividad del Personal Operativo 2021			0,65
PPAPg Productividad del Personal operativo 2022			0,63

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Al igual que para el servicio público de acueducto se recomienda revisar el número de suscriptores utilizados en cálculo del IUS ya que no coinciden con los reportados por el área comercial, así mismo se recomienda conciliar los empleados operativos de alcantarillado ya que no coinciden con los reportados por el área de personal.

3.9.5 FACTOR PRESTACIONAL DE ACUEDUCTO

Durante el año 2022 el factor prestacional para los trabajadores de nómina presenta un resultado de 1,44, con una disminución respecto al 2021 de 0,24 puntos, con un incremento de los salarios en 7,2% y un incremento de las prestaciones en 44%.

Tabla 8. Factor prestacional Acueducto

Servicio	Salario	Prestaciones	Año 2021	Año 2022
Acueducto	9.845.981.707,80	4.328.890.221,60	1,68	1,44
Alcantarillado	4.219.706.446,20	1.855.238.666,40	1,68	1,44
Total	14.065.688.154,00	6.184.128.888,00	1,68	1,44

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR



3.9.6 EFICIENCIA LABORAL DE ACUEDUCTO

De acuerdo con el indicador de eficiencia laboral establecido en la Resolución SSPD 20101300048765¹. Durante el año 2022 se registra un resultado de \$397,7/ m³, 25 pesos por m³ superior al año 2021. Los metros facturados presentan una reducción de 0,4%, mientras que los costos de personal presentan un incremento de 6,3%.

Tabla 9. Eficiencia Laboral Acueducto

PERIODO	M3 FACTURADOS DE ACUEDUCTO	COSTO DE PERSONAL	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2021	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2022
ENERO	3.641.509	1.337.916.801	344,81	367,4
FEBRERO	3.381.053	1.330.748.896	377,20	393,6
MARZO	3.202.347	1.352.092.507	385,83	422,2
ABRIL	3.504.607	1.358.638.855	345,10	387,7
MAYO	3.418.873	1.363.313.990	363,70	398,8
JUNIO	3.542.521	1.346.856.101	367,99	380,2
JULIO	3.427.809	1.343.845.710	355,27	392,0
AGOSTO	3.531.549	1.376.041.834	339,39	389,6
SEPTIEMBRE	3.558.041	1.367.755.584	365,26	384,4
OCTUBRE	3.324.627	1.343.546.199	467,61	404,1
NOVIEMBRE	3.386.290	1.505.899.024	417,30	444,7
DICIEMBRE	3.300.985	1.365.446.467	352,72	413,6
TOTAL 2021	41.404.129	15.415.286.604	372,3	
TOTAL 2022	41.220.211	16.392.101.966		397,7

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

3.9.7 EFICIENCIA LABORAL DE ALCANTARILLADO

Durante el año 2022 se registra una eficiencia laboral para el servicio de alcantarillado de (\$211/m³), con un incremento de \$12,5 por m³ respecto al año 2021, donde su eficiencia fue de (\$198,5/m³), con un incremento en los m³ en 0,04%, y de los costos de personal de 6,3%.

Tabla 10. Eficiencia laboral Alcantarillado

PERIODO	M3 FACTURADOS DE ALCANTARILLADO	COSTO DE PERSONAL	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2021	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2022
ENERO	2.926.125	573.392.914,8	186,05	196,0
FEBRERO	2.749.735	570.320.955,3	200,58	207,4
MARZO	2.613.059	579.468.217,2	197,75	221,8
ABRIL	2.813.638	582.273.795,0	195,69	206,9
MAYO	2.778.482	584.277.424,2	191,60	210,3
JUNIO	2.804.724	577.224.043,2	196,92	205,8
JULIO	2.782.532	575.933.875,5	182,31	207,0

¹ Eficiencia Laboral = Costo de personal / Volumen facturado



PERIODO	M3 FACTURADOS DE ALCANTARILLADO	COSTO DE PERSONAL	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2021	INDICE DE EFICIENCIA LABORAL (\$/M3) 2022
AGOSTO	2.823.917	589.732.214,4	182,53	208,8
SEPTIEMBRE	2.843.925	586.180.964,4	194,47	206,1
OCTUBRE	2.744.103	575.805.513,9	249,49	209,8
NOVIEMBRE	2.740.943	645.385.296,0	227,17	235,5
DICIEMBRE	2.677.028	585.191.343,0	190,38	218,6
TOTAL 2021	33284319	6.606.943.204	198,5	
TOTAL 2022	33.298.211	7.025.186.557		211,0

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR



4 AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA

El presente informe de viabilidad financiera se realiza bajo la resolución SSPD 58365 de 2017 y tomando como referencia a las normas de revisión a estados financieros, Norma Internacional de Trabajos de Revisión NITR 2400 “encargos de revisión de estados financieros” y Norma Internacional de Auditoría 570 “Negocio en marcha”.

Para el análisis de la información se revisó el Estado de situación Financiera de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S. P a 31 de diciembre de 2022, y los estados de resultados (Acueducto y Alcantarillado), comparándolos con el año anterior para evaluar la gestión y los resultados obtenidos durante el último periodo. Estos Estados Financieros están firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal.

Se aclara que la responsabilidad por los estados financieros, incluyendo la adecuada revelación, es de la administración de la empresa, esto incluye el mantenimiento de registros contables y controles internos adecuados y la selección y aplicación de políticas contables (NIIF).

Este informe no pretende revelar si existen fraudes o errores, o actos ilegales, teniendo en cuenta que se toman los estados financieros firmados y dictaminados por el revisor fiscal, quien tiene esta actividad bajo su responsabilidad, sin embargo, esta auditoría informará a los entes de vigilancia y control de cualquier asunto de importancia relativa que surjan a nuestra atención.

Los estados financieros de Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P., entidad individual, correspondientes a los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2022, han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009 para preparadores de la información financiera pertenecientes al Grupo 2, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2016 modificado por el Decreto 2496 de 2016. Las NCIF se basan en la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) en Colombia – NIIF para las PYMES, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB); la norma de base corresponde a la traducida al español y emitida al 31 de diciembre de 2015 por el IASB.



Para evaluar el nivel de riesgo financiero se revisan los indicadores de sostenibilidad financiera según resolución CRA 906 de 2019.

4.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

A continuación, se muestra los estados financieros para el año 2022 comparado con el año 2021, con análisis horizontales y verticales los cuales permiten realizar una comparación del cambio en una cuenta a largo del tiempo y de la importancia de cada una de ellas dentro del total de los estados financieros para los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Tabla 11. Estado de Situación Financiera de Acueducto y Alcantarillado al 31 de diciembre (miles de pesos)

ESTADO DE LA SITUACION FINANCIERA	2020	2021	2022	Análisis Horizontal 2022-2021	Análisis Vertical 2022
ACTIVOS					
Activos corrientes					
Efectivo y equivalentes de efectivo	10.046.503	5.885.612	8.873.292	50,8%	4,0%
Deudores comerciales y otros deudores	46.416.994	44.782.619	46.621.931	4,1%	21,0%
Inventarios	6.220.665	6.204.333	6.852.895	10,5%	3,1%
Total activos corrientes	62.684.162	56.872.564	62.348.118	9,6%	28,1%
Activos no corrientes					
Activos intangibles	149.743.149	171.802.327	157.383.295	-8,4%	70,8%
Otros Activos	886.093	2.649.162	249.5028	-5,8%	1,1%
Total activos no corrientes	150.629.242	174.451.489	159.878.323	-8,4%	71,9%
Total Activos	213.313.404	231.324.053	222.226.441	-3,9%	
PASIVOS Y PATRIMONIO					
Pasivos Corrientes					
Obligaciones financieras	5.498.192	3.492.470	2.604.873	-25,4%	1,6%
Proveedores y otros acreedores comerciales	21.412.921	24.250.501	37.678.887	55,4%	22,9%
Impuestos corrientes por pagar	9.278.981	10.397.521	16.913.979	62,7%	10,3%
Obligaciones laborales	1.558.486	1.567.243	1.934.533	23,4%	1,2%
Otros Pasivos	1.960.559	1.927.956	1.567.140	-18,7%	1,0%
Total Pasivos corrientes	39.709.139	41.635.691	60.699.412	45,8%	36,9%
Pasivos No Corrientes					
Obligaciones financieras	4.722.045	2.077.597	0	-100,0%	0,0%
Proveedores y otros acreedores comerciales			1.200.000		7,3%
Impuesto diferido	31.523.365	49.695.006	48.768.794	-1,9%	29,7%
Otros Pasivos	51.809.804	50.885.569	42.897.556	-15,7%	26,1%
Total Pasivos No Corrientes	88.055.214	102.658.172	103.666.350	1,0%	63,1%
Total Pasivos	127.764.353	144.293.863	164.365.762	13,9%	
Patrimonio					
Patrimonio de los accionistas	85.549.051	87.030.190	57.860.679	-33,5%	100%
Total Patrimonio	85.549.051	87.030.190	57.860.679	-33,5%	37,6%
Total Pasivo y Patrimonio	213.313.404	231.324.053	222.226.441	-3,9%	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

A 31 de diciembre de 2022 Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S. cuenta con un saldo en activos de \$22.226 millones en activos, un 3,9% inferior al año 2021, un



saldo en pasivos de \$164.366 millones, un 13,9% superior al año anterior y un patrimonio de \$57.861 millones, un 3,9% inferior al año 2021.

ACTIVOS

Los activos de la empresa están concentrados en 28,1% en el corto plazo, con un incremento de 9,6% respecto al año 2021, y el 71,9% en el largo plazo con una disminución de 8,4% respecto al año anterior.

Tabla 12. Deudores

Cuentas por cobrar	2020	2021	2022	Variación %
Servicio de Acueducto	50.714.409	53.589.716	55.060.699	2,7%
Servicio de Alcantarillado	20.969.729	22.299.708	20.329.188	-8,8%
Otros deudores	1.987.848	4.352.408	3.104.232	-28,7%
Anticipos o saldos a favor de impuestos	4.714.071	4.703.778	8.056.117	71,3%
Subsidios Acueducto y Alcantarillado	1.443.136	1.012.915	1.015.135	0,2%
Bienes Comerciales	2.779.618	3.318.540	4.906.821	47,9%
Anticipo adquisición de bienes	7.283	-	-	-
Deudas corto plazo	82.616.094	89.277.066	92.472.192	3,6%
Deterioro	-36.199.100	-44.494.447	(45.840.261)	3,0%
Total deudores corto plazo	46.416.994	44.782.619	46.631.931	4,1%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

A 31 de diciembre de 2022 se registra un saldo en la cuenta deudores comerciales y otros deudores de \$92.472 millones, un 3% superior al año 2021, de los cuales el 59,5% corresponde al servicio de acueducto y el 22 % al servicio de alcantarillado, se realiza una provisión de \$45.840 millones, lo que al final del periodo se registra un saldo en cuentas por cobrar de \$46.632 millones, un 4,1% superior al año 2021.

Respecto a los subsidios cobrados a la Alcaldía se tiene pendiente el cobro del mes de diciembre por un total de \$1.015 millones.

El saldo de inventarios registra un total de \$6.8523 millones, la empresa cuenta con inventarios en consignación por valor de \$424 millones.

Respecto a los activos intangibles registra un total de \$157.383 millones, después de amortización (\$7.761 millones), en donde el 81,5%, corresponde a la cuenta intangible construcción en donde se incluye el anticipo de obras de inversión con saldo a 31 de diciembre de 2022 de \$27.561 millones, el



17,5% corresponde a anticipo obras de inversión el cual “corresponde a la diferencia entre el valor de las inversiones realizadas desde el año 2012 hasta el año 2022, confrontado con la tarifa del VPI proyectado para realizar estas obras y cobrado efectivamente en los mismos años”. La propiedad planta y equipo conforma el 4,3% del total de activos intangibles con un total de \$6.841 millones.

PASIVOS

El 30,2% de los pasivos lo conforman los proveedores y cuentas por pagar, con un incremento respecto al año 2021 de 104,9%, lo que corresponde a \$13.428 millones en el corto plazo y \$12.000 millones en el largo plazo.

El saldo de las obligaciones financieras a 31 de diciembre de 2022 registra un total de \$2.604 millones correspondiente a crédito con Findeter, desembolsado en el año 2021 por motivo de pandemia con tasa de interés cero, plazo de 36 meses.

Los otros pasivos registran un saldo de \$44.465 millones, el 96,5% en el largo plazo, en donde el 85,6% corresponde a ingreso diferido obras con un saldo de \$38.075 millones.

PATRIMONIO

El patrimonio de la empresa a diciembre de 2022 es de \$57.860 millones el cual presenta una reducción respecto al año 2021 de 33,5%, principalmente por la reducción en la utilidad acumulada de ejercicios anteriores la cual pasó de \$29.560 millones en 2021 a \$93 millones en 2022.

4.2 ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultado Integral de 2022 para la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. muestra utilidades de la operación por \$14.742 millones, un 41,8% inferior al año 2021, con un total de ingresos de \$211.527 millones, y un total de costos y gastos de la operación de \$161.386 millones.



**Tabla 13. Estado de Resultados Integral de Acueducto y Alcantarillado 2021-2022
(miles de Pesos)**

Estado de Resultado Integral	2020	2021	2022	Análisis Horizontal 2022-2021	Análisis Vertical 2022
Ingresos Operacionales	184.710.737	224.228.495	211.527.943	-5,7%	100%
Costo de Ventas	114.033.586	142.089.226	145.826.101	2,6%	68,94%
Utilidad Bruta	70.677.151	82.139.269	65.701.842	-20,0%	31,06%
Margen Bruta	38,3%	36,6%	31,1%	-5,6%	
Gastos Operacionales de Administración	15.244.434	16.078.743	15.560.544	-3,2%	7,36%
Provisiones, agotamiento y depreciación	33.333.932	40.733.954	35.399.491	-13,1%	16,74%
Utilidad Operacional	22.098.785	25.326.572	14.741.807	-41,8%	6,97%
Margen operacional	31%	31%	22%	-8,4%	
Otros Ingresos	3.489.763	4.412.603	2.043.785	-53,7%	0,97%
Otros Gastos	-2.374.789	-6.086.395	8.172.308	-234,3%	3,86%
Resultado antes de provisión para renta	23.213.759	23.652.780	8.613.284	-63,6%	4,07%
Gasto por impuesto a la renta			4.309.005		2,04%
Ingreso (gasto) por impuesto diferido	-8.195.809	-18.171.640	926.210	-105,1%	0,44%
Utilidad Neta del ejercicio	15.017.950	5.481.139	5.230.489	-4,6%	2,47%
Margen neta	8,1%	2,4%	2,5%	0,03%	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Los ingresos operacionales durante el año 2022 registran un total de \$211.528 millones, un 5,7% inferior al año 2021, la disminución de los ingresos corresponde principalmente a la reducción en 34,9% de los otros servicios de construcción, al incremento en 3,9% en la devolución de ingreso VPI 2017 y al incremento en 77,5% en las devoluciones y rebajas. El ingreso por la prestación del servicio de acueducto se incrementó en 8,7%, mientras que por el servicio de alcantarillado el incremento fue de 3,9%.

Tabla 14. Ingresos por Servicios

Ingresos	2021	2022	Variación
Servicio de Acueducto	106.573.586	115.823.314	8,7%
Servicio de Alcantarillado	56.847.232	59.047.215	3,9%
Otros Servicios de Construcción	70.633.557	45.959.293	-34,9%
Bienes Comercializados	4.329.455	6.407.959	48,0%
Devolución Ingreso VPI 2017	-12.962.034	(13.472.185)	3,9%
Otros servicios	100.181	58.809	-41,3%
Devoluciones y Rebajas	-1.293.482	(2.296.462)	77,5%
Total Ingresos	224.228.495	211.527.943	-5,7%

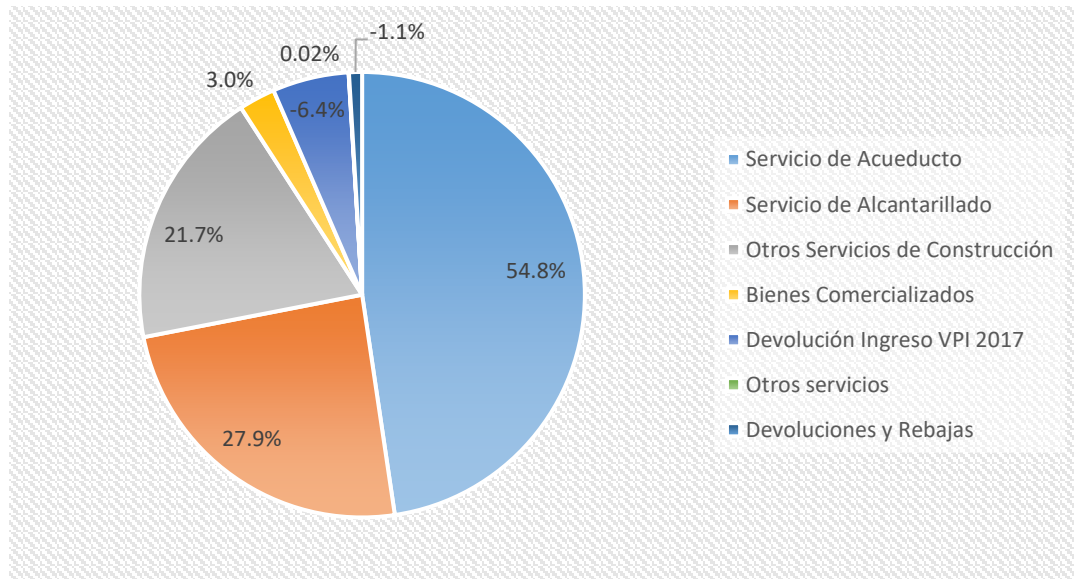
Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

El 54% de los ingresos corresponde al servicio público de acueducto, y el 27,9% al servicio público de alcantarillado, se cuenta con un total de \$45.959 millones (21,7% del ingreso) en otro servicio de construcción. La devolución ingreso VPI 2017 para el año 2022 registra una disminución de 6,4% al pasar



de -\$12.962 millones en 2021 a -\$13.472 millones en 2022 correspondiente a obras no ejecutadas.

Gráfica 3. Distribución de Ingresos por Servicios



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Los costos de ventas durante el año 2022 registraron un total de \$145.826 millones, un 2,6% superior al año 2021, lo que representa el 68,94% del total de los ingresos, con una utilidad bruta de \$65.702 millones, un margen de 31,5%, un 5,6% inferior al año anterior.

Los costos más representativos corresponden a los costos de construcción con el 46,4%, costos de concesión 12,8%, servicios personales 11,3%, Energía 7,9% y costos de bienes comercializados 7,5%.

Los gastos de administración para el año 2022 registran una disminución de 3,2% respecto al año 2021, lo que corresponde principalmente a la disminución del mantenimiento (66,1%), comisión, honorarios y servicios (39,9%) e impuestos, contribuciones y tasas (21,4%).

Con unas provisiones, amortizaciones y depreciación de \$35.399 millones, al final del periodo se registra una utilidad de la operación de \$14.742 millones, un 41,8% inferior al año 2021, con un margen de la operación del 22%, un 8,4% inferior al año anterior.



Después de otros costos y gastos y provisión para la renta, la empresa obtiene una utilidad neta de \$5.230 millones, un 4,6% inferior al año 2021, con un margen neto de 2,47% siendo superior al año 2021 en 0,03%.

4.3 INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Los indicadores calculados corresponden a la resolución CRA 906 de 2019 Grandes prestadores que atienden los servicios público domiciliarios de acueducto y alcantarillado, para la dimensión sostenibilidad financiera y sub-dimensiones suficiencia financiera, Flujo financiero y gestión de rentabilidad y endeudamiento,

“Durante la Fase I el IUS (tres primeros periodos de evaluación), esta dimensión se estimará considerando únicamente las sub-dimensiones: “SF.1. Suficiencia financiera” y “SF.2. Flujo financiero”; en consecuencia, el ponderador asignado a la sub-dimensión “SF.3. Gestión de rentabilidad y endeudamiento” será redistribuido proporcionalmente entre las demás sub-dimensiones. Al inicio de la Fase II del IUS (cuarto (4) periodo de evaluación en adelante), se deberán empezar a incluir dentro de su estimación los indicadores que conforman la sub-dimensión “SF.3 Gestión de la Rentabilidad y Endeudamiento”.

Importante resaltar que para el cálculo de los indicadores se toma como fuente los estados financieros firmados con sus respectivas notas, la empresa no hizo entrega a esta auditoría de los formularios con taxonomías XBRL – NIF requeridos para el reporte de estados financieros al SUI, teniendo en cuenta que la SSPD amplió el plazo de reporte.

De igual forma el recaudo corriente es tomado del recaudo por costo fijo y costo variable de los servicios de acueducto y alcantarillado, más el déficit en el balance de subsidios y contribuciones (exceptuando el cobro pendiente del mes de diciembre).



Tabla 15. Indicadores de sostenibilidad financiera

Sub – dimensión	Indicadores	META 2022	Resultado no normalizado	Estándar de medición no normalizado	Cumplido (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 o (meta /resultado) *100
SF.1. Suficiencia Financiera	SF.1.1. Liquidez – L	1,1	1,03	1,1-1,5	NO	93,6
	SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo – ER	90	99,39	90-100	SI	100,0
	SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	1	0,90	>=1	NO	90,4
	SF.1.4. Relación de Endeudamiento – RDP	1,2	2,84	GP 0,8 a 1,2	NO	42,2
	SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	100	71,74	<=60 DÍAS	SI	71,7
SF.2. Flujo Financiero	SF.2.1. EBITDA	100	50.141.298	>=0	Si	100,0
	SF.2.2. Flujos Comprometidos – FC	0,83	3,28	0<=FC<=4	Si	100,0
	SF.2.3. Endeudamiento – E	Es 4	ES 6	>=4	Si	100,0

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Evaluando los indicadores de la dimensión de sostenibilidad financiera para el año 2022, incluyendo los indicadores del subdimensión de suficiencia financiera y flujo financiero tienen una puntuación de 68,02, con un cumplimiento del 100% de los indicadores de flujo de efectivo, el indicador cubrimiento costos y gastos y relación de endeudamiento el resultado normalizado es de cero según estándares de la resolución CRA 906 de 2019, lo que clasifica la dimensión en **RIESGO MEDIO**.

4.3.1 LIQUIDEZ – L

El Liquidez determina la capacidad de solventar las deudas exigibles hasta un año de plazo respecto a la fecha de cierre del ejercicio de la vigencia, para el año 2022 el resultado fue de 1,03, este índice debe estar en un rango de 1,1 a 1,5. por lo que se incumple con el referente y la meta planteada de 1,1. sin embargo, se resalta que el indicador está por debajo de la meta en tan solo 0,07 puntos.

4.3.2 EFICIENCIA EN EL RECAUDO – ER

Este indicador determina la proporción de los ingresos por prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado facturados y que se pretenden recaudar en un período corriente, para el año 2022 el resultado fue de 99,39%, mejorando respecto al año 2021 donde fue de 89,95%, se cumple con la meta planteada y el estándar de medición.



4.3.3 CUBRIMIENTO DE COSTOS Y GASTOS – CG

El Cubrimiento de costos y gastos determina la capacidad del prestador para cubrir todas las erogaciones derivadas de la prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los ingresos de actividades ordinarias, para el año 202 el resultado fue de 0,9, lo que quiere decir que la empresa no logró cubrir los costos y gastos con sus ingresos corrientes de acueducto y alcantarillado, la meta planteada por la empresa fue de 1, por lo que no se logró.

4.3.4 RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO – RDP

Este indicador mide la estructura de financiamiento que se utiliza, mediante la relación entre el pasivo exigible a corto y largo plazo y el patrimonio. También se conoce como factor de apalancamiento. Para el año 2022 se presentó una relación de endeudamiento de 2,84, con un incremento respecto al año 2021 donde fue de 1,66, el óptimo para este indicador es entre 0,8 y 1,2.

4.3.5 ROTACIÓN DE CARTERA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN DÍAS DE PAGO – RC

La rotación de cartera corresponde a la identificación del tiempo promedio en que se recibe el pago por parte de los suscriptores por concepto de la cartera generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a diciembre de 2022 se muestra que la empresa necesita de 72 días para recuperar su cartera, mejorando respecto al año 2021 donde necesitó de 83 días. Según meta planteada en PGR, se cumple satisfactoriamente.

4.3.6 EBITDA

El EBITDA corresponde al cálculo de la utilidad del prestador, teniendo en cuenta la depuración antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, para el año 2022 se presenta un resultado de \$50.141 millones, un 24% inferior al año 2022, el resultado es óptimo al ser positivo y se cumple la meta propuesta para el año 2022.



Tabla 16. EBITDA

Cuenta	Año 2022
UAO Utilidad de actividades ordinarias	14.741.807
Depr Depreciaciones	505.323
Amort Amortizaciones	31.121.006
Dete Deterioro	1.813.416
Provi Provisiones	1.959.746
EBITDA	50.141.298

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

4.3.7 FLUJOS COMPROMETIDOS – FC

Corresponde a la relación entre la rentabilidad y el pasivo total del prestador. El indicador de Flujos Comprometidos para el año 2021 muestra que el EBITDA alcanza 3,28 veces para cubrir sus obligaciones con terceros. Según la calificación de la resolución CRA 906 de 2019 el indicador se encuentra en un rango óptimo al estar entre cero (0) y cuatro (4).

4.3.8 ENDEUDAMIENTO – E

El Endeudamiento corresponde a la medición del nivel de endeudamiento del prestador, teniendo en cuenta las necesidades de financiación, tanto para la capacidad de aumentar capital de trabajo, como la inversión en activos fijos por parte del prestador.

Según resolución 906 el indicador se calcula mediante tres ecuaciones, y depende de la combinación entre ellos, para el 2022 se presentó un escenario 6, en donde la ecuación número 1 (relación de activos y pasivos totales) es mayor a cero, la ecuación 2 (relación propiedad planta y equipo) es mayor a cero y la ecuación tres (relación de cuentas por cobrar y cuentas por pagar) mayor a cero, lo que quiere decir que se endeuda con terceros, logra aumentar el capital de trabajo y logra invertir en activos fijos.

4.4 NEGOCIO EN MARCHA

El párrafo 4.1 del Marco Conceptual de las NIIF señala: “4.1 Los estados financieros se preparan normalmente bajo el supuesto de que una entidad está en funcionamiento, y continuará su actividad dentro del futuro previsible. Por lo tanto, se supone que la entidad no tiene la intención ni la necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de sus operaciones; si tal intención o necesidad existiera, los estados financieros pueden tener que prepararse sobre una base diferente, en cuyo caso dicha base debería revelarse.”



Revisando el historial de rentabilidad de la empresa, la gerencia no tiene absoluta necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de su operación, “La gerencia de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. evaluó la capacidad que tiene la entidad para continuar en funcionamiento, la no intención de liquidarla o de hacer cesar sus operaciones, para dicha evaluación tuvo en cuenta la rentabilidad histórica y las proyecciones tanto de rentabilidad como de generación de flujos de efectivo, además de la fecha límite registradas en el contrato de operación, por lo cual la gerencia considera que por los doce meses siguientes y hasta el término inicial de terminación del contrato (diciembre de 2021, prorrogable hasta el año 2026), no presenta inconvenientes para su funcionamiento”.

Según concepto de esta auditoría la empresa cuenta con suficiente respaldo financiero para cubrir sus costos y gastos de la operación, por lo que no tiene inconvenientes para continuar con la normal prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

4.4.1 DECLARACIÓN DE CERTEZA NEGATIVA

Hemos revisado los estados de situación financiera de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P al 31 de diciembre del año 2022. Cabe aclarar que estos estados financieros son responsabilidad de la administración de la empresa, nuestra responsabilidad es emitir un informe sobre dichos estados basados en nuestra revisión, a la fecha de la auditoría se presentan los estados financieros definitivos y firmados.

En opinión del revisor fiscal los estados financieros de Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P., los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2022, de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual y a las notas explicativas de los estados financieros individuales que incluyen un resumen de las políticas contables significativas, así mismo menciona que estos estados financieros fueron tomados de los libros de contabilidad y que sus operaciones y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminados a 31 de diciembre de 2022, están hechos de conformidad con las normas de contabilidad y de la información financiera Grupo 2 NIIF para Pymes, excepto por el efecto del asunto del fundamento de opinión de salvedad.



5 AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS

5.1 AUDITORÍA ASPECTOS COMERCIALES

5.1.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

5.1.1.1 Subsidios Y Contribuciones

Para el periodo enero- diciembre de 2022 se continuó aplicando los porcentajes de subsidios y aportes solidarios en el servicio de acueducto y alcantarillado conforme al Acuerdo No. 016 del 6 de noviembre de 2018, por medio del cual el Concejo Municipal de San José de Cúcuta.

Tabla 17. Porcentaje Subsidios y aportes solidarios

ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
USO	Cargo fijo	C.B.	C.C.	C.S.	USO	Cargo fijo	V.B.	V.C.	V.S.
E1	-4,30%	-41,90%	0,00%	0,00%	E1	-43,20%	-40,10%	0%	0%
E2	-0,90%	-36,00%	0,00%	0,00%	E2	-36,00%	-36,00%	0%	0%
E3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	E3	0%	0%	0%	0%
E4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	E4	0%	0%	0%	0%
E5	56,10%	50,10%	50,10%	58,60%	E5	592,60%	50%	50%	50%
E6	149,90%	60,00%	60,00%	60,00%	E6	1007,90%	60%	60%	60%
Industrial	211,50%	50,10%	50,10%	50,10%	Industrial	1042,80%	50%	50%	50%
Comercial	211,50%	50,10%	50,10%	50,10%	Comercial	1042,80%	50%	50%	50%
Oficial	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Oficial	0%	0%	0%	0%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Los valores se encuentran ajustados conforme a la Ley 1753 de 2015 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 la cual dio continuidad a los porcentajes establecidos en la Ley 1450 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, porcentajes que no pueden exceder para el estrato 1: (70%); estrato 2: (40%) y estrato 3:(15%).

Igualmente, conforme a la Ley 632 de 2000 los aportes solidarios serán como mínimo para el estrato 5: (50%); estrato 6: (60%); Suscriptores comerciales: (50%) y suscriptores industriales:(30%).

5.1.1.2 Análisis de Equilibrio de Subsidios y Contribuciones

Para el periodo de enero a diciembre del año 2022 por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado la empresa registra un



déficit en el balance de subsidios y contribuciones de \$12.133 millones, con un total de subsidios de \$26.717 millones y contribuciones de \$14.584 millones.

✓ Servicio de Acueducto

El balance de subsidios y contribuciones para el año 2022 por la prestación del servicio de acueducto presenta un déficit de \$10.167 millones, un 2% inferior al año 2021, esto teniendo en cuenta que los subsidios se incrementaron en 5,9% mientras que las contribuciones lo hicieron en 20,2%.

Tabla 18. Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Acueducto

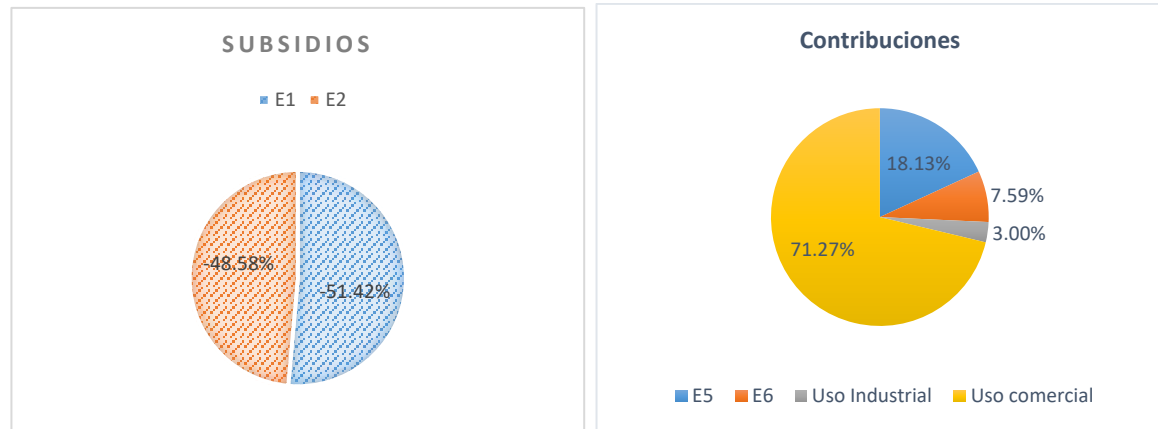
Periodo	E1	E2	E5	E6	Uso Industrial	Uso comercial	Total Subsidios	Total Aportes	Déficit/Superávit
Enero	-705,688,911	-663,087,507	99,626,968	42,176,052	15,504,548	376,063,354	-1,368,776,418	533,370,921	-835,405,497
Febrero	-683,571,031	-634,435,453	94,926,500	42,042,067	17,258,704	370,070,672	-1,318,006,483	524,297,943	-793,708,540
Marzo	-698,233,669	-645,346,878	92,592,718	40,859,462	16,405,136	376,890,781	-1,343,580,546	526,748,097	-816,832,449
Abril	-736,030,161	-680,997,503	95,185,717	42,171,634	15,708,241	383,367,853	-1,417,027,664	536,433,445	-880,594,219
Mayo	-722,743,263	-675,426,315	107,217,042	42,537,288	16,229,587	392,429,117	-1,398,169,578	558,413,034	-839,756,544
Junio	-748,773,021	-712,548,404	102,895,661	45,470,685	17,456,703	409,606,603	-1,461,321,425	575,429,652	-885,891,773
Julio	-739,825,037	-704,124,208	110,979,224	44,545,588	17,493,114	408,761,668	-1,443,949,246	581,779,594	-862,169,652
Agosto	-744,950,702	-710,520,594	109,509,015	44,782,525	17,449,538	417,438,866	-1,455,471,296	589,179,944	-866,291,352
Septiembre	-740,587,312	-714,108,386	109,437,263	46,460,447	17,078,835	440,324,659	-1,454,695,698	613,301,204	-841,394,494
Octubre	-746,092,168	-719,254,247	109,313,047	44,035,108	18,891,650	437,551,182	-1,465,346,415	609,790,987	-855,555,428
Noviembre	-759,853,210	-714,339,721	107,266,561	43,336,431	18,135,807	445,151,823	-1,474,192,931	613,890,622	-860,302,309
Diciembre	-734,785,215	-704,296,340	107,228,282	43,445,490	18,792,887	440,065,330	-1,439,081,555	609,531,989	-829,549,566
Total 2021							-16,090,879,219	5,718,762,282	-10,372,116,937
Total 2022	-8,761,133,701	-8,278,485,556	1,246,177,998	521,862,777	206,404,750	4,897,721,908	-17,039,619,257	6,872,167,432	-10,167,451,824

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

El 51,4% de los subsidios corresponden al estrato 1, para un promedio de 50.206 suscriptores, y el 48,6% al estrato 2 con un promedio de 75.255 suscriptores de acueducto.

Respecto a las contribuciones el 71,3% corresponden al sector comercial, con un promedio 12.384 de suscriptores, seguido del estrato 5 con el 18,1% para un promedio de 4.253 suscriptores, las contribuciones del estrato 6 representan el 8% y las del sector industrial el 3%, con un promedio de suscriptores de 918 y 49 respectivamente.

Gráfica 4. Evolución del Déficit de Subsidios de Acueducto por uso/estrato



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

✓ **Servicio de Alcantarillado**

El balance de subsidios y contribuciones por la prestación del servicio de alcantarillado para el año 2022 registra un déficit de \$1.965 millones un 21,5% inferior al año 2021, con un total de \$9.678 millones en subsidios, un 6,9% superior al año 2021 y un total de contribuciones de \$7.712 millones, un 17,7% superior al año anterior.

Tabla 19. Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Alcantarillado

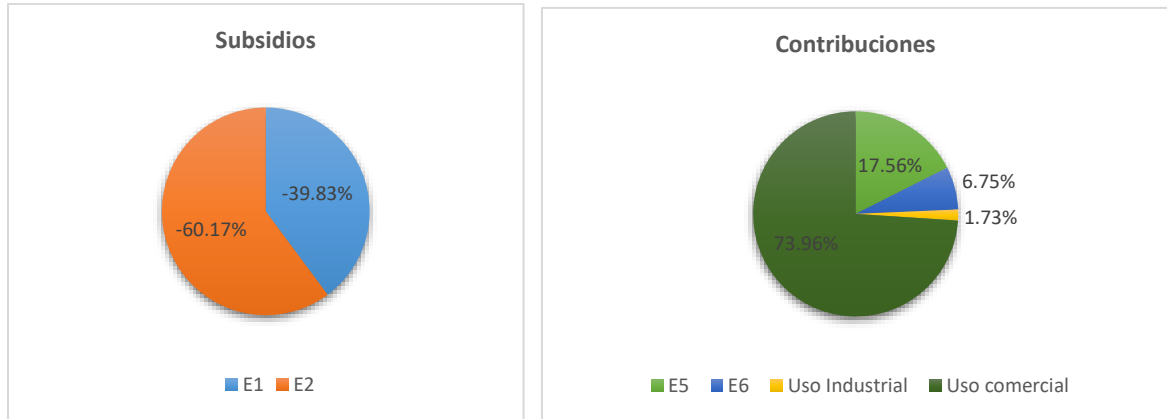
Periodo	E1	E2	E5	E6	Uso Industrial	Uso comercial	total Subsidios	Total Aportes	Déficit/Superávit
Enero	-315,744,248	-464,474,265	106,039,059	41,335,584	10,044,101	439,801,374	-780,218,513	597,220,118	-182,998,395
Febrero	-304,135,089	-446,812,824	102,937,583	41,715,909	10,946,688	435,241,534	-750,947,914	590,841,714	-160,106,200
Marzo	-309,572,257	-455,893,584	104,076,404	41,789,479	10,470,266	449,039,971	-765,465,842	605,376,120	-160,089,722
Abril	-327,871,429	-477,813,673	105,432,087	42,742,671	10,017,150	454,239,517	-805,685,102	612,431,425	-193,253,677
Mayo	-322,705,044	-474,555,538	111,967,059	42,738,491	10,919,203	458,302,608	-797,260,582	623,927,361	-173,333,221
Junio	-329,223,518	-499,985,564	112,311,691	45,204,216	11,399,732	477,914,817	-829,209,082	646,830,456	-182,378,626
Julio	-323,095,936	-494,897,370	117,403,631	44,052,020	11,341,353	479,106,474	-817,993,306	651,903,478	-166,089,828
Agosto	-325,851,370	-499,024,130	117,644,975	44,028,407	11,239,017	482,715,942	-824,875,500	655,628,341	-169,247,159
Septiembre	-321,700,587	-501,816,854	117,993,514	45,064,848	11,034,153	498,950,912	-823,517,440	673,043,427	-150,474,013
Octubre	-325,543,931	-506,511,379	120,002,416	44,294,061	12,253,996	505,525,563	-832,055,309	682,076,036	-149,979,273
Noviembre	-330,694,662	-503,547,343	119,362,434	43,760,425	11,593,301	512,786,697	-834,242,004	687,502,857	-146,739,147
Diciembre	-318,846,280	-497,463,780	119,159,490	43,859,762	12,121,623	509,943,052	-816,310,061	685,083,927	-131,226,134
Total 2021							-9,056,316,012	6,551,312,193	-2,505,003,819
TOTAL 2022	-3,854,984,350	-5,822,796,304	1,354,330,343	520,585,873	133,380,583	5,703,568,461	-9,677,780,654	7,711,865,260	-1,965,915,394

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Los subsidios facturados durante el año 2022 corresponden a los estratos 2 con el 60,1% y al estrato 1 con el 39,8%. Respecto a las contribuciones, se facturaron principalmente al sector comercial con el 74%, seguida del estrato 5 con el 17,6%, el estrato 6 y sector industrial aportan el 6,8% y 1,7% respectivamente.



Gráfica 5. Evolución del Déficit de Subsidios de Alcantarillado por uso/estrato



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.1.3 Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado

Durante el año 2022 la empresa realizó una facturación correspondiente a cargos fijos y consumos (vertimientos) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de \$153.075 millones, y un recaudo de \$144.487 millones, con una eficiencia del recaudo de 94,4%. La eficiencia en acueducto corresponde a 93,5% y la de alcantarillado de 96%.

Tabla 20. Facturación y Recaudo de los servicios de Acueducto y Alcantarillado

Servicio	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo
Acueducto	97.259.825.400	90.922.153.514	93,48%
Alcantarillado	55.815.189.585	53.564.624.303	95,97%
Total	153.075.014.985	144.486.777.817	94,39%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR

Respecto a otros conceptos (intereses, diferidos y otros) se realizó una facturación de \$8.187 millones, y un recaudo de \$24.460 millones, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.1.1.4 Facturación y Recaudo de Acueducto

Durante el año 2022, se realizó una facturación total por el servicio de acueducto de \$103.101 millones un 5,2% superior al año 2021 y obtuvo un recaudo total por el mismo concepto de \$110.020 millones con un



incremento del 13,1% con respecto al 2021, con una eficiencia del recaudo total de acueducto de 107%, un 7,4% superior al año anterior.

La eficiencia del recaudo sin incluir los otros conceptos de cartera, intereses y otros fue del 93,5% con una mejora respecto al año 2021 de 4.1%.

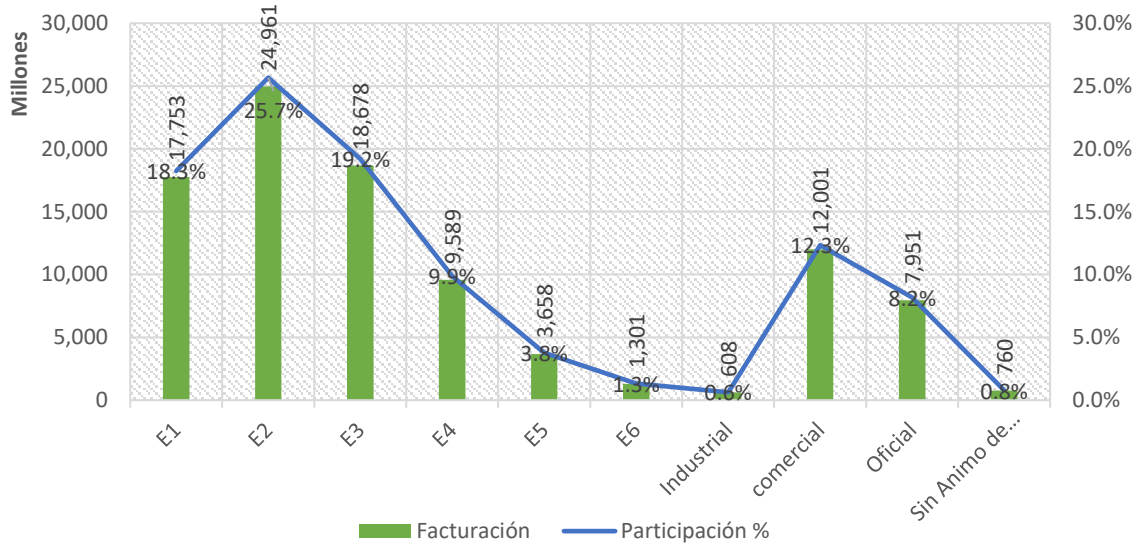
Tabla 21. Eficiencia del recaudo del servicio de acueducto

Mes	Facturación Vs Recaudo Total 2022			Facturación Vs Recaudo por CF y Consumo 2022		
	Acueducto			Acueducto		
	Facturación	Recaudo	Eficiencia	Facturación	Recaudo	Eficiencia
Enero	8.477.918.143	8.766.282.217	103,4%	7.892.639.556	7.235.003.446	91,7%
Febrero	8.082.409.218	8.572.660.089	106,1%	7.511.894.626	7.058.449.814	94,0%
Marzo	8.053.869.759	9.026.765.871	112,1%	7.477.849.284	7.461.454.913	99,8%
Abril	8.596.377.251	7.849.148.401	91,3%	7.940.115.558	6.494.584.221	81,8%
Mayo	8.652.864.624	9.279.804.678	107,2%	8.000.100.079	7.720.130.034	96,5%
Junio	8.952.779.373	8.712.050.007	97,3%	8.318.292.249	7.264.469.702	87,3%
Julio	8.982.669.047	9.144.652.874	101,8%	8.241.687.498	7.606.055.924	92,3%
Agosto	9.073.016.649	10.119.437.123	111,5%	8.332.260.141	8.367.937.712	100,4%
Septiembre	9.110.770.913	9.284.246.940	101,9%	8.426.740.170	7.685.861.980	91,2%
Octubre	8.424.809.897	9.673.241.907	114,8%	8.424.809.897	8.079.168.317	95,9%
Noviembre	8.419.179.387	9.655.579.805	114,7%	8.419.179.387	7.919.671.682	94,1%
Diciembre	8.274.256.955	9.935.646.467	120,1%	8.274.256.955	8.029.365.769	97,0%
TOTAL 2021	98.015.230.627	97.299.059.879	99,3%	89.790.731.038	80.240.006.212	89,4%
TOTAL 2022	103.100.921.216	110.019.516.379	106,7%	97.259.825.400	90.922.153.514	93,5%
Variación	5,2%	13,1%	7,4%	8,3%	13,3%	4,1%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

El mayor porcentaje de la facturación está concentrada en el estrato 2 con el 25,7%, seguido del estrato 3 con el 19,2%, el estrato 1 con un 18,3% y el sector comercial con el 12,3%.

Gráfica 6. Facturación del Servicio Acueducto Estrato y Sector



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.1.5 Facturación y Recaudo de Alcantarillado

Durante el año 2022, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., registró una facturación total por el servicio de alcantarillado de \$58.161 millones un 5,9% superior al año 2021 y obtuvo un recaudo total por el mismo concepto de \$58.927 millones con un incremento de 12% con respecto al 2021. Con lo que se muestra una eficiencia del recaudo total de 101.3%, un 5,5% superior al año anterior.

La eficiencia del recaudo sin incluir los otros conceptos de cartera, intereses y otros, fue del 96% para el año 2022, con una mejora de 3,9% respecto al año 2022.

Tabla 22. Eficiencia del recaudo del servicio de alcantarillado

Mes	Facturación Vs Recaudo Total			Facturación Vs Recaudo por CF y Consumo		
	Alcantarillado			Alcantarillado		
	Facturación	Recaudo	Eficiencia	Facturación	Recaudo	Eficiencia
ene-22	4.848.559.500	4.830.873.904	99,6%	4.549.920.275	4.321.629.867	95,0%
feb-22	4.842.942.203	4.691.527.206	96,9%	4.316.277.959	4.184.270.027	96,9%
mar-22	4.556.358.292	5.014.929.202	110,1%	4.289.344.908	4.428.297.791	103,2%
abr-22	4.782.656.548	4.276.836.283	89,4%	4.563.772.078	3.832.406.924	84,0%
may-22	4.731.499.625	5.018.837.268	106,1%	4.531.422.760	4.551.556.424	100,4%
jun-22	4.968.754.945	4.667.046.574	93,9%	4.748.997.002	4.231.884.185	89,1%
jul-22	4.959.820.546	4.887.637.789	98,5%	4.731.071.828	4.468.943.522	94,5%

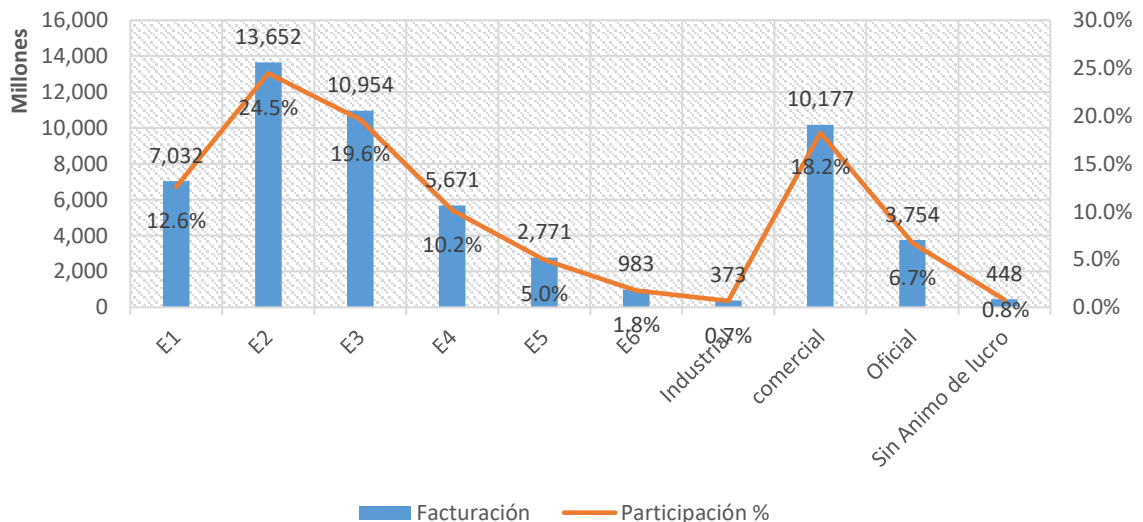


Mes	Facturación Vs Recaudo Total			Facturación Vs Recaudo por CF y Consumo		
	Alcantarillado			Alcantarillado		
	Facturación	Recaudo	Eficiencia	Facturación	Recaudo	Eficiencia
ago-22	4.974.048.286	5.320.834.451	107,0%	4.794.389.551	4.868.893.244	101,6%
sep-22	5.052.535.391	4.982.304.049	98,6%	4.846.221.394	4.590.725.520	94,7%
oct-22	4.844.763.705	5.106.061.658	105,4%	4.844.763.705	4.695.797.562	96,9%
nov-22	4.843.823.729	5.039.073.530	104,0%	4.843.823.729	4.663.944.147	96,3%
dic-22	4.755.184.396	5.091.398.118	107,1%	4.755.184.396	4.726.275.090	99,4%
Total 2021	54.911.179.753	52.597.860.822	95,8%	51.604.488.633	47.485.751.972	92,0%
Año 2022	58.160.947.166	58.927.360.032	101,3%	55.815.189.585	53.564.624.303	96,0%
Variación	5,9%	12,0%	5,5%	8,2%	12,8%	3,9%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

La facturación por vertimientos y cargo fijo de alcantarillado está concentrada principalmente en el estrato 2 con el 24,5%, seguida del estrato 3 con el 19,5%, la facturación del sector comercial representa el 18,2% del total.

Gráfica 7. Facturación del Servicio Alcantarillado Estrato y Sector



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.2 INDICADOR DE EFICIENCIA EN EL RECAUDO CONFORME A LA RESOLUCIÓN CRA 906 DE 2019

Determina la proporción de los ingresos por prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillados facturados y que se pretenden recaudar en un periodo corriente (año fiscal). Para el año 2022 se presenta una eficiencia de 99,39%, cumpliendo satisfactoriamente el estándar de la resolución CRA 906 de 2019, el cual debe ser superior a 90%.



Este indicador presenta una mejora respecto al año 2021 donde mostro un resultado de 89,95%.

Tabla 23. Eficiencia del recaudo -RES CRA 906 de 2019 para el 2022

Recaudo corriente RI	177.949.871
Ingresos de Actividades Ordinarias le	179.040.835
Eficiencia en el Recaudo ER 2022	99,39

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.2.1 Cartera Total Acueducto y Alcantarillado

La cartera total de la empresa a diciembre de 2022 es de \$68.922 millones la cual aumento en un 8,1% con respecto a diciembre de 2021. respecto a los periodos la cartera a 30 días incrementó en 5,2%, y la cartera mayor a 360 días presenta incremento de 19,1% respecto al año anterior, para los demás periodos se presenta una reducción de la cartera.

Tabla 24. Cartera de acueducto y alcantarillado a diciembre 2022

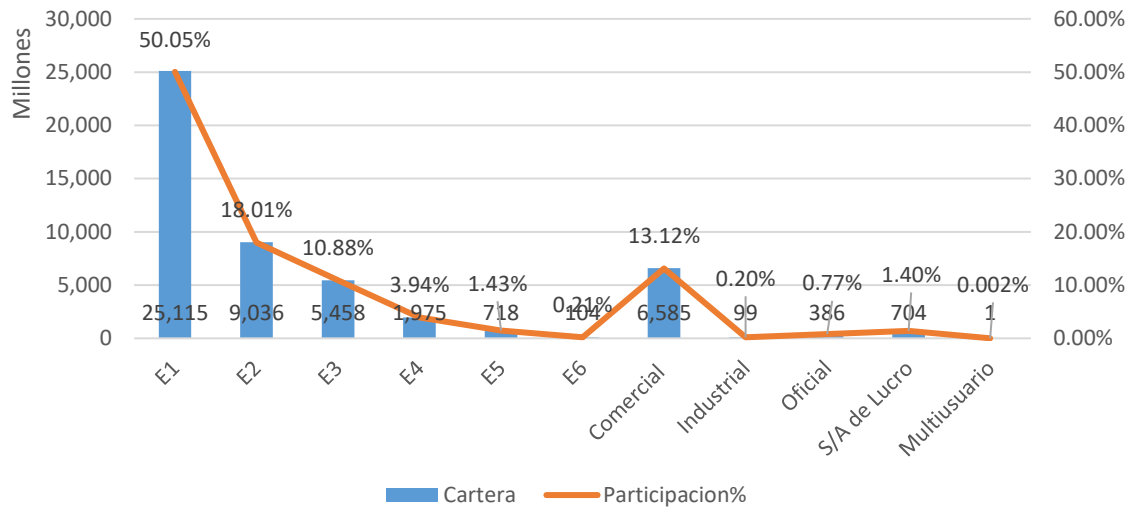
dic-22	CARTERA DE ACUEDUCTO		CARTERA DE ALCANTARILLADO		CARTERA TOTAL	
	TOTAL	PARTICIPACIÓN %	TOTAL	PARTICIPACIÓN %	TOTAL	PARTICIPACIÓN %
30 DIAS	3.913.246.171	7,8%	1.834.321.922	9,8%	5.747.568.093	8,3%
60 DIAS	1.934.984.929	3,9%	716.147.941	3,8%	2.651.132.870	3,8%
90 DIAS	1.315.414.416	2,6%	427.914.202	2,3%	1.743.328.618	2,5%
120 DIAS	1.383.913.964	2,8%	455.815.427	2,4%	1.839.729.391	2,7%
150 DIAS	1.182.370.154	2,4%	344.775.090	1,8%	1.527.145.244	2,2%
180 DIAS	1.306.334.050	2,6%	403.430.865	2,2%	1.709.764.916	2,5%
360 DIAS	6.058.534.868	12,1%	1.858.622.222	9,9%	7.917.157.090	11,5%
>360 DIAS	33.084.954.992	65,9%	12.700.857.384	67,8%	45.785.812.376	66,4%
TOTAL 2021	45.783.808.614		17.992.960.396		63.776.769.010	
Total 2022	50.179.753.544		18.741.885.054		68.921.638.597	
Variación %	9,6%		4,2%		8,1%	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Para el servicio de acueducto a diciembre de 2022 se registra una cartera total de \$50.180 millones, un 9,6% superior al año 2021, y para el servicio de alcantarillado una cartera de \$18.742 millones, un 4,2% superior al año anterior.

La mayor concentración de la cartera total se encuentra en mayor a 360 días con el 66,4%, seguida de la cartera a 360 días con el 11,5%.

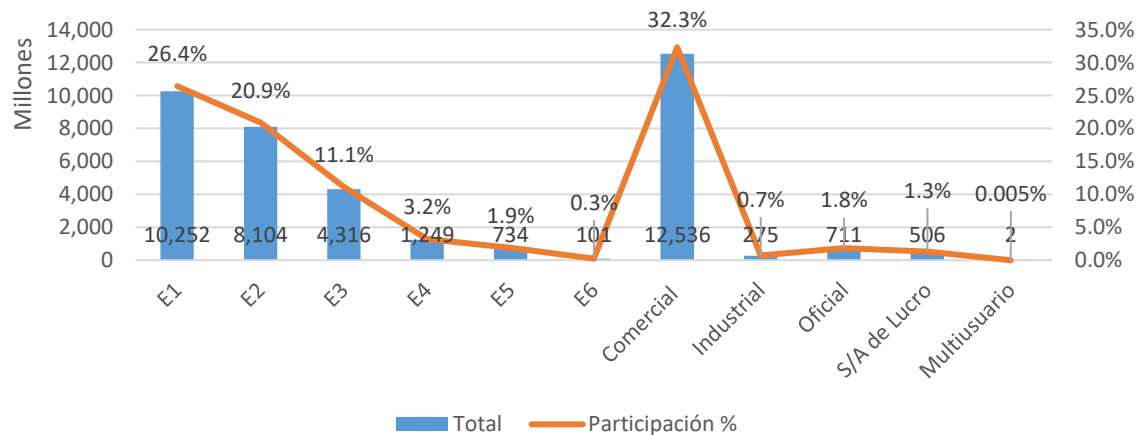
Gráfica 8. Distribución de la Cartera de Acueducto por Estrato y Sector a diciembre de 2022 (Millones de Pesos)



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

La cartera del servicio de acueducto está concentrada en mayor proporción en el estrato 1 con un valor de \$25.115 millones que representa el 50,05%, seguida del estrato 2 con un valor de \$9.036 millones que equivale a un 18,01%, el sector comercial registra una cartera de \$6.585 millones, siendo el 13,12% del total de la cartera a 31 de diciembre de 2022.

Gráfica 9. Distribución de la cartera de alcantarillado por estrato y sector a diciembre de 2022 (Millones de Pesos)



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



A 31 de diciembre de 2022 la cartera del servicio de alcantarillado está concentrada principalmente en el sector comercial con el 32,3% (12.536 millones), seguida por el estrato 1 con el 26,4% (10.252 millones) y en el estrato dos con el 20,9% (8.104 millones).

Según datos entregados por la empresa, se concluye que la empresa necesita de 72 días para recuperar su cartera, teniendo en cuenta el recaudo corriente y el saldo en cuentas por cobrar, el estándar de medición del indicador es menor a 60 días.

Tabla 25. Rotación de Cartera (Miles)

Saldo de Cuentas por Cobrar CCPC	35.461.583
Recaudo en el Periodo de Evaluación RI Recaudo corriente	177.949.871
ROTACION DE CARTERA RC NO NORMALIZADO	72
Rotación cartera ERC NORMALIZADO	41,3

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.2.2 Estrategias de Recuperación de Cartera - Recaudos

De acuerdo con la cartera de difícil recuperación, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P durante el año 2022 continua con las mismas estrategias ejecutadas durante el año 2021, en donde se divide en tres secciones las estrategias, con el objetivo de lograr una mayor efectividad de las mismas, como gestión operativa, gestión administrativa y gestión comercial.

Tabla 26. Gestión de Cartera

Incidencia recaudo gestión	Total 2022	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Recaudo Total AKC (millones)	169.033	13.605	13.272	14.053	12.132	14.306	13.386	14.040	15.447	14.273	14.785	14.701	15.034
Gestión cartera (millones)	100.349	7.564	7.173	7.111	6.995	9.112	8.404	9.415	9.949	8.924	9.219	7.639	8.844
Participación	59,4%	55,6%	54,1%	50,6%	57,7%	63,7%	62,8%	67,1%	64,4%	62,5%	62,4%	52,0%	58,8%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Durante el año 2022 se logró una recuperación de cartera de \$100.349 millones, siendo un 59,4% del total de la facturación por este concepto. El 55,5% del total de la cartera recuperada corresponde a la gestión operativa, el 43,2% a la gestión comercial y el 1% a la gestión administrativa.



1) Gestión Operativa

La gestión operativa está enfocada al contacto directo con el usuario, en el cual a través de la persuasión directa con diferentes técnicas de gestión se logra el pago y de esa forma la normalización de la cartera, en este caso se recaudó un promedio ponderado por valor \$4.666 millones mes y de igual forma la cantidad de usuarios promedio ponderado persuadidos fue de 39.378. el recaudo total de la gestión operativa fue de \$55.989 millones.

Tabla 27. Gestión Operativa

GESTIÓN OPERATIVA	Total 2022	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Recaudo (millones)	55.989	3.507	3.963	3.886	4.130	5.009	4.565	5.245	5.483	5.774	5.070	4.659	4.699
Cantidad de usuarios	39.378	25.010	30.546	29.059	35.796	43.745	40.969	48.716	46.283	48.621	43.622	40.822	39.344

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

2) Gestión Administrativa

La gestión administrativa se basa en el apoyo de entidades oficiales y privadas con el objetivo que a través de ellas se logre una conciliación con el usuario que se encuentra en mora o que pactaron un acuerdo de pago con la empresa, de igual forma se busca en los usuarios la no manipulación de las acometidas sin la autorización de la empresa.

Con la gestión administrativa se logró un recaudo de \$1.023 millones, para un promedio de 195 usuarios al mes.

Tabla 28. Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Total 2022	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Recaudo (millones)	1,023	82	72	88	47	69	57	64	97	94	125	105	123
Cantidad de usuarios	195	216	166	186	116	159	130	123	222	258	318	201	248

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

3) Gestión Comercial

La gestión comercial a punta a través de diferentes métodos directo e indirectos para lograr a incentivar el pago en los usuarios, un método que busca a través de incentivos como premios, programas de acercamientos con la comunidad y pagos electrónicos, de igual forma como las gestiones anteriores se busca aumentar el recaudo corriente y la normalización de la



cartera, para los datos totales, se calcula a través de los promedios ponderados.

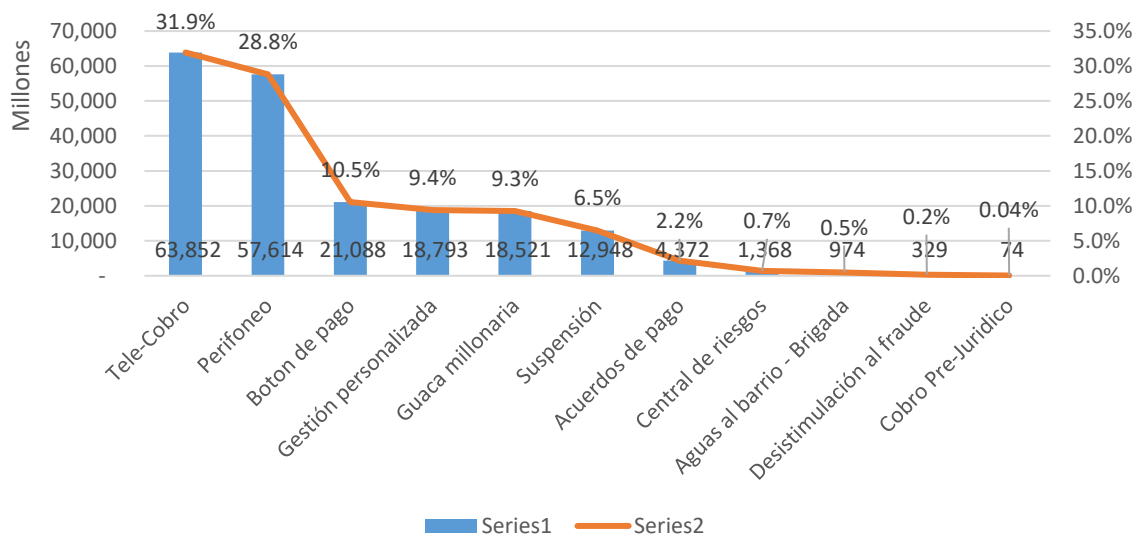
Por la gestión comercial se logró una recuperación de \$43.338 millones, con un promedio de usuarios de 40.550.

Tabla 29. Gestión Comercial

GESTIÓN COMERCIAL	Total 2022	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Recaudo (millones)	43.338	3.975	3.139	3.136	2.819	4.034	3.782	4.106	4.369	3.057	4.024	2.876	4.022
Cantidad de usuarios	40.550	38.834	35.731	33.903	33.394	45.851	39.932	53.081	48.414	30.695	46.422	33.635	46.711

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Gráfica 10. Recaudo por Estrategia de Recuperación de Cartera 2022



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.3 ESTADO DE LA MICROMEDICIÓN POR USO Y ESTRATO

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. cuenta con un laboratorio de medidores, acondicionado con infraestructura y accesorios de calibración exigidos en las normas técnicas.

De esta manera, mediante Resolución N° 377 del 18 de enero de 2010, concede la acreditación al laboratorio de calibración en la magnitud de volumen para calibración de medidores de agua de la sociedad Aguas



Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., cumpliendo así con lo establecido en la Resolución 457 de 2008 en su artículo 2.

Durante el año 2022 se obtuvo el reotorgamiento del sello de acreditación conforme a la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 para el laboratorio de calibración de medidores.

Imagen 3. Acreditación Laboratorio conforme a la norma NTC ISO/IEC 17025:2005

ONAC ACREDITADO

ONAC ACREDITA A:
AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
900.080.956-2
Avenida 6 Calle 11, piso 2, Edificio San José
Cúcuta, Norte de Santander, Colombia

La acreditación de este Organismo de Evaluación de la Conformidad se ha realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional:

ISO/IEC 17025:2017
Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo.

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo de este certificado, identificado con el código:

14-LAC-037

Esta Acreditación está cubierta por los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral suscritos por ONAC con:

IAAC
IAG-MIA
ONAC

Fecha publicación del Otorgamiento: 2015-01-05
Fecha de Renovación: 2022-11-10
Fecha publicación última actualización: 2022-09-20
Fecha de vencimiento: 2027-11-10

La vigencia de este certificado puede ser verificada en onac.org.co/directorio-de-acreditados/buscador-por-organismo o escaneando el código QR

Alejandro Giraldo
Director Ejecutivo

Página 1 de 2 FR 35.3-03 V4 Aprobado 2021-09-01

SEDE	Planta el Porcón, Va Cuareles, RDZ 44 N° 6-43 A, Cúcuta, Norte de Santander					
CÓDIGO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE EXPANDIDA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	INSTRUMENTOS, EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
DRJ	Volumen (Medidores de agua)	Vn = 5 L medido con caudales entre 6 L/h a 70 L/h	0,07 %	Medidores para agua potable DN 15 mm a DN 20 mm	2 laborios de calibración Código LCM-BP-01 con RVM de 5 L, 10 L, 50 L y 120 L Código LCM-BP-02 con RVM de 5 L, 10 L, 50 L y 100 L	NTC ISO 4064-2:2008 Medidores de agua potable frío y agua caliente. Parte 1: requeridos metrológicos y Técnicos Números 41, 42.1, 42.2, 42.3, 42.5, 47, 52.3, 7.3.4 y 7.3.5
		Vn = 10 L medido con caudales entre 25 L/h a 140 L/h	0,093 %			
		Vn = 20 L medido con caudales entre 50 L/h a 1.500 L/h	0,07 %			
		Vn = 50 L medido con caudales entre 50 L/h a 1.500 L/h	0,099 %			
		Vn = 200 L medido con caudales entre 200 L/h a 3000 L/h	0,080 %			
		Vn = 120 L medido con caudales entre 200 L/h a 3000 L/h	0,099 %			
		Vn = 120 L medido con caudales entre 200 L/h a 3000 L/h	0,099 %			
		Vn = 120 L medido con caudales entre 200 L/h a 3000 L/h	0,099 %			

Notas:

Vn - Volumen Nominal

RVM - Recipiente Volumétrico Metálico

DN - Diámetro nominal

Incertidumbre expandida de medida estimada con base en el volumen patrón de referencia.

Los valores de incertidumbre expandida corresponden al 5% del valor medido.

La incertidumbre expandida de medida correspondió a la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k", con una probabilidad de cobertura de aproximadamente el 95 %.

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

5.1.3.1 Micromedición Nominal

A diciembre de 2022, el índice de micromedición nominal² fue de 99,96%, incrementándose en un 0,11% con respecto al 2021 en donde fue de 99,85%.

Tabla 30. Micromedición Nominal

PERIODO	MICROMEDIDORES INSTALADOS 2022	SUSCRIPTORES 2022	COBERTURA DE MICROMEDICION NOMINAL 2021	COBERTURA DE MICROMEDICION NOMINAL 2022	VARIACIÓN
ENERO	199.698	199.993	99,80%	99,9%	0,05%
FEBRERO	200.309	200.606	99,93%	99,9%	-0,08%
MARZO	200.517	200.833	99,93%	99,8%	-0,09%
ABRIL	201.263	201.562	99,92%	99,9%	-0,07%
MAYO	201.519	201.795	99,94%	99,9%	-0,08%
JUNIO	201.707	201.951	99,97%	99,9%	-0,09%
JULIO	202.155	202.444	99,93%	99,9%	-0,07%
AGOSTO	202.558	202.784	99,85%	99,9%	0,04%
SEPTIEMBRE	202.966	203.132	99,93%	99,9%	-0,01%
OCTUBRE	203.560	203.641	99,94%	100,0%	0,02%

² Índice de micromedición nominal IMNi (%): (N° total de micromedidores instalados/N° total de suscriptores)*100



PERIODO	MICROMEDIDORES INSTALADOS 2022	SUSCRIPTORES 2022	COBERTURA DE MICROMEDICION NOMINAL 2021	COBERTURA DE MICROMEDICION NOMINAL 2022	VARIACIÓN
NOVIEMBRE	203.818	203.923	99,92%	99,9%	0,03%
DICIEMBRE	204.147	204.225	99,85%	99,96%	0,11%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Durante el año 2022 se realizó la instalación de 38.691 micromedidores, se había proyectado la instalación de 37.806, por lo que se registra una efectividad de 102,3%.

5.1.3.2 Índice de Micromedición Efectiva

El Índice de Micromedición efectiva de acuerdo a la Resolución CRA 906 de 2019 está en la dimensión de la eficiencia operativa y en la subdimensión de la eficiencia de la gestión del recurso agua. El IMI permite medir el porcentaje de micromedidores que están efectivamente en funcionamiento con respecto al número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto.

Tabla 31. Índice de Micromedición Efectiva

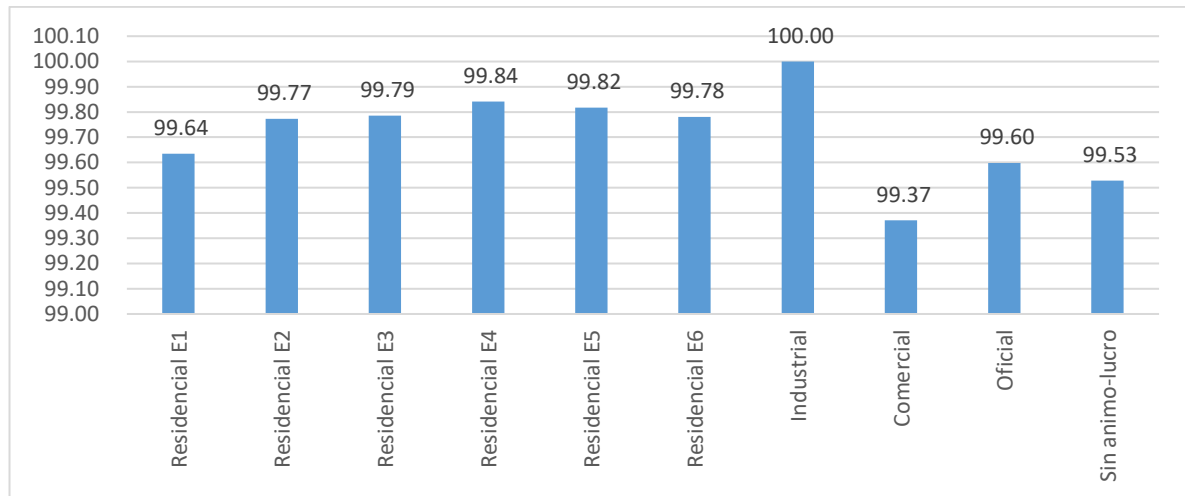
Mes	2021			2022			
	Número Total de Suscriptores Técnicamente Viables de Medición	Numero de Micromedidores en buen Estado y Funcionando	Índice de Micromedición Efectiva IMI _g	Número Total de Suscriptores Técnicamente Viables de Medición	Numero de Micromedidores en buen Estado y Funcionando	Índice de Micromedición Efectiva IMI _g	
	NSg	MFLg	IMI _g	NSg	MFLg	IMI _g	
ene	195.218	193.739	99,24	199.993	19.9014	99,51	
feb	195.532	194.494	99,47	20.0606	19.9560	99,48	
mar	195.976	194.955	99,48	20.0833	19.9739	99,46	
abr	196.736	195.767	99,51	20.1562	20.0564	99,50	
may	197.103	196.318	99,60	20.1795	20.0770	99,49	
jun	197.457	196.801	99,67	20.1951	20.1048	99,55	
jul	197.854	197.107	99,62	20.2444	20.1353	99,46	
ago	198.234	197.287	99,52	20.2784	20.1966	99,60	
sep	198.664	197.951	99,64	20.3132	20.2433	99,66	
oct	199.05	198.397	99,67	20.3641	20.3042	99,71	
nov	199.412	198.711	99,65	20.3923	20.3284	99,69	
dic	199.735	198.787	99,53	20.4225	20.3660	99,72	
Índice de Micromedición Efectiva IMI No Normalizado			99,55	Índice de Micromedición Efectiva IMI No Normalizado			99,57

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

El índice de Micromedición efectiva para el 2022 fue de 99,57, mejorando en un 0,2% con respecto al 2021 con lo que se cumple con la meta establecida en el tablero de planeación.

El índice de micromedición efectiva a diciembre de 2022 en todos los estratos y sectores es superior al 99%, destacándose el sector industrial con cobertura del 100%, tal como se observa a continuación:

Gráfica 11. Índice de Micromedición efectiva por Estrato y sector



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.4 COMPOSICIÓN DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO

Durante el año 2022 se prestó el servicio de acueducto en promedio a 202.239 suscriptores y en el servicio de alcantarillado a 199.612. Respecto al promedio de suscriptores del año 2021 se incrementó en 2,4%.

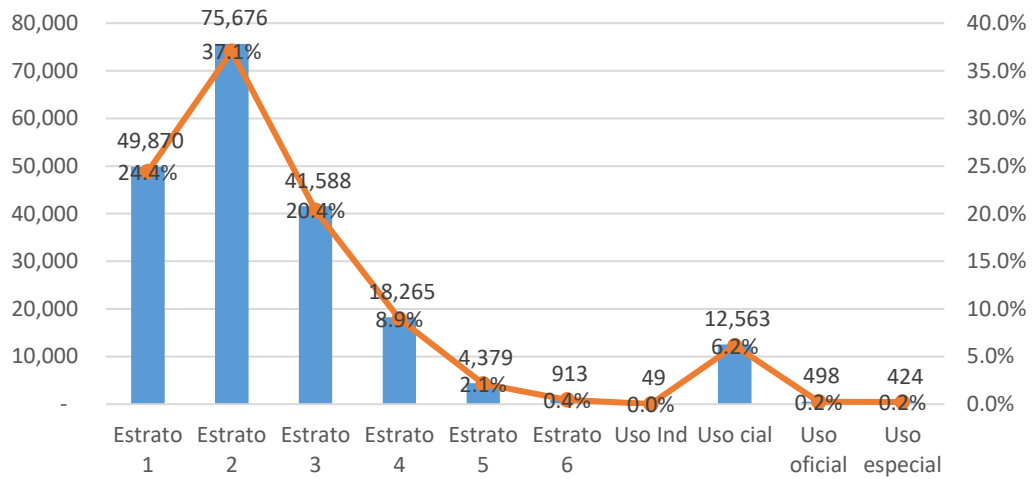
Tabla 32. Suscriptores 2021 - 2022

PERIODO	SUSCRIPTORES ACUEDUCTO		SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO	
	SUSCRIPTORES 2021	SUSCRIPTORES 2022	SUSCRIPTORES 2021	SUSCRIPTORES 2022
ENERO	195.218	199.993	192.321	197.533
FEBRERO	195.532	200.606	192.901	197.993
MARZO	195.976	200.833	193.241	198.186
ABRIL	196.736	201.562	193.650	198.911
MAYO	197.103	201.795	194.448	199.163
JUNIO	197.457	201.951	194.896	199.379
JULIO	197.854	202.437	195.288	199.753
AGOSTO	198.234	202.783	195.666	200.125
SEPTIEMBRE	198.664	203.125	196.111	200.608
OCTUBRE	199.049	203.641	196.464	200.826
NOVIEMBRE	199.412	203.923	196.801	201.227
DICIEMBRE	199.735	204.225	197.149	201.643
PROMEDIO	197.580.83	202.239	194.911	199.612
VARIACIÓN	2,4%		2,4%	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Gráfica 12. Suscriptores de Acueducto por uso y estrato diciembre 2022

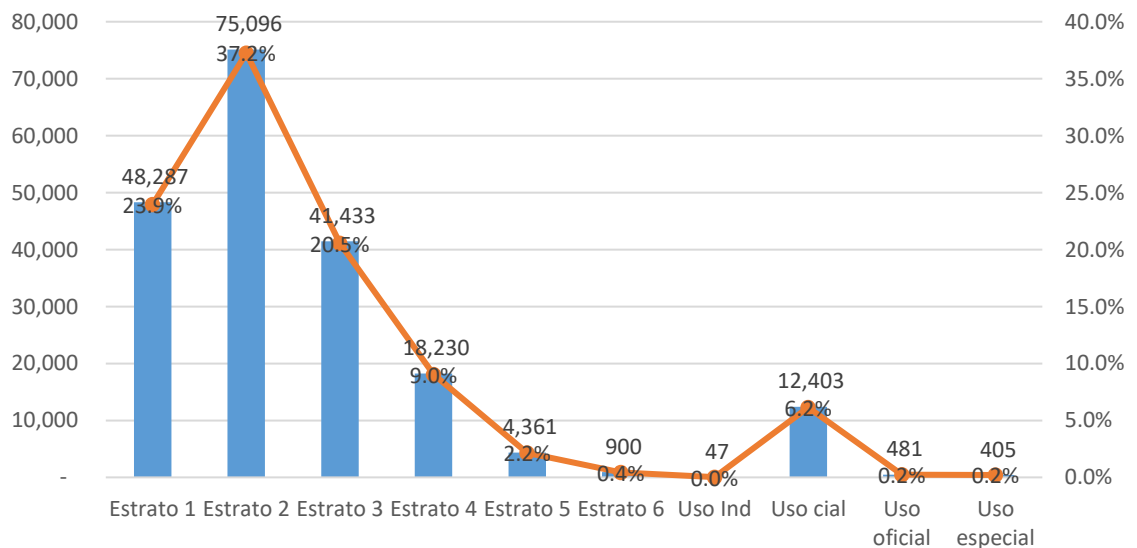


Fuente:

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Con corte a diciembre de 2022 el mayor número de suscriptores de acueducto se encuentra en el estrato 2 con un 37,1%, seguido del estrato 1 con el 24,4% y el estrato 3 con el 20,4%, el sector no residencial concentra el 6,6% del total de suscriptores en donde el sector comercial representa el 6,2%.

Gráfica 13. Suscriptores de Alcantarillado por uso y estrato diciembre 2022



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

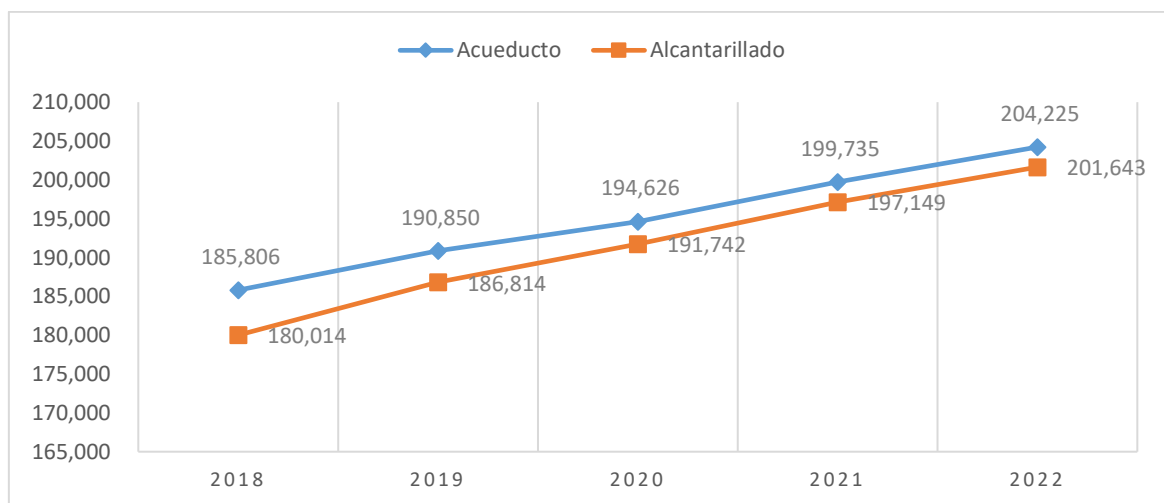


Para el servicio de alcantarillado el 93,4% de los suscriptores corresponde al sector residencial y el 6,6% al sector no residencial. La mayor concentración de suscriptores se encuentra en el estrato 2 con el 37,2%, seguido del estrato 1 con el 23,9%.

La actualización del catastro de usuarios se realiza permanentemente y se consolida mensualmente. (La información se recibe de los diferentes centros de negocio, tales como los puntos de atención por reclamos, control de irregularidades, información de cartera por visitas de gestión personalizada, ventas de servicio cuando se vincula un predio).

A continuación, se presenta una gráfica con la evolución de los suscriptores desde el 2018 al 2022, en donde se destaca la disminución de la brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado (3% en diciembre de 2018 a 1,26% en diciembre de 2022).

Gráfica 14. Suscriptores



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.1.5 FACTURA DE LOS SERVICIOS

La facturación para el año 2022 continúa realizándose de forma mensual, para los servicios de acueducto y alcantarillado, la impresión se realiza en Bucaramanga, por medio de la empresa Dispapeles.



5.1.6 TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Durante el año 2022 la empresa realizó cuatro actualizaciones de los costos y tarifas, teniendo en cuenta los acumulados IPC según Ley 142 de 1994. Actualización en febrero (2%), marzo (4,1%), junio (3,9%) y octubre (3,2%).

Tabla 33. Tarifas del Servicio de Acueducto aplicadas en el 2022

Mes	Uso	Cargo fijo	C.B.	C.C.	C.S.
Octubre 2021 - febrero 2022	E1	5.030,92	1.374,28	2.365,37	2.365,37
	E2	5.209,66	1.513,84	2.365,37	2.365,37
	E3	5.256,97	2.365,37	2.365,37	2.365,37
	E4	5.256,97	2.365,37	2.365,37	2.365,37
	E5	8.206,13	3.550,42	3.550,42	3.751,48
	E6	13.137,17	3.784,59	3.784,59	3.784,59
	Industrial	16.375,46	3.550,42	3.550,42	3.550,42
	Comercial	16.375,46	3.550,42	3.550,42	3.550,42
	Oficial	5.256,97	2.365,37	2.365,37	2.365,37
	Marzo - Mayo	E1	5.235,23	1.430,09	2.461,43
E2		5.421,22	1.575,31	2.461,43	2.461,43
E3		5.470,46	2.461,43	2.461,43	2.461,43
E4		5.470,46	2.461,43	2.461,43	2.461,43
E5		8.539,38	3.694,61	3.694,61	3.903,83
E6		13.670,67	3.938,29	3.938,29	3.938,29
Industrial		17.040,47	3.694,61	3.694,61	3.694,61
Comercial		17.040,47	3.694,61	3.694,61	3.694,61
Oficial		5.470,46	2.461,43	2.461,43	2.461,43
Junio - Septiembre		E1	5.440,92	1.486,28	2.558,14
	E2	5.634,22	1.637,21	2.558,14	2.558,14
	E3	5.685,39	2.558,14	2.558,14	2.558,14
	E4	5.685,39	2.558,14	2.558,14	2.558,14
	E5	8.874,90	3.839,77	3.839,77	4.057,21
	E6	14.207,79	4.093,02	4.093,02	4.093,02
	Industrial	17.709,99	3.839,77	3.839,77	3.839,77
	Comercial	17.709,99	3.839,77	3.839,77	3.839,77
	Oficial	5.685,39	2.558,14	2.558,14	2.558,14
	Octubre - diciembre	E1	5.616,10	1.534,13	2.640,51
E2		5.815,63	1.689,92	2.640,51	2.640,51
E3		5.868,45	2.640,51	2.640,51	2.640,51
E4		5.868,45	2.640,51	2.640,51	2.640,51
E5		9.160,65	3.963,40	3.963,40	4.187,84
E6		14.665,25	4.224,81	4.224,81	4.224,81
Industrial		18.280,21	3.963,40	3.963,40	3.963,40
Comercial		18.280,21	3.963,40	3.963,40	3.963,40
Oficial		5.868,45	2.640,51	2.640,51	2.640,51

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Tabla 34. Tarifas aplicadas de alcantarillado en 2022

Mes	Uso	Cargo fijo	V.B.	V.C.	V.S.
Octubre 2021 - febrero 2022	E1	1.276,01	878,76	1.467,04	1.467,04
	E2	1.437,76	938,91	1.467,04	1.467,04
	E3	2.246,50	1.467,04	1.467,04	1.467,04
	E4	2.246,50	1.467,04	1.467,04	1.467,04
	E5	15.559,26	2.200,56	2.200,56	2.200,56
	E6	24.888,97	2.347,27	2.347,27	2.347,27
	Industrial	25.673,00	2.200,56	2.200,56	2.200,56
	Comercial	25.673,00	2.200,56	2.200,56	2.200,56
	Oficial	2.246,50	1.467,04	1.467,04	1.467,04
Marzo - Mayo	E1	1.327,83	914,44	1.526,62	1.526,62
	E2	1.496,15	977,04	1.526,62	1.526,62
	E3	2.337,73	1.526,62	1.526,62	1.526,62
	E4	2.337,73	1.526,62	1.526,62	1.526,62
	E5	16.191,12	2.289,93	2.289,93	2.289,93
	E6	25.899,72	2.442,59	2.442,59	2.442,59
	Industrial	26.715,58	2.289,93	2.289,93	2.289,93
	Comercial	26.715,58	2.289,93	2.289,93	2.289,93
	Oficial	2.337,73	1.526,62	1.526,62	1.526,62
Junio - Septiembre	E1	1.380,00	950,37	1.586,60	1.586,60
	E2	1.554,93	1.015,42	1.586,60	1.586,60
	E3	2.429,58	1.586,60	1.586,60	1.586,60
	E4	2.429,58	1.586,60	1.586,60	1.586,60
	E5	16.827,27	2.379,90	2.379,90	2.379,90
	E6	26.917,32	2.538,56	2.538,56	2.538,56
	Industrial	27.765,24	2.379,90	2.379,90	2.379,90
	Comercial	27.765,24	2.379,90	2.379,90	2.379,90
	Oficial	2.429,58	1.586,60	1.586,60	1.586,60
Octubre- diciembre	E1	1.424,43	980,97	1.637,68	1.637,68
	E2	1.605,00	1.048,12	1.637,68	1.637,68
	E3	2.507,81	1.637,68	1.637,68	1.637,68
	E4	2.507,81	1.637,68	1.637,68	1.637,68
	E5	17.369,07	2.456,53	2.456,53	2.456,53
	E6	27.784,00	2.620,30	2.620,30	2.620,30
	Industrial	28.659,22	2.456,53	2.456,53	2.456,53
	Comercial	28.659,22	2.456,53	2.456,53	2.456,53
	Oficial	2.507,81	1.637,68	1.637,68	1.637,68

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

La empresa en el periodo enero – diciembre realizó cuatro publicaciones de las tarifas en el diario la opinión:

- 29 de enero de 2022, publicación de las tarifas aplicadas para el primer semestre de 2022.
- 11 de febrero de 2022, tarifas que rigen a partir del 01 de marzo de 2022 ajustes IPC.

Imagen 6. Publicación 2 del 11 de febrero de 2022

11/2/22 10:08 La Opinión

METRÓPOLIS 3A

Algunas personas se oponen a estas estrategias

'Los cruces viales seguros son para salvar vidas'



35
Cruce
viales serán
intersección.

El alcalde de Bogotá, Enrique Peñalosa, anunció que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá va a implementar una estrategia de seguridad vial que incluye la creación de cruces viales seguros en 35 puntos de la ciudad. Estas estrategias consisten en la creación de zonas de prioridad para peatrones y ciclistas, la implementación de semáforos inteligentes y la creación de zonas de prioridad para autobuses.

Peñalosa afirmó que estas estrategias son necesarias para salvar vidas y reducir el número de accidentes de tránsito en Bogotá. Él dijo que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá está comprometido con la seguridad vial y que va a seguir trabajando para mejorar la infraestructura vial de la ciudad.

Algunas personas se oponen a estas estrategias, argumentando que son demasiado costosas y que no resolverán el problema de la congestión vial en Bogotá. Sin embargo, el alcalde afirmó que estas estrategias son necesarias para salvar vidas y que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá está comprometido con la seguridad vial.

El alcalde Peñalosa anunció que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá va a implementar una estrategia de seguridad vial que incluye la creación de cruces viales seguros en 35 puntos de la ciudad. Estas estrategias consisten en la creación de zonas de prioridad para peatrones y ciclistas, la implementación de semáforos inteligentes y la creación de zonas de prioridad para autobuses.

Peñalosa afirmó que estas estrategias son necesarias para salvar vidas y reducir el número de accidentes de tránsito en Bogotá. Él dijo que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá está comprometido con la seguridad vial y que va a seguir trabajando para mejorar la infraestructura vial de la ciudad.

Algunas personas se oponen a estas estrategias, argumentando que son demasiado costosas y que no resolverán el problema de la congestión vial en Bogotá. Sin embargo, el alcalde afirmó que estas estrategias son necesarias para salvar vidas y que el Gobierno de la Ciudad de Bogotá está comprometido con la seguridad vial.

AGUAS KITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

AGUAS KITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE REGISTRARÁN A PARTIR DEL 1 DE MARZO DEL 2022 AJUSTADAS POR ACUMULACIÓN DEL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART 125 DE LA LEY 142 DE 1994

	Acueducto	Alcantarillado
ESTRATO 1		
Cargo Fijo	\$ 5.235,23	\$ 1.327,83
C. Básico	\$ 1.430,09	\$ 914,44
C. Comple	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Suntu	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
ESTRATO 2		
Cargo Fijo	\$ 5.421,22	\$ 1.496,15
C. Básico	\$ 1.575,31	\$ 977,04
C. Comple	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Suntu	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
ESTRATO 3		
Cargo Fijo	\$ 5.470,46	\$ 2.337,73
C. Básico	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Comple	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Suntu	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
ESTRATO 4		
Cargo Fijo	\$ 5.470,46	\$ 2.337,73
C. Básico	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Comple	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
C. Suntu	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
ESTRATO 5		
Cargo Fijo	\$ 8.539,38	\$ 16.191,12
C. Básico	\$ 3.694,61	\$ 2.289,93
C. Comple	\$ 3.694,61	\$ 2.289,93
C. Suntu	\$ 3.903,83	\$ 2.289,93
ESTRATO 6		
Cargo Fijo	\$ 13.670,67	\$ 25.899,72
C. Básico	\$ 3.938,29	\$ 2.442,59
C. Comple	\$ 3.938,29	\$ 2.442,59
C. Suntu	\$ 3.938,29	\$ 2.442,59
COMERCIAL		
Cargo Fijo	\$ 17.040,47	\$ 26.715,58
Consumo	\$ 3.694,61	\$ 2.289,93
INDUSTRIAL		
Cargo Fijo	\$ 17.040,47	\$ 26.715,58
Consumo	\$ 3.694,61	\$ 2.289,93
OFICIAL		
Cargo Fijo	\$ 5.470,46	\$ 2.337,73
Consumo	\$ 2.461,43	\$ 1.526,62
CMT	\$ 6,53	\$ 82,64

Fuente: AGUAS KITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Imagen 7. Publicación 3 del 11 de mayo de 2022

11/5/22, 09:47 La Opinión

La Opinión **METRÓPOLIS**
BOGOTÁ, COLOMBIA 5A





Fernández

Fernández del Valle, ex-Gobernador, se critica a Duque, el ex Gobernador de Antioquia, por haber sido el responsable de la creación de la Unidad de Promoción y Atención a la Atención de los Usuarios de los Servicios Públicos de Bogotá, y haber sido el responsable de la creación de la Unidad de Promoción y Atención a la Atención de los Usuarios de los Servicios Públicos de Bogotá.

Fajardo denuncia a Duque por la Ley de Garantías


La norma, que impide la contratación en época electoral, fue modificada el año pasado y permitió usar miles de millones en campaña

... una ley de garantías que se le aprobó a la cámara...

... la Ley de Garantías...

... la Ley de Garantías...

... la Ley de Garantías...



AGUAS KPIAL CUCUTA S.A. E.S. P INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE REGIRAN A PARTIR DEL 1 DE JUNIO DEL 2022 AJUSTADAS POR ACUMULACIÓN DEL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART 125 DE LA LEY 142 DE 1994

	Acueducto	Alcantarillado
ESTRATO 1		
Cargo Fijo	\$ 5.440,92	\$ 1.380,00
C. Básico	\$ 1.486,28	\$ 950,37
C. Comple	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Sunt	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
ESTRATO 2		
Cargo Fijo	\$ 5.634,22	\$ 1.554,93
C. Básico	\$ 1.637,21	\$ 1.015,42
C. Comple	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Sunt	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
ESTRATO 3		
Cargo Fijo	\$ 5.685,39	\$ 2.429,58
C. Básico	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Comple	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Sunt	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
ESTRATO 4		
Cargo Fijo	\$ 5.685,39	\$ 2.429,58
C. Básico	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Comple	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
C. Sunt	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
ESTRATO 5		
Cargo Fijo	\$ 8.874,90	\$ 16.827,27
C. Básico	\$ 3.839,77	\$ 2.379,90
C. Comple	\$ 3.839,77	\$ 2.379,90
C. Sunt	\$ 4.057,21	\$ 2.379,90
ESTRATO 6		
Cargo Fijo	\$ 14.207,79	\$ 26.917,32
C. Básico	\$ 4.093,02	\$ 2.538,56
C. Comple	\$ 4.093,02	\$ 2.538,56
C. Sunt	\$ 4.093,02	\$ 2.538,56
COMERCIAL		
Cargo Fijo	\$ 17.709,99	\$ 27.765,24
Consumo	\$ 3.839,77	\$ 2.379,90
INDUSTRIAL		
Cargo Fijo	\$ 17.709,99	\$ 27.765,24
Consumo	\$ 3.839,77	\$ 2.379,90
OFICIAL		
Cargo Fijo	\$ 5.685,39	\$ 2.429,58
Consumo	\$ 2.558,14	\$ 1.586,60
CMT	\$ 6,78	\$ 85,89
Valor de Reinstalación	\$ 26.000	
Valor de Reconexión	\$ 46.000	

Fuente: AGUAS KPIAL CUCUTA S.A. E.S.P.

Imagen 8. Publicación 4 del 11 de mayo de 2022



Reunión en la sede del Comité de Gestión y Resultados de Aguas Kpital Cúcuta, en el edificio de Carlos Andrés Bello, de sede en el edificio. Foto: archivo Colombia.

‘Se dieron todos los escenarios para acompañar a Petro’

El representante por el Partido Conservador, Giro Rodríguez, se refiere a la polémica decisión de estar en la coalición de Gobierno.

El Partido Conservador ha anunciado que si el presidente Petro gana las elecciones, se unirá a la coalición de Gobierno. Giro Rodríguez, representante del partido en el Congreso, declaró que se han dado todos los escenarios para acompañar a Petro. Rodríguez dijo que el partido ya ha decidido su postura y que no habrá cambios. Él dijo que el partido ya ha decidido su postura y que no habrá cambios. Él dijo que el partido ya ha decidido su postura y que no habrá cambios.

“Yo que paso es que están legítimos y que son los que representan a los ciudadanos”, dijo Rodríguez. “Yo que paso es que están legítimos y que son los que representan a los ciudadanos”, dijo Rodríguez.

PRIMER AVISO

El señor Néstor Apulo Cely, se le informa que la Banca Kpital de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha sido declarada en concurso de acreedores por el juez de lo civil de Bogotá, D.C., el señor Juan Manuel Hernández, en virtud de la sentencia de lo civil No. 1100422 del 20 de mayo de 2022, por haberse declarado en concurso de acreedores el señor Néstor Apulo Cely, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 del Código de Comercio.

En consecuencia, se le informa que la Banca Kpital de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. se encuentra en concurso de acreedores y que los créditos que se hayan contraído con esta entidad antes del 20 de mayo de 2022, deben ser declarados como créditos concursados y no como créditos ordinarios.

Para más información, consulte el artículo de prensa publicado en el sitio web de la Banca Kpital de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.



El primer mes de gobierno en Colombia de Gustavo Petro.

‘Se dieron todos los escenarios para acompañar a Petro’

El representante por el Partido Conservador, Giro Rodríguez, se refiere a la polémica decisión de estar en la coalición de Gobierno.

“Yo que paso es que están legítimos y que son los que representan a los ciudadanos”, dijo Rodríguez. “Yo que paso es que están legítimos y que son los que representan a los ciudadanos”, dijo Rodríguez.

ESTRATO	CARGO	VALOR	VALOR
ESTRATO 1	Cargo Fijo	\$ 5.616,10	\$ 1.424,43
	C. Básico	\$ 1.534,13	\$ 980,97
	C. Comple	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
ESTRATO 2	Cargo Fijo	\$ 5.815,63	\$ 1.605,00
	C. Básico	\$ 1.639,92	\$ 1.048,12
	C. Comple	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
ESTRATO 3	Cargo Fijo	\$ 5.368,45	\$ 2.507,31
	C. Básico	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
	C. Comple	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
ESTRATO 4	Cargo Fijo	\$ 5.368,45	\$ 2.507,31
	C. Básico	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
	C. Comple	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
ESTRATO 5	Cargo Fijo	\$ 9.160,65	\$ 17.369,07
	C. Básico	\$ 3.963,40	\$ 2.456,53
	C. Comple	\$ 3.963,40	\$ 2.456,53
ESTRATO 6	Cargo Fijo	\$ 14.665,25	\$ 27.784,00
	C. Básico	\$ 4.224,81	\$ 2.620,30
	C. Comple	\$ 4.224,81	\$ 2.620,30
COMERCIAL	Cargo Fijo	\$ 18.280,21	\$ 28.659,22
	Consumo	\$ 3.963,40	\$ 2.456,53
	INDUSTRIAL	Cargo Fijo	\$ 18.280,21
OFICIAL	Cargo Fijo	\$ 5.368,45	\$ 2.507,31
	Consumo	\$ 2.640,51	\$ 1.637,68
	CMT	\$ 7,00	\$ 85,65

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

5.1.7 ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención al Cliente de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., dentro de su Modelo de Servicio ofrece 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, semipresencial y escrita de excelente calidad, oportuna y eficaz todas las solicitudes, controversia e inquietudes interpuestas por los Usuarios y trabajando en conexión con cada Centro de



Negocios de la Empresa buscando una retroalimentación efectiva, que no permita una reiteración de sus requerimientos.

En cuanto la atención al Usuario la empresa ha 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 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, se ha logrado optimizar los costos de todos los canales de atención, y así mismo la información se retroalimenta a través de una plataforma especial que garantiza la trazabilidad de los datos a las Direcciones y Centros de Negocios donde se generan los productos no conformes para que minimicen las causas o las erradiquen y con ello garantizar una atención efectiva de los requerimientos de nuestros Usuarios, y ser sus Defensores ante la organización.

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

De igual forma se tiene 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 los 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, generando toda una nueva cultura de interacción y autogestión que facilita la vida de los usuarios, el comportamiento en el año 2022 indica que el 81,45% del total de las atenciones se realizaron por canales no presenciales, cifra que va en aumento y se proyecta para el año 2023 llegar al 87%.

Imagen 9. Canales de atención al usuario



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Durante el año 2022 se realizaron 627.227 atenciones no presenciales mediante los siguientes canales.

Cuadro 3. Canales de Atención al usuario

Total Atenciones No Presenciales	627.227
Correo Electrónico	18.430
Kplinea ATC	30.879
Dispensador facturas	9.965
Kiosko Interactivo	40.530
Video llamada	0
Kplinea Call Center	113.270
App AKC	84.719
WhatsApp	91.599
Kpibots	226.562
Facebook	2.576

Total Atenciones No Presenciales	627.227
Chat en línea	8.697
Comparación No Presencial VS. Presencial	81,45%
Total Atenciones a Usuarios	770.050
Total Atenciones Presenciales	142.746
Comparación Presencial VS. No Presencial	18,54%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En el 2022 la empresa realizó la instalación de 6 Kioscos interactivos, módulos de autoservicio en el que los usuarios pueden realizar cualquier trámite sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma fácil, rápida y sin necesidad de trasladarse hasta los puntos de atención.

Imagen 10. Quioscos interactivos



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Desde el 2020 se están recibiendo todo tipo de atención en la Kplinea 116 donde se tienen campañas para reclamación y financiaciones con asesores comerciales.

Tiempos de atención y de espera.

En promedio durante el año 2022 el tiempo de atención presencial fue de 6,2 minutos, y mediante Kplinea de 3,3 minutos.



Tabla 35. Tiempos de atención

	2020	2021	2022
TIEMPOS PROMEDIOS DE ATENCION PRESENCIAL	4,48	7,03	6,20
TIEMPOS PROMEDIOS DE ATENCION KPILINEA	4,01	3,95	3,33

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Respecto a los tiempos de espera en sala presencial fueron de 9,2 con mejoras respecto a años anteriores y en la kplínea se promedia un tiempo de espera de 2,5 minutos.

Tabla 36. Tiempos de espera

	2020	2021	2022
TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA PRESENCIAL	16,94	8,67	9,24
TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA KPILINEA	1,58	2,58	2,49

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Call Center:

A través del Call Center se atiende la línea de atención de usuarios la Kplínea 116 durante los 365 días del año, las 24 horas del día, los siete días, 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 lo viene realizando con las campañas de atención de daños, deficiencias del servicio inquietudes sobre la facturación y quejas del servicio del servicio, solicitudes y financiaciones a los cuales se le hace un estricto seguimiento en cada Centro de Negocio responsable de su gestión. En el control de indicadores de tiempos de atención como el promedio para la atención telefónica se obtuvo un promedio de 2,50 minutos y un promedio de espera de 2,46 minutos.

Tabla 37. Número de llamadas call center

Descripción	2020	2021	2022
Total llamadas entrantes línea 116	165.373	325.925	102.889
Total llamadas salientes línea 116	1.430.969	2.484.154	1.725.920

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Como resultado de la estrategia implementada para aumentar el uso de los canales virtuales por parte de los usuarios se obtuvo un total de 414.153 consultas a través de los diferentes canales ofrecidos a los usuarios como es el WhatsApp, Facebook, KpiChat en línea, KpiBots, App_AKC.

Tabla 38. Consultas canales virtuales

Descripción	2020	2021	2022
WhatsApp	30.532	40.423	91.599
Facebook	1.112	3.369	2.576
Kpibots	77.93	135.481	226.562
App AKC	4.367	11.933	84.719
KpiChat en Línea		7.489	8.697
Total Consultas	113.941	198.695	414.153

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

El CN Call center contribuyó en el recaudo a través de las llamadas salientes con el marcador preventivo telecobros y mensajes de texto en \$63.530 millones en el año 2022 lo que equivale a un 38% del total general.

Tabla 39. Recaudo Call

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%
Total	168.521.295.208	63.529.748.998	38%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Para el año 2022 se destaca:

- Se amplió a partir de marzo de 2022 la capacidad de mensajes de texto a 800 mil mensajes el cual se utilizaron 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.

- Se implemento en la plataforma del sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD los canales virtuales como WhatsApp Business, Chat, con el objeto de garantizar una mejor comunicación simultánea con las agentes del Call Center que permitirán llevar su control y registro con sus debidos soportes.
- Se capacito a los colaboradores del Call Center en procesos como financiaciones y atención de PQR y se retroalimentaron con los procesos que ajustados de acuerdo a las necesidades del servicio a las agentes.
- Se potencializo 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 aversos de terceros que afecten la atención continua del servicio.
- Se continuo con el sistema de atención comercial se contribuye con la proyección de acciones de mejoras en los procesos del sistema propendiendo por el mejoramiento continuo.

5.1.7.1 PQR

Respecto a las peticiones escritas se dio respuesta a todas las peticiones escritas que los usuarios presentaron, de Enero a Diciembre el año 2022 se recibieron entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 27.243 radicados, lo que significó una reducción de 1.663 radicados en comparación con el año 2021 donde se recibieron 28.906 PQR's, esto equivale a una disminución del 6%, 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.



Así mismo se cumplió con la meta contractual del año 16 de operación como se puede observar a continuación.

Tabla 40. Cumplimiento meta contractual reclamos accedidos

Metra Contractual Jun 2021 A mayo de 2022 (16 Año de Operación)		Meta 10%
Usuarios registrados a Diciembre de 2022	204.225	20,422
Accedido Jun 2021 a Mayo de 2022	7.147	3.58%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En cuanto a las obligaciones contractuales con los usuarios, se está cumpliendo, en el año 2022 se presentaron 7.147 reclamos atribuibles, lo que equivale a un 3,58% del total de los usuarios registrados a 31 de diciembre de 2021 (204.225) quedando por debajo de la meta en un 6,42%, lo anterior debido al control de la reclamación y la retroalimentación efectiva al interior de la organización para disminuir los productos no conformes.

Mes a mes se realiza análisis, revisión y control a las reclamaciones accedidas por los procesos ATC y PQR, donde se genera un informe de gestión que es expuesto a la Gerencia General 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 se inició con el cobro de las visitas internas para los usuarios que requieran ese servicio, para lo cual fue necesario hacer todo un desarrollo en el sistema comercial lo que llevó a generar ingresos a diciembre 2022 por valor de \$295 millones.

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

- Se generan acciones de mejoras y acciones correctivas a los Centros de Negocios que generan productos no conformes a la organización, así como acciones al mismo CN PQR en procura de garantizar 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 los usuarios en el uso de los medios virtuales apoyando la política de cero papeles de nuestra organización y disminuyendo así el uso de papelería.
- ✓ **Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos de Reposición y Apelación**

Durante el año 2022 se presentaron 21.796 PQRS para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, un 15,9% superior al año 2021. El 73,4% de las PQRS corresponden al servicio de acueducto, y el 26,6% al servicio de alcantarillado.

Tabla 41. Acueducto y Alcantarillado

ORIGEN	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
RECLAMACIÓN	13.836	13.384	1.652	5.636	15.488	19.020
QUEJA	1.476	722		92	1.476	814
RECURSO DE REPOSICIÓN	926	893	48	69	974	962
RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	846	993	15	7	861	1.000
TOTAL	17.084	15.992	1.715	5.804	18.799	21.796

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

PQRS Acueducto

Quejas: Respecto a las 722 quejas presentadas durante el año 2022, la principal causal obedece a datos generales incorrectos con el 50,1%, seguido por entrega inoportuna o no entrega de factura con el 36,4%. El mes donde se presentó el mayor número de quejas fue mayo con 145, seguido de octubre con 123, y septiembre con 110.

Tabla 42. Quejas Acueducto

Detalle de Causal	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	ago-22	sep-22	oct-22	dic-22	Total
Datos generales incorrectos	54	32	5	46	77	1	54	65	28	362

Detalle de Causal	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	ago-22	sep-22	oct-22	dic-22	Total
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	33	8	3	31	50	1	44	43	50	263
Falla en la prestación del servicio por continuidad							1			1
Falla en la prestación del servicio por calidad					1					1
Suspensión o corte del servicio	7			1	2		1	3	2	16
Afectación Ambiental	1				4				2	7
Quejas Administrativas	7	2	2	12	11	1	9	11	8	63
Estado de las Infraestructura			1	3				1	3	8
No conexión del servicio							1			1
Total	102	42	11	93	145	3	110	123	93	722

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Reclamos: respecto al área comercial se presentaron 15.270 PQRs, en donde la principal causal corresponde a Inconformidad con el consumo o producción facturado, con el 21,5%, seguido de Inconformidad con el Aforo con el 17,1% y de Inconformidad por desviación significativa con el 16,2%.

Tabla 43. PQR por causal Acueducto

Detalle de Causal	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total
Inconformidad con el consumo o producción facturado	225	258	280	213	268	257	344	280	219	308	356	270	3278
Inconformidad con el Aforo	142	167	203	165	180	242	236	270	238	327	229	212	2611
Inconformidad por desviación significativa	245	362	174	141	172	175	165	198	287	216	169	173	2477
Cobro de medidor	96	62	72	118	131	150	130	133	159	158	173	163	1545
Cobros por promedio	81	82	94	83	105	109	114	96	126	87	81	89	1147
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	101	79	79	78	72	64	75	114	62	46	70	53	893
Pago sin abono a cuenta	97	95	85	47	43	35	38	33	37	22	22	20	574
Subsidios y contribuciones	30	46	42	36	34	55	39	39	54	82	62	49	568
Tarifa incorrecta	16	21	34	28	36	32	45	108	87	42	12	45	506
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	36	38	29	22	27	29	27	1	2	37	52	40	340
Estrato incorrecto	8	8	13	1	4	7	8	12	8	10	252	2	333
Cobros inoportunos	24	6	17	31	15	23	20	17	16	30	36	1	236
Cobro por servicios no prestados	17	26	20	2	9	1	8	6	14	16		23	142
Suspensión por mutuo acuerdo	18			2				18	22	17	22	18	117
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	19	4	13	10	8	4	10	7	16	14	3	6	114
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	8	5	5	7	7	9	10	11	8	14	12	8	104
Clase de uso incorrecto	5	3	13	2	8	10	6	8	6	11		6	78
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1			1		8	64						74
Datos generales incorrectos						1	54		1				56
Cobro múltiple y/o acumulado	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1	4	3	27
Falla en la prestación del servicio por continuidad			1	1	4	1	1		1	2	2	1	14



Detalle de Causal	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total
Quejas Administrativas			1	1		1	7	1					11
Suspensión o corte del servicio					2	1	2	2			2		9
Falla en la prestación del servicio por calidad	1							2		2		2	7
Estado de las Infraestructura							4						4
Inconformidad con el servicio a usuarios CICLO I	1		1	1					1				4
Inconformidad por cobros por normalización del servicio											1		1
Total	1.173	1.264	1.177	993	1.128	1.216	1.409	1.357	1.367	1.442	1.560	1.184	15.270

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAC

El indicador establecido en la resolución CRA 906 de 2019, muestra un resultado de cero, teniendo en cuenta que durante el año 2022 se dio respuesta al total de las PQRS radicadas.

Tabla 44. Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAC

NDNA	Número de PQRS del servicio público no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el periodo de evaluación	0
NTD	Número Total de PQRS del servicio público domiciliario de acueducto resueltas en el periodo de evaluación incluyendo aquellas que fueron abiertas a prueba	15.992

IPQRAC NO NORMALIZADO (%)	0.00
---------------------------	------

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

PQRS Alcantarillado

Quejas: Respecto a las 88 quejas presentadas por la prestación del servicio de alcantarillado durante el año 2022, la principal causal obedece a datos generales incorrectos con el 46,6%, seguido de entrega inoportuna o no entrega de factura con el 34,1% y quejas administrativas con el 19,3%. Las quejas se presentaron durante los meses de marzo, abril y agosto, en los demás meses no se presentaron quejas por la prestación del servicio de alcantarillado.

Tabla 45. Quejas Alcantarillado

Detalle de Causal	mar-22	abr-22	ago-22	Total
Datos generales incorrectos		24	17	41
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	8	21	30



Detalle de Causal	mar-22	abr-22	ago-22	Total
Quejas Administrativas		5	12	17

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Reclamos: respecto al área comercial se presentaron 5.712 PQRs, en donde la principal causal corresponde a Inconformidad con el consumo o producción facturado, con el 37,5%, seguido de Inconformidad con el Aforo con el 34,2%.

Tabla 46. PQR por causal Alcantarillado

Detalle de Causal	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total
Inconformidad con el consumo o producción facturado	176	217	188	32	197	184	210	80	192	208	265	194	2.143
Inconformidad con el Aforo	124	135	173	42	153	214	198	83	208	213	227	181	1.951
Subsidios y contribuciones	35	36	41	9	32	49	32	12	50	72	59	46	473
Cobros por promedio	23	33	37	32	36	32	36	32	35	15	28	23	362
Cobro de medidor	55	81	64	24	11	19	9	30	5	6	5	8	317
Inconformidad por desviación significativa				52				115					167
Tarifa incorrecta	5	5	6	7	9	4	4	33	5	8	5	8	99
Cobros inoportunos	5	8	8	6	11	9	7	10	3	7	3		77
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	5	2	2	2	2	3	2	5	3	2	4	2	34
Pago sin abono a cuenta	1			18		1		10					30
Cobro de cargos relacionados con el servicio público				17				9					26
Estrato incorrecto		1	1				2	5			3	3	15
Cobro por servicios no prestados												7	7
Clase de uso incorrecto				3				3					6
Solicitud de rompimiento de Solidaridad				3		1		1					5
TOTAL	429	518	520	247	451	516	500	428	501	531	599	472	5.712

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAL

El indicador establecido en la resolución CRA 906 de 2019, muestra un resultado de cero, teniendo en cuenta que durante el año 2022 se dio respuesta al total de las PQRs radicadas por el servicio de alcantarillado.

Tabla 47. Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAL

NDNA	Número de PQRs del servicio público no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el periodo de evaluación	0
NTD	Número Total de PQRs del servicio público domiciliario de alcantarillado resueltas en el periodo de evaluación incluyendo aquellas que fueron abiertas a prueba	5.804

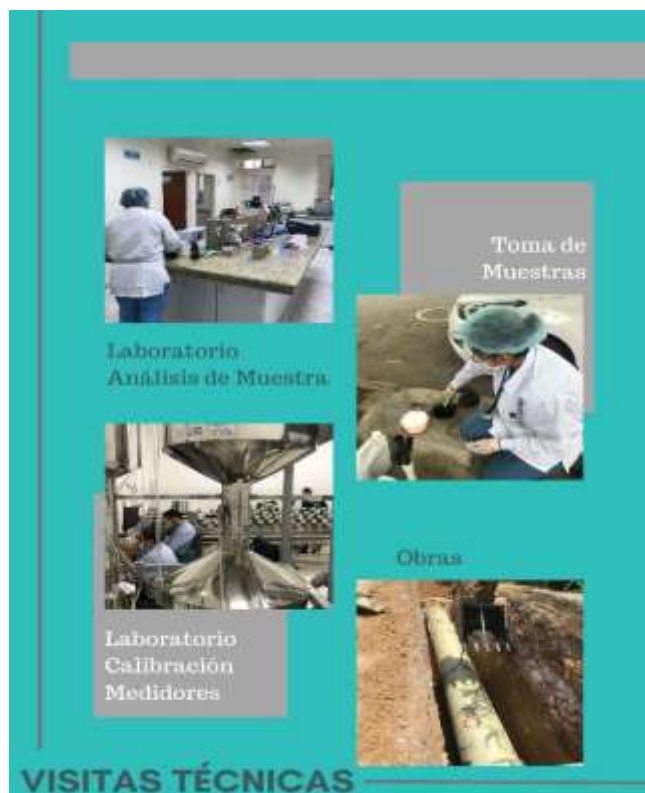
IPQRAC NO NORMALIZADO (%)	0.00
---------------------------	------

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.2 AUDITORÍA ASPECTOS TÉCNICA OPERATIVA

Se realizó las visitas de AEGR en el mes de octubre de 2022 y en el mes de marzo de 2023, en donde se verificaron actividades como: procedimiento en la toma de muestras, laboratorio de ensayos, laboratorio de medidores, obras en ejecución y ejecutadas y visita a puntos de vertimientos, en el área de prestación de lo servicio de acueducto y alcantarillado del Municipio de San José de Cúcuta:

Ilustración 1. Verificación AEGR año 2022



Fuente: Auditor

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., cuenta con dos fuentes de captación, Río Pamplonita y Río Zulia, las cuales abastecen las plantas de tratamiento El Pórtico y Carmen de Tonchalá.

La planta de tratamiento El Pórtico se abastece del Río Pamplonita, el cual capta el agua y la transporta por gravedad a los procesos de desarenación,



presedimentación, mezcla rápida, floculación, sedimentación, clarificación, filtración, desinfección, almacenamiento y distribución.

La planta de tratamiento Carmen de Tonchalá se abastece del Río Zulia, el cual mediante una pileta de sello se transporta a la estación de bombeo Tasajero y posteriormente el agua es transportada hasta una cámara de quiebre y de ahí ingresar a los procesos de mezcla rápida, floculación, sedimentación, clarificación, filtración, desinfección, finalmente es transportada a la estación Nidya para su distribución.

Ilustración 2. Sistema de potabilización AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Resumen: Auditor

5.2.1 INDICADORES TÉCNICOS OPERATIVOS SISTEMA DE ACUEDUCTO DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 906 DE 2019

5.2.1.1 Calidad del agua

La auditoría verifico los análisis de calidad de agua realizados durante el año 2022 por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A: E.S.P, así como las frecuencias de los mismos, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 1575 de 2007 y su Resolución reglamentaria 2115 de 2007 expedidas por el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Las proyecciones de población realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, estipulan que para el año 2022 la ciudad de San José de Cúcuta contó con una población urbana de 763.436 habitantes, En virtud de lo anterior, la normatividad antes mencionada, especifica por la población atendida que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, debe realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como se muestra a continuación:

Cuadro 4. Número mínimo de muestras a analizar de acuerdo a la población

Poblaciones (habitantes)	Características	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
500.000 a 800.000	turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado y residual del coagulante utilizado	Diaria	3
	alcalinidad, dureza total, hierro total, cloruros, sulfatos, nitratos y nitritos	Semanal	3
	COT, Fluoruros	semestral	2
	aquellas características físicas, químicas de interés en salud publica exigidas por el mapa de riesgo o la autoridad sanitaria	de acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	de acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

La empresa presento los datos de los análisis realizados durante el año 2022, donde se especifican el total de muestras realizadas a diario, y mes a mes,



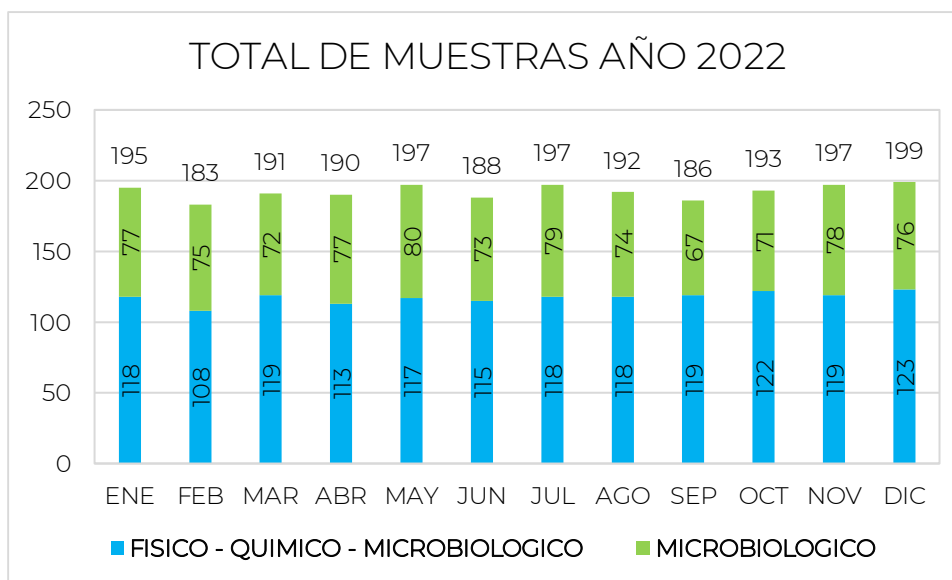
a lo largo de la red de distribución de agua, mastranto la efectividad del tratamiento realizados.

Tabla 48. Muestras totales por mes año 2022

MES	TOTAL	FÍSICO - QUÍMICO MICROBIOLÓGICO	MICROBIOLÓGICO
ENERO	195	118	77
FEBERO	183	108	75
MARZO	191	119	72
ABRIL	190	113	77
MAYO	197	117	80
JUNIO	188	115	73
JULIO	197	118	79
AGOSTO	192	118	74
SEPTIEMBRE	186	119	67
OCTUBRE	193	122	71
NOVIEMBRE	197	119	78
DICIEMBRE	199	123	76
TOTAL	2308	1409	899

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Gráfica 15. Muestras de calidad de agua



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Análisis: Auditor.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P realiza muestreo de calidad de agua durante todo el año, de manera aleatoria en los puntos concertados, en



promedio se realizan 192 muestreos mensuales, lo que equivale a 6,5 muestras diarias.

La Auditoría revisó los resultados de los análisis realizados por el operador, verificando que el mismo ha cumplido con la frecuencia y tipo de parámetros exigidos en la normatividad. A continuación, se muestran los resultados promedio mes de algunos parámetros de importancia:

Tabla 49. Principales parámetros analizados

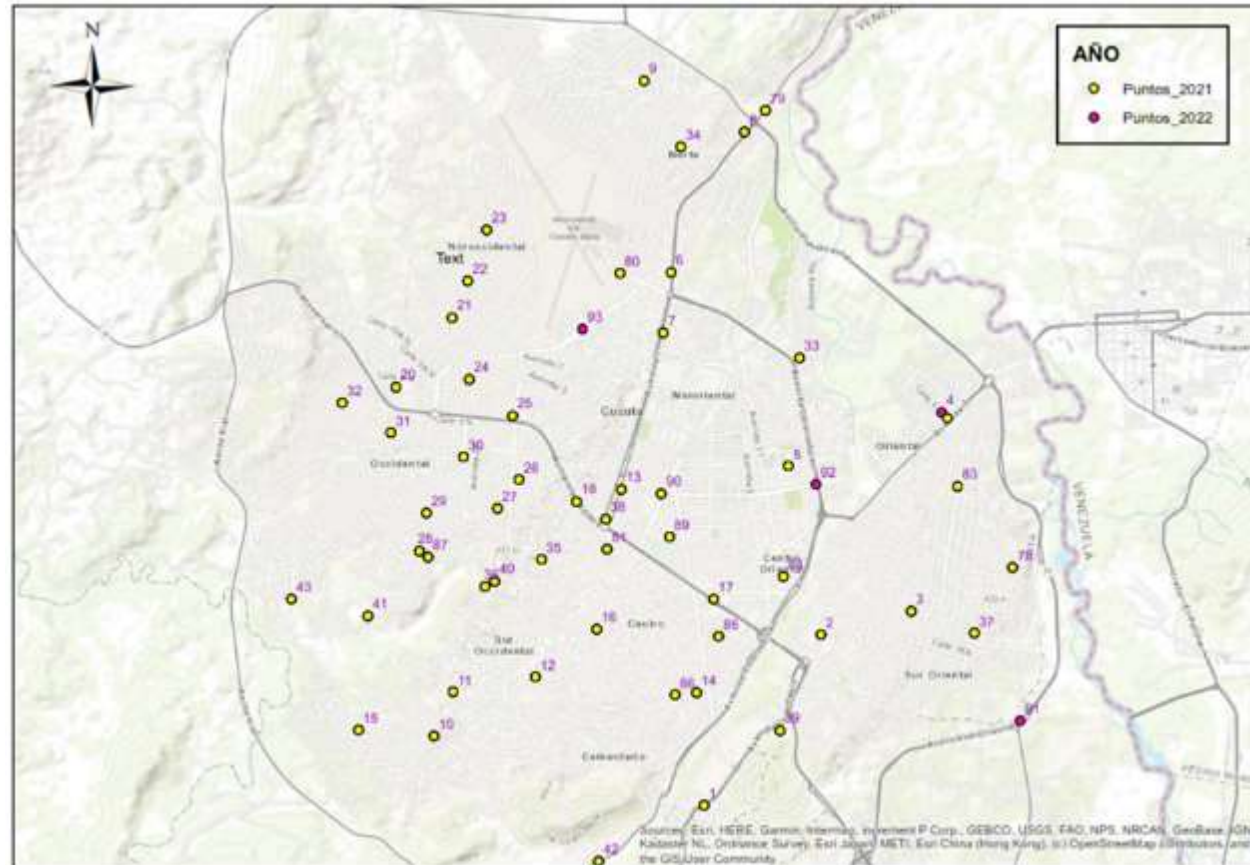
MES	T	Color	Turbiedad	pH	Cloro Libre	Alcalinidad	Dureza	Conductividad
ENERO	26,1	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,3 a 7,8	0,8	71,76	80,92	199,4
FEBERO	25,3	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,3 a 7,8	0,83	78,69	95,07	201,35
MARZO	25,1	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,2 a 8	0,84	66,87	75,18	188,1
ABRIL	24,8	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,5 a 7,8	66	77,62	71,15	190,93
MAYO	25,3	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,2 a 8	0,7	61,2	74,6	174,9
JUNIO	24,7	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,2 a 8	0,65	53,5	80,68	170,83
JULIO	24,3	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,2 a 8	0,85	68,13	88,53	179,68
AGOSTO	24,9	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,3 a 8,1	0,81	67,94	79,89	181,11
SEPTIEMBRE	25,4	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,6 a 7,9	0,97	68,38	83,2	168,77
OCTUBRE	24,4	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,5 a 7,8	1	68,6	86,4	170,47
NOVIEMBRE	24,4	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,6 a 7,8	1	62,94	88,77	161,88
DICIEMBRE	23,6	< 5 LQ	< 1,0 LQ	7,7 a 7,9	1,03	71,82	90,7	188,59

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Como se observa en la tabla anterior, los resultados promedio de los parámetros analizados se encuentran por debajo del límite normativo, lo cual es consecuente con los resultados del IRCA obtenidos por parte del operador y la Secretaría de Salud (Ver IRCAP en el capítulo de indicadores Resolución 906 de 2019).

Por otra parte, los puntos de muestreo aumentaron de 54 a 57 puntos en el año 2022, de acuerdo con el "Acta Final de Recibo de Conformidad de los Puntos de Muestro de Calidad del Agua para Consumo Humano" (descargada del SUI), el cual se firmó el 14 de enero de 2022, entre la Secretaría de Salud Municipal de Cúcuta y la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., estableciéndose los siguientes nuevos puntos de muestreo:

Ilustración 3. Puntos concertados para muestreos nuevos año 2022



Fuente: SIVICAP Año 2022.



En la ilustración anterior se muestran en color amarillo los 54 puntos que se tenían concertados para monitorear la calidad de agua en el año 2021, y en color rosado se muestra la ubicación de los nuevos puntos que fueron concertados para el año 2022, donde se incluyen los puntos adicionales 91, 92 y 93, los cuales tienen interés especial en medir la calidad de agua en redes nuevas, y permiten evaluar la calidad del agua que es vendida en bloque a los municipios aledaños.

En la tabla a continuación se muestran los códigos, barrios y ubicación de los 57 puntos concertados para el año 2022. Es importante mencionar que el punto 19, ubicado en el barrio Claret, tiene un error en la coordenada “y” lo cual lo ubica a 52 Km al sur del casco urbano de la ciudad.

Tabla 50. Descripción de Puntos Concertados para muestreos

Cod	Barrio	X	Y	Cod	Barrio	X	Y	Cod	Barrio	X	Y
1	Bellavista	843383,36	1362023,12	20	Tucunaré	839764,89	1366928,22	39	MIRADOR CAMPESTRE	844276,13	1362898,18
2	San Mateo	844757,94	1364025,14	21	Motilones	840424,42	1367741,89	40	28 DE FEBRERO	840925,42	1364650,48
3	La Libertad	845817,56	1364298,49	22	Ospina Pérez	840609,40	1368175,35	41	NIDIA	839436,78	1364242,70
4	PRADOS DEL ESTE	846175,20	1366630,67	23	Buenos Aires	840829,80	1368772,53	42	PORTICO	842144,13	1361365,08
5	San Eduardo	844374,19	1366005,80	24	Comuneros	840626,44	1367018,73	43	MINUTO DE DIOS	838537,79	1364442,32
6	La Insula	842995,78	1368275,83	25	Comuneros	841135,61	1366591,17	78	SANTA ANA	847007,30	1364813,48
7	Sector Zona Industrial	842903,04	1367567,32	26	La Victoria	841208,86	1365843,85	79	EL SALADO	844104,30	1370176,70
8	El Salado	843859,45	1369921,05	27	Los Almendros	840956,97	1365505,49	80	AEROPUERTO	842396,71	1368266,70
9	Alonsito	842679,58	1370523,99	28	Doña Nidia	840041,50	1365005,39	81	PUEBLO NUEVO	842244,08	1365030,10
10	Belen	840211,10	1362835,69	29	Cecil- 7 de Agosto	840123,85	1365452,73	83	SAN MARTIN	846360,60	1365763,78
11	GAITAN	840436,55	1363354,50	30	Atalaya I Etapa	840559,11	1366110,55	84	EL COLSAG	844315,34	1364709,32
12	Cundinamarca	841403,91	1363528,92	31	Palmeras parte alta	839706,24	1366395,66	85	LOS CAOBS	843554,11	1364003,63
13	Pescadero	842412,49	1365728,81	32	Antonia Santos	839134,08	1366744,84	86	PUENTE BARCO	843044,44	1363321,09
14	Blanco	843296,68	1363344,93	33	NIZA	844505,32	1367270,34	87	DOÑA NIDIA	840142,08	1364935,32
15	La Divina Pastora	839325,34	1362907,57	34	CUMBRES - VIRGILO BARCO	843111,33	1369750,38	89	LLERAS	842980,03	1365174,06
16	El Llano	842124,11	1364088,67	35	LOS ALPES	841474,42	1364908,72	90	PESCADERO-COLPET	842880,52	1365678,19
17	El Centro	843496,90	1364441,61	36	28 DE FEBRERO	840811,35	1364590,85	91	BOCONO	847096,79	1363014,29
18	Pueblo Nuevo	841886,95	1365583,49	37	POLICARPA	846558,37	1364044,58	92	URB. VILLA PRADO	844698,63	1365788,71
19	Claret	840186,89	1308618,95	38	SEVILLA	842230,14	1365380,57	93	Simón Bolívar	841955,78	1367608,48

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Durante la visita realizada el 20 de octubre de 2022 por esta Auditoría se realizó seguimiento al procedimiento de toma de muestra, evidenciando que se sigue los lineamientos de la Guía de Toma de Muestra emitida por el Instituto Nacional de Salud, así:

Ilustración 4. Procedimiento de toma de Muestra



Fuente: Visita de AEGR Realizada el 20/10/2022.

✓ **CS. DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**

Cuadro 5. Dimensión Calidad del Servicio

DIMENSIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO (CS.)				
SUB-DIMENSIÓN	Calidad de Agua Potable (CS. 1.)		Distribución de Agua para Uso y Consumo (CS. 2.)		Atención al Usuario (CS. 3.)
INDICADORES	Índice de Reporte y Calidad del agua potable - IRCAP (CS. 1.1)	Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp (CS. 1.2)	Índice de Continuidad - IC (CS. 2.1)		Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC (CS. 3.1) / Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL (CS. 3.2)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Calidad del Servicio (CS), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; En el recuadro azul punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de acueducto, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **CS. 1. Subdimensión Calidad de Agua Potable**

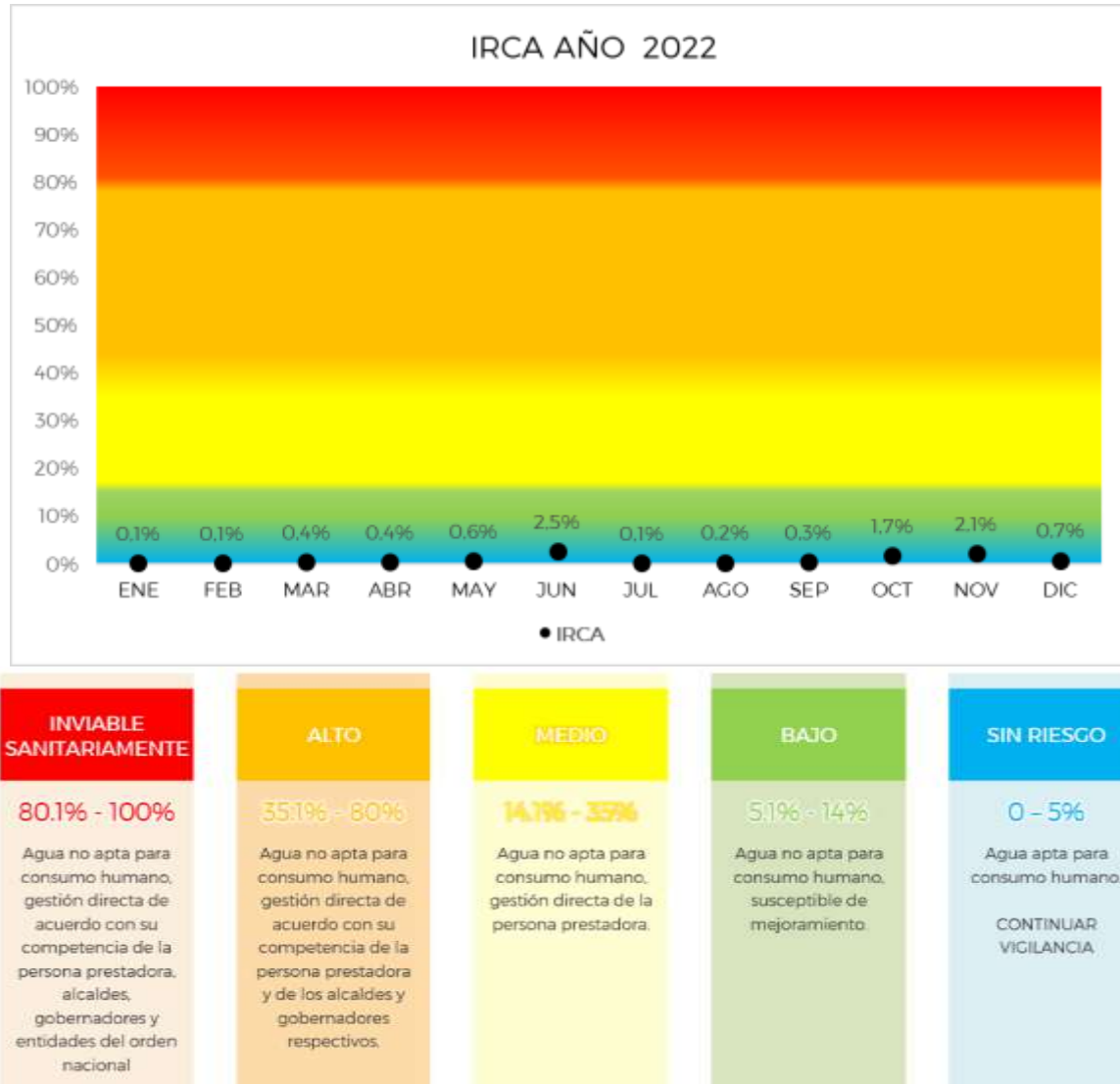
A. *CS. 1.1. Índice de reporte y calidad del agua potable (IRCAP)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el IRCAP refleja si el prestador reporta la información de calidad de agua potable suministrada y si esta es apta para el consumo humano, con base en el promedio de los valores mensuales del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA).

Lo anterior es relevante, toda vez que el prestador debe definir el nivel de riesgo del servicio público domiciliario de acueducto en cuanto a la calidad de agua producida que entrega a sus usuarios, con el fin de no generar problemas de salud pública en cumplimiento de la normatividad vigente.

A continuación, se muestra la información reportada por el prestador para el año 2022.

Gráfica 16. Reporte IRCA año 2022



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y Resolución 2115 de 2007.

Como se observa en la gráfica anterior, de acuerdo a la información reportada por el prestador, en el año 2022, durante todo el año el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA), se mantuvo “Sin Riesgo”.

Con el fin de analizar este indicador se utilizará la información reportada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, en lo corrido del año 2022, teniendo en cuenta el siguiente análisis



$$IRCAP = \frac{\sum_{i=1}^m RCAP}{m}$$

IRCAP: Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable, redondeado a dos (2) cifras decimales.

i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$.

m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación.

RCAP_i: Reporte y calidad de agua potable para el mes i , de acuerdo con:

$$RCAP_i = \begin{cases} 1 & \text{si } IRCA_i \leq 5\% \\ 0 & \text{si } IRCA_i > 5\% \text{ y/o no se reporta la información} \end{cases}$$

Tabla 51. Reporte y calidad de agua año 2022

RCAP OCTUBRE			
MES	META	IRCA	RCAP
ENERO	1	0,1%	1
FEBRERO	1	0,1%	1
MARZO	1	0,4%	1
ABRIL	1	0,4%	1
MAYO	1	0,6%	1
JUNIO	1	2,5%	1
JULIO	1	0,1%	1
AGOSTO	1	0,2%	1
SEPTIEMBRE	1	0,3%	1
OCTUBRE	1	1,7%	1
NOVIEMBRE	1	2,1%	1
DICIEMBRE	1	0,7%	1
$\sum_{i=1}^m RCAP$			12

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

El análisis se establece para el año de 2022, de acuerdo a la información suministrada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, obteniendo lo siguiente:

$$IRCAP = \frac{\sum_{i=1}^m RCAP}{m}$$

$$IRCAP = \frac{12}{12} = 1$$

$$IRCAP \text{ Normalizado} = 1 \times 100 = 100\%$$

El IRCAP normalizado para el año 2022 se calculó en 100%, lo cual permite verificar que el agua tratada y distribuida por el operador no presenta riesgo y es apta para el consumo humano.

De otra parte, se realizó una comparación entre la información reportada por el prestador y la registrada por el SIVICAP donde se observan pequeñas diferencias entre los valores reportados para el IRCA; Sin embargo, en todos los meses coincide que el agua tratada y distribuida no presenta riesgo, cabe aclarar que en el SIVICAP no se reportó la totalidad de los meses, quedado pendiente los meses de enero, abril y mayo. En consecuencia, con respecto a IRCAP, el mismo no se va a ver alterado puesto que todos los resultados obtenidos se encuentran en el mismo nivel de riesgo (Sin Riesgo).

Imagen 11. Reporte IRCA SIVICAP 2022

Año	Código Dpto.	Departamento	Código Mpio.	Municipio	Mes	Muestras analizadas en el municipio	Promedio de parámetros analizados en el municipio	IRCA municipal	Nivel riesgo municipal	Muestras analizadas área urbana	Promedio de parámetros analizados área urbana	IRCA municipal área urbana	Nivel riesgo área urbana	Muestras analizadas área rural	Promedio de parámetros analizados área rural	IRCA municipal área rural	Nivel riesgo área rural
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	FEBRERO	10	56	0	Sin Riesgo	9	48	0	Sin Riesgo	1	8	0	Sin Riesgo
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	MARZO	6	48	0	Sin Riesgo	6	48	0	Sin Riesgo				
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	JUNIO	6	34	1,5267	Sin Riesgo	6	34	1,5267	Sin Riesgo				
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	JULIO	12	62	0	Sin Riesgo	11	56	0	Sin Riesgo	1	6	0	Sin Riesgo
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	AGOSTO	8	44	0	Sin Riesgo	9	44	0	Sin Riesgo				
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	SEPTIEMBRE	15	80	0	Sin Riesgo	15	74	0	Sin Riesgo	1	6	0	Sin Riesgo
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	OCTUBRE	15	86	0,6299	Sin Riesgo	17	86	0,5558	Sin Riesgo				
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	NOVIEMBRE	16	72	0	Sin Riesgo	15	66	0	Sin Riesgo	1	6	0	Sin Riesgo
2022	54	NORTE DE SANTANDER	54001	CUCUTA	DICIEMBRE	13	72	0	Sin Riesgo	13	66	0	Sin Riesgo	1	6	0	Sin Riesgo

Fuente: SIVICAP.

De acuerdo con los datos reportados por el SIVICAP se realiza el análisis del IRCAP para el año 2022.

Tabla 52. IRCAP resultado según Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado año 2022 - normalizado	Resultado año 2021 - normalizado
INDICE DE REPORTE Y CALIDAD DEL AGUA POTABLE – IRCAP - PRESTADOR	1	1	1	SI	100%	100%
INDICE DE REPORTE Y CALIDAD DEL AGUA POTABLE – IRCAP - SIVICAP			1		100%	100%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Con respecto al año 2021 el IRCAP reportado para el año 2022 por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, mantuvo sus estándares de calidad, indicando que, durante esta vigencia, la calidad del agua no presento riesgo alguno para la salud durante los años mencionados.

B. CS. 1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la Persona Prestadora IRABApp

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el IRABApp tiene en cuenta los procesos de tratamiento, distribución y continuidad del servicio público domiciliario de acueducto, acorde con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo, donde se relacionan las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia de la calidad del agua para consumo humano.

Lo anterior es relevante, toda vez que el prestador debe evaluar los riesgos estratégicos y operativos de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en aspectos asociados a la continuidad y tratamiento, que impactan directamente en la calidad de vida de las personas y en la calidad del servicio.

El IRABA se calcula de acuerdo a la Resolución 2115 de 2007 de la siguiente manera:

$$IRABApp = 100 - (IT + IC)$$

Donde:

PP: Corresponde a la persona prestadora

(IT) Índice de Tratamiento: Puntaje que evalúa los procesos de tratamiento, ensayos básicos de laboratorio en la PTAP y trabajadores certificados (Puntaje max. = 80 puntos)

(IC) Índice por Continuidad: Puntaje asignado a la pp con la información de continuidad de su área de influencia. (Puntaje max. = 20 puntos)

En cuanto a Índice de Tratamiento – IT, se tienen en cuenta las siguientes variables:

Cuadro 6. Variables IT

PUNTAJE PARA EL ÍNDICE DE TRATAMIENTO DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO (IT)	
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	PUNTAJE ASIGNADO
Si se realizan todos los procesos requeridos según las características del agua cruda y su tratamiento es continuo	50
Si se realizan todos los procesos requeridos según las características del agua cruda y su tratamiento es intermitente	25
Si se realizan algunos procesos requeridos según las características del agua cruda y su tratamiento es continuo	15
Si se realizan algunos procesos requeridos según las características del agua cruda y su tratamiento es intermitente	10
Si sólo requiere desinfección y esta se realiza	50
Si sólo realiza desinfección	15
Si no hay ningún tipo de tratamiento	0
DOTACIÓN BÁSICA DE LABORATORIO EN PLANTA DE TRATAMIENTO:	
La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH. Se le asignará 3 puntos por cada equipo utilizado en los ensayos citados.	15
TRABAJADORES CERTIFICADOS	
Entre el 90% y el 100% de los trabajadores que son operadores de planta están certificados	15
Entre el 50% y menos de 90% de los trabajadores que son operadores de planta están certificados	10
Menos del 50% de los trabajadores que son operadores de planta están certificados	0

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

Ilustración 5. Índice de Tratamiento (IT)



Fuente: Adaptado Resolución 2115 de 2007.

Expuestas las variables y componentes del IRABApp, a continuación, se procede con su cálculo.

Índice de Tratamiento (IT):

Tabla 53. IT AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P

PROCESOS	DOTACIÓN DE LABORATORIO	TRABAJADORES CERTIFICADOS	IT
Si se realizan todos los procesos requeridos según las características del agua cruda y su tratamiento es continuo	La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH. Se le asignará 3 puntos por cada equipo utilizado en los ensayos citados.	Entre el 90% y el 100% de los trabajadores que son operadores de planta están certificados	80
50	15	15	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Índice por Continuidad (IC):

Tabla 54. Índice de Continuidad

Continuidad del servicio IC	Puntaje
0-10 Horas/día (Insuficiente)	0
10.1 – 18 Horas/día (No Satisfactoria)	10
18.1 – 23 Horas/día (Suficiente)	15
23.1 – 24 Horas/día (Continuo)	20

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 906 de 2019 y teniendo en cuenta la información entregada por la empresa, la continuidad promedio para el año 2022 es de 24 horas/día, como se muestra a continuación:

Tabla 55. Índice de Continuidad AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P

PERIODO (2022)	HORAS DE PRESTACIÓN MENSUAL (N.º)	NÚMERO DE SUSCRIPTORES	IC
ENERO	682,59	199.772	22,02
FEBRERO	610,46	200.384	21,80
MARZO	681,09	200.608	21,97
ABRIL	632,54	201.336	21,08
MAYO	692,31	201.566	22,33
JUNIO	640,57	201.723	21,35
JULIO	679,84	202.200	21,93
AGOSTO	674,25	202.544	21,75
SEPTIEMBRE	625,14	202.886	20,84
OCTUBRE	637,63	203.402	20,57
NOVIEMBRE	629,59	203.679	20,99
DICIEMBRE	685,02	203.980	22,10
PROMEDIO (horas/día)			21,56

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



Dado que el promedio de horas prestadas por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P se encuentra entre 18.1 – 23 Horas/día, el Índice de Continuidad tiene una puntuación equivalente a 15 puntos.

IRABApp No Normalizado:

$$IRABA\ pp = 100 - (IT + IC)$$

$$IRABA\ pp = 100 - (80 + 15)$$

$$IRABA\ pp = 95$$

IRABApp Normalizado:

$$IRABApp\ Normalizado = 100 - IRABApp\ No\ Normalizado$$

$$IRABApp\ Normalizado = 100 - 95$$

$$IRABApp\ Normalizado = 5$$

El Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., prestador del servicio de acueducto para la ciudad de San José de Cúcuta (Norte de Santander) en el año 2022, permite establecer que el sistema no estuvo expuesto a problemáticas que pusieran en riesgo el sistema de abastecimiento de agua potable, ni la capacidad para garantizar el suministro del servicio.

Para el año 2022 en el tablero de planeación se estableció una meta de 5 la cual se cumple a satisfacción.

Tabla 56. IRABApp Resultado de acuerdo a Resolución 906 de2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (si/no)	Resultado año 2022 – normalizado	Resultado año 2021 - normalizado
INDICE DE RIESGO POR ABASTECIMIENTO DE AGUA POR PARTE DE LA PERSONA PRESTADORA - IRABApp	5	5	95	SI	5	5

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En comparación con el año 2021, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. para la presente vigencia, mantuvo sus estándares para el abastecimiento de agua, obteniendo un resultado normalizado del indicador IRABApp de 5, lo que muestra que la empresa cumple con las disposiciones legales vigentes en materia de abastecimiento y continuidad.

- **CS. 2. Subdimensión distribución de agua para uso y consumo**

A. CS. 2.1. Índice de Continuidad (IC)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IC refleja el promedio mensual del número de horas/día de prestación efectiva del servicio público domiciliario de acueducto.

La importancia de este indicador radica en la disponibilidad del recurso hídrico por parte de los suscriptores la ciudad de San José de Cúcuta bajo un criterio técnico e hidráulico.

Tabla 57. Índice de Continuidad Aguas Kpital S.A. E.S.P.

PERIODO (2022)	DÍAS FACTURADOS	HORAS DE PRESTACIÓN MENSUAL (N.º)	NÚMERO DE SUSCRIPTORES	IC
ENERO	31	682,59	199.772	22,02
FEBRERO	28	610,46	200.384	21,80
MARZO	31	681,09	200.608	21,97
ABRIL	30	632,54	201.336	21,08
MAYO	31	692,31	201.566	22,33
JUNIO	30	640,57	201.723	21,35
JULIO	31	679,84	202.200	21,93
AGOSTO	31	674,25	202.544	21,75
SEPTIEMBRE	30	625,14	202.886	20,84
OCTUBRE	31	637,63	203.402	20,57
NOVIEMBRE	30	629,59	203.679	20,99
DICIEMBRE	31	685,02	203.980	22,10
ÍNDICE DE CONTINUIDAD No Normalizado (horas/día)				21,56

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

$$IC \text{ Normalizado} = \frac{IC \text{ No Normalizado}}{24} \times 100$$

$$IC \text{ Normalizado} = \frac{21,56}{24} \times 100$$

$$IC \text{ Normalizado} = 89,83$$

Tabla 58. Índice de Continuidad IC Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (sí/no)	Resultado año 2022 - normalizado	Resultado año 2021 - normalizado
INDICE DE CONTINUIDAD -IC	22,7	22,2	24	21,56	NO	89,83	90,32

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

La empresa en su tablero de planeación, tiene como meta para el año 2022 un Índice de Continuidad de 22,2 horas/día, meta que no logró cumplir durante la vigencia evaluada. De otra parte, se resalta que con respecto al año anterior se estableció en 21,68 horas/día disminuyó en 0,12 horas/día.

Se resalta que durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2022 se presentaron los niveles más alto de turbiedad, lo que es inversamente proporcional a las horas de prestación del servicio, puesto que la captación y tratamiento se ven interrumpidos, lo que pudo haber incidido en la continuidad para estos meses.

Durante el año 2022, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. continuó con las inversiones en la infraestructura y las actividades de mantenimiento del acueducto, propendiendo a mejorar la continuidad del servicio de la ciudad de San José de Cúcuta, la cuales se indican a continuación:

Ilustración 6. Inversiones mejora de la continuidad



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Resumen: Auditor.

✓ **EP. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP)**

Cuadro 7. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

DIMENSIÓN	EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP.)					
SUB-DIMENSIÓN	Cumplimiento del Plan de Inversión Acueducto (EP. 1.)		Cumplimiento del Plan de Inversión Alcantarrillado (EP. 2.)		Planificación ante Emergencias (EP. 3.)	
INDICADORES	Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC (EP. 1.1)	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - EAAC (EP. 1.2)	Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarrillado - IAALC (EP. 2.1)	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarrillado - EAAL (EP. 2.2)	Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto - PECAC (EP. 3.1)	Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Alcantarrillado - PECAI (EP. 3.2)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Eficiencia en la Planificación de Inversiones (EP), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; En el recuadro naranja punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de acueducto, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones de Acueducto**

A. *EP. 1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto-(IIA_{AC})*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el IIAAC busca realizar seguimiento a la correcta destinación de los recursos económicos de acuerdo con lo proyectado en el plan de inversiones, lo cual se puede traducir en una mejora y/o ajuste de infraestructura que permita mejorar la prestación del servicio por parte de la persona prestadora. Si el porcentaje de cumplimiento aumenta implica que se están ejecutando las inversiones de acuerdo con lo proyectado.

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$IIAAC = \frac{\sum_{p=1}^{at} VPl_{ejec_p}}{\sum_{p=1}^{at} VPl_{proy_p}} \times 100$$

Donde:



IIAAC: Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

p: Año tarifario, en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $p = \{1, 2, 3, \dots, at\}$. Para el efecto del cálculo de este indicador se entenderá como año 1, el año en que se haya iniciado la ejecución del plan de inversiones proyectado por el prestador y at el período tarifario que finaliza en el período de evaluación del indicador.

VPlejecp: Valor presente de las inversiones ejecutadas del plan de inversiones del servicio público domiciliario de acueducto en el período de evaluación p (expresado en pesos del año base). Las cuales corresponden a las erogaciones realizadas por el prestador sin discriminación del avance del proyecto y/o inversión, ya sea que la misma se encuentre "en curso" o "finalizada".

Con respecto a este indicador AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P informa que para el año 2022, cumplieron la meta propuesta en ejecución de proyectos establecida en \$24.913.578.080, por lo anterior, este indicador se califica con un puntaje de 100; Sin embargo, se recomienda que, para las futuras entregas de la información de este indicador, se debe discriminar la ejecución presupuestal por proyecto y por año de ejecución, para que la Auditoría pueda verificar el resultado de dicho indicador.

B. EP. 1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones (IEAIAAC)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IEAIAAC busca realizar seguimiento y verificación sobre las inversiones realizadas por Aguas Kpital S.A E.S.P en cuanto a la correspondencia con las inversiones proyectadas en su plan de inversiones, evidenciando si los recursos económicos fueron destinados correctamente.

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$IEAIAAC = \frac{\sum_{a=1}^b (VEP_a \times PA_a)}{\sum_{a=1}^b VPa} \times 100$$

Donde:



IEAIAC: índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

PA_a: Porcentaje de avance físico.

VEP_a: Valor (en pesos corrientes) del activo y/o proyecto “a/p” ejecutado establecido dentro del plan de inversiones o POIR del prestador para el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación del indicado.

VPa: Valor del activo y/o proyecto proyectado

Con respecto a este indicador AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P informa que para el año 2022, cumplieron la meta anual propuesta en ejecución de proyectos establecida en 100; Sin embargo, se recomienda que, para las futuras entregas de la información de este indicador, se debe discriminar la ejecución presupuestal por proyecto para la vigencia evaluada, lo anterior, para que la Auditoría pueda verificar el resultado de dicho indicador.

- **EP.3. Planificación ante Emergencias.**

- A. *EP. 3.1. Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto (PECAC)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El PECAC verifica la planeación de las acciones que deberá poner en marcha AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P en caso de emergencia, y los planes de contingencia establecidos con el fin de reducir los impactos negativos en beneficio de los usuarios.

Lo anterior permite controlar incumplimientos normativos en cuanto a la tenencia o no Planes de Emergencias y Contingencias (PEC), toda vez que una escasa planificación y/o preparación ante eventos naturales y de contingencias puede afectar los procesos asociados a la prestación del servicio de acueducto, generando un riesgo de afectación en el suministro del servicio.

Para este indicador se evalúan 5 componentes que corresponde a las especificaciones establecidas en la Resolución MVCT 154 de 2014, modificada por la Resolución MVCT 527 de 2018 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare, y la Resolución SSPD-20161300062185 de 2016 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

Imagen 12. PEC Acueducto reportado al SUI año 2022

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2022
 DEPARTAMENTO: NORTE DE SANTANDER
 MUNICIPIO: CUCUTA
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Acueducto	PECAKC V18 - 2022-07-18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Acueducto	I Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Acueducto	II Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Acueducto	III Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Acueducto	IV Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Alcantarillado	I Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Alcantarillado	II Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E. S.P.	Alcantarillado	III Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022

Fuente: www.sui.gov.co.

La Auditoría verifico el estado del PEC en el SUI, encontrando que fue cargado el día 18 de julio de 2022, lo cual está acorde con lo estipulado en la Resolución SSPD 20161300062185 del 2016.

Para el cálculo del indicador en zonas urbanas se aplica la siguiente fórmula:

$$PEC_{AC} = \frac{\sum_{r=1}^5 Reporte_r}{5} \times 100$$

Donde:

PEC_{AC}: Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

r: Componentes que conforman el PEC.

Donde, $r = \{1 = \text{Aseguramiento de infraestructura},$
 $2 = \text{Identificación de amenazas},$
 $3 = \text{Registro de eventos},$
 $4 = \text{Inventario y}$
 $5 = \text{Reporte del PEC en el SUI}\}.$

Reporter : Corresponde al reporte de la información del componente r al SUI.
 $\{1 \text{ si se reporta el componente } r \text{ } 0 \text{ si no se reporta el componente}\}$

En virtud de lo anterior el mencionado indicador se calcula a continuación:

Tabla 59. Asignación valor de reporte por componente

Componente	Asignación Reporte
1 = Aseguramiento de infraestructura	1
2 = Identificación de amenazas	1
3 = Registro de eventos	1
4 = Inventario	1
5 = Reporte del PEC en el SUI	1
$\sum_{r=1}^5 \text{Reporte}_r$	5

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Una vez obtenido el valor de Reporte, se procede con la aplicación de la fórmula.

$$PEC_{AC} = \frac{\sum_{r=1}^5 \text{Reporte}_r}{5} \times 100$$

$$PEC_{AC} = \frac{5}{5} \times 100$$

$$PEC_{AC} = 100$$

**Tabla 60. Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto (PECAC)
 Resolución 906 de 2019**

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto (PEC _{AC})	100	100	100	100	SI	100	100

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., lleva registro de aplicación del PEC y lo tiene cargado al Sistema Único de Información – SUI conforme a lo especificado en la normatividad vigente.

✓ **EO. DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN**

Cuadro 8. Dimensión Eficiencia en la Operación

DIMENSIÓN	EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN (EO.)								
SUB-DIMENSIÓN	Eficiencia en la gestión del recurso agua (EO. 1.)			Eficiencia en la Gestión de Infraestructura (EO. 2.)		Eficiencia en la Gestión de la Energía (EO. 3.)			
INDICADORES	Agua controlada en puntos de uso y consumo - ACPUC (EO. 1.1.)	Índice de Micromedición Electiva - IMI (EO. 1.2.)	Catastro de Micromedidores - CM (EO. 1.3.)	Índice de Macromedición Electiva - IMA (EO. 1.4.)	Modelo Hidráulico - NH (EO.1.5.)	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC (EO. 2.1.)	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Alcantarillado - FAL (EO. 2.2.)	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC (EO. 3.1.)	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales de Alcantarillado - CEAL (EO. 3.2.)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Eficiencia en la Operación (EO), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; Sin embargo, en el recuadro azul punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de acueducto, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **EO.1. Eficiencia en la gestión del recurso agua**

A. *EO. 1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo (ACPUC)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El ACPUC corresponde a la medición de la proporción de agua que es consumida por los usuarios, frente al volumen total de agua que se ingresa al sistema.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P debe evidenciar los riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento, asociados a las pérdidas comerciales y técnicas, teniendo en cuenta que, ante la presencia elevada de pérdidas técnicas, se puede afectar la continuidad del servicio público domiciliario de acueducto.

Para el cálculo del indicador, se aplicará la siguiente fórmula:

$$ACPUC = \frac{CFM + CFNM}{VE - (IPUF* \times NS)} \times 100$$

Donde:

ACPUC: Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo, redondeado a dos (2) cifras decimales.

CFM: Volumen de consumo anual facturado medido durante el período de evaluación (m³).

CFNM: Volumen de consumo anual facturado no medido durante el período de evaluación (m³). **VE:** Volumen anual de entrada al sistema durante el período de evaluación (m³), el cual debe incluir el volumen saliente del sistema de tratamiento y/o al volumen de contratos de suministro.

IPUF*: Índice de pérdidas por suscriptor facturado aceptadas en la regulación vigente, establecidas en 6 m³ /suscriptor/mes. La variable IPUF* se podrá reemplazar por el NEP en los casos en que la persona prestadora hubiese aplicado lo dispuesto en el parágrafo 10 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014.

NS: Número de suscriptores del año en análisis.

Tabla 61. Índice de Agua No Controlada en Puntos de Uso y Consumo

PERIODO (2022)		Suscriptores	Volumen de Entrada al Sistema (VE) (m ³)	Volumen de consumo facturado medido CFM (m ³)	IANC
1	ENERO	199.772	6.833.707	3.641.510	46.71%
2	FEBRERO	200.384	5.961.815	3.381.053	43.29%
3	MARZO	200.608	6.695.931	3.202.346	52.17%
4	ABRIL	201.336	6.389.049	3.504.606	45.15%
5	MAYO	201.566	6.668.402	3.418.873	48.73%
6	JUNIO	201.723	6.276.044	3.542.521	43.55%
7	JULIO	202.200	6.647.319	3.427.809	48.43%
8	AGOSTO	202.544	6.626.566	3.531.549	46.71%
9	SEPTIEMBRE	202.886	6.412.576	3.558.041	44.51%
10	OCTUBRE	203.402	6.478.064	3.324.627	48.68%
11	NOVIEMBRE	203.679	6.067.491	3.386.290	44.19%
12	DICIEMBRE	203.980	6.585.227	3.300.984	49.87%
ACUMULADO		2.424.080	77.642.191	41.220.210	46.83%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

De acuerdo con la información entregada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P para el año 2022, se establece que el volumen de consumo (CMF) fue de 41.220.210 m³, no se cuenta con información sobre consumos del periodo

no facturados (CFNM), el volumen de entrada al sistema (VE) fue de 77.642.191 m³, el total (promedio) de suscriptores (NS) se estableció en 2.424.080 y por último se asume el índice de pérdidas por suscriptor facturado (IPUF), establecido por la regulación en 6 m³/suscriptor/mes, obteniendo lo siguiente:

Tabla 62. Balance Hídrico

Volumen de Entrada al Sistema (m ³) (VE)	77.642.191	Consumo Autorizado	Agua Facturada (m ³)			41.220.209
			Consumo autorizado facturado	41,220,209	Consumo facturado medido (CFM)	
			Agua No Facturada (m ³)			
			Consumo autorizado no facturado	1,009,348	Consumo no facturado medido	-
					Consumo no facturado no medido	1,009,348
			Pérdidas de Agua			
		Pérdidas de Agua	Pérdidas Aparentes (Comerciales)	23,018,212	Consumo no autorizado	23,018,212
					Inexactitud de la medición y errores en el manejo de los datos de lectura de medidores	
			Pérdidas reales (Físicas)	12,394,422	Fugas en tuberías de conducción y en redes principales de distribución	2,478,884
					Fugas y desbordamiento en tanques de almacenamiento	619,721
				Fugas en acometidas	9,295,816	
						36,421,982

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

$$ACPUC = \frac{CFM + CFNM}{VE - (IPUF^* \times NS)} \times 100$$

$$ACPUC = \frac{41.220.209 + 0}{77.642.191 - (6 \times 2.424.080)} \times 100$$

$$ACPUC = \frac{41.220.209}{6.3097.710,37} \times 100$$

$$ACPUC = 0,65327 \times 100$$

$$ACPUC = 65,33\%$$

Tabla 63. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (sí/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo (ACPUC)	90%	100%	100	0,65327	NO	65,33%	100%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Como se observa el indicador AACPUC para el año 2022 se estableció en 65,33% lo que significa una disminución de 34,67% con respecto al año 2021. lo cual infiere que se ha disminuido el control de perdidas frente al uso y consumo del recurso.

Es de aclarar, que la disminución presentada en el indicador con respecto a los años anteriores (años 2020 y 2021) se calculaba con relación a las metas contractuales que se tienen de IANC (Contrato 030 de 2006). A partir de este año y en atención a un concepto emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cálculo se realiza con la referencia del IPUF de 6 m³/usu/mes.

B. EO. 1.4. Índice de Macromedición Efectiva (IMA)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IMA determina el porcentaje de macromedición a las salidas de los sistemas de potabilización, tanques de almacenamiento de agua potable y/o sistemas de bombeo, con respecto a los macromedidores totales que deben estar instalados en estos sistemas, obteniéndose:

Tabla 64. Operaciones con macromedición

PERIODO (2022)	MACROMEDICIÓN INSTALADOS EN LAS SALIDAS DE LOS SISTEMA	MACROMEDICIÓN TOTALES EN LA SALIDAS DE LOS SISTEMAS	INDICADOR	
1	ENERO	18	47,0	38,3%
2	FEBRERO	18	47,0	38,3%
3	MARZO	18	47,0	38,3%
4	ABRIL	18	47,0	38,3%
5	MAYO	18	47,0	38,3%
6	JUNIO	18	47,0	38,3%
7	JULIO	18	47,0	38,3%
8	AGOSTO	18	47,0	38,3%
9	SEPTIEMBRE	18	47,0	38,3%
10	OCTUBRE	18	47,0	38,3%
11	NOVIEMBRE	18	47,0	38,3%
12	DICIEMBRE	18	47,0	38,3%
$IMA = \frac{\sum_{i=1}^m IMA_i}{m}$				38,3%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Tabla 65. Índice de Macromedición Efectiva (IMA) Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
Índice de Macromedición Efectiva (IMA)	60%	60%	100	NO	38,3%	60,83%

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, tiene instalados y funcionando macromedidores en las salidas de los sistemas de potabilización (3), estaciones de bombeo (14) y en tanques de almacenamiento (1), un total de 18 macromedidores. Por otra parte, el número total de macromedidores que debería tener estos sistemas son 47 macromedidores, de ahí que el indicador de macromedidores en operación resultara 38% para la presente vigencia. Por lo anterior, se deben continuar con la instalación y puesta en marcha del total de macromedidores para poder alcanzar la meta propuesta.

Es de indicar que la empresa cuenta con macromedición en la mayoría de sectores hidráulicos de la ciudad de San José de Cúcuta (87% de la ciudad), en total tienen instalados y funcionando 73 macromedidores.

C. EO. 1.5. Modelo Hidráulico (MH)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El MH corresponde a la evaluación del cumplimiento de contar con un modelo hidráulico, de conformidad con lo establecido en la Resolución 330 de 2017.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A: E.S.P debe contar con un modelo hidráulico, puesto que es una herramienta que le permite tener conocimiento de la red del servicio público domiciliario de acueducto, establecer la existencia de déficit de presión, fugas, capacidad del sistema, entre otros.

Para el cálculo del indicador, se aplicará la siguiente fórmula:

$$MH = (Si\ tiene\ 1; Notiene\ o\ no\ reporta = 0)$$

Donde:

MH: Modelo Hidráulico



De acuerdo con la información entregada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P para el año 2022, se establece que el operador cumple con este indicador, por tanto, se asigna un puntaje de 1.

- **EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura**

- A. *EO. 2.1. Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto (FAC)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El FAC mide la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta.

Lo anterior permite evidenciar el riesgo operativo, estratégico, de imagen y financiero asociado a la falla o colapso de la infraestructura del servicio de acueducto.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$FAC = \frac{\sum_{i=1}^m FAC_i}{m}$$

FAC: Fallas en red de Transporte y Distribución Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$.

m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12.

FAC_i : Número de fallas por longitud en tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes i.

El análisis de este indicador se realizó con base a la información aportada por la empresa, en cuanto a los registros de daños presentados en la red de distribución y conducción.

Tabla 66. Daños En la Red

Periodo	No. de Daños en Red	No. Totales de Kms	Indicador
Enero	155	1457,42	0,11
Febrero	164	1464,05	0,11
Marzo	177	1469,10	0,12
Abril	137	1470,22	0,09
Mayo	133	1472,04	0,09
Junio	124	1472,12	0,08
Julio	125	1472,12	0,08
Agosto	166	1472,12	0,11
Septiembre	117	1472,12	0,08
Octubre	158	1472,12	0,11
Noviembre	128	1472,12	0,09
Diciembre	150	1472,12	0,10
TOTAL	1738	1469,80	$\sum_{i=1}^m FAC_i = 1,18$

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En virtud de lo anterior a continuación se calcula el FAC para el año 2022:

$$FAC = \frac{\sum_{i=1}^m FAC_i}{m}$$

$$FAC = \frac{1,18}{12} = 0,10$$

Durante el periodo auditado, la empresa ha atendido un total de 1.738 daños en su red de acueducto, obteniendo un índice FAC de 0,10, valor que está por debajo de la meta establecida en el PGR en 0,2 para el año 2022; Sin embargo, se aclara que la Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador reporta la información completa para el cálculo del indicador, en virtud de lo anterior AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P cumple con el mismo.

Tabla 67. Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto (FAC) Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Cumplió (sí/no)	Resultado 2022	Resultado 2021
Índice de Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto (FAC)	100	100	SI	100	100

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.



- **EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía**

- A. *EO.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto –(CEAC)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El CEAC determina la relación entre consumo de energía eléctrica y el volumen de agua potable producida por las Plantas de Tratamiento que hacen parte del sistema de acueducto.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$CEAC = \frac{EET}{VTAP}$$

Donde:

CEAC: Consumo Energético en el servicio público domiciliario de acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

EET: Energía total consumida por los procesos de tratamiento del sistema de acueducto, durante el período de evaluación (kWh).

VTAP: Volumen anual de agua potable producido en el período de evaluación (m³)

El análisis de este indicador se realizó con base a la información aportada por la empresa, en cuanto a los registros del volumen de agua tratada y el consumo de energía.

Tabla 68. Consumo de energía año 2022

PERIODO (2022)	VOLUMEN DE AGUA TRATADA (m ³)	ENERGÍA CONSUMIDA (kWh)
1 ENERO	6.833.707	1.894.327
2 FEBRERO	5.961.815	1.737.956
3 MARZO	6.695.931	1.939.831
4 ABRIL	6.389.049	1.775.441
5 MAYO	6.668.402	1.858.411
6 JUNIO	6.276.044	1.786.908
7 JULIO	6.647.319	1.891.741
8 AGOSTO	6.626.566	1.901.977
9 SEPTIEMBRE	6.412.576	1.843.744
10 OCTUBRE	6.478.064	1.793.987
11 NOVIEMBRE	6.067.491	1.727.148
12 DICIEMBRE	6.585.227	1.913.979



PERIODO (2022)	VOLUMEN DE AGUA TRATADA (m ³)	ENERGÍA CONSUMIDA (kWh)
ACUMULADO	77.642.190	22.065.450

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En virtud de lo anterior a continuación se calcula el CEAC para el año 2022:

$$CEAC = \frac{EET}{VTAP}$$

$$CEAC = \frac{22.065.450}{77.642.190} = 0,28$$

El tipo de energía empleado por la empresa para el tratamiento de agua potable corresponde a energía eléctrica, y el consumo energético en el servicio público domiciliario de acueducto CEAC, equivale a 0,28 KWh/h/m³; Sin embargo, se aclara que la Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador reporta la información completa para el cálculo del indicador, en virtud de lo anterior AGUAS KAPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P cumple con el mismo y obtiene una puntuación de 100, lo cual está acorde con la meta establecida en el Tablero de Planeación.

✓ DIMENSIÓN GYT GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Cuadro 9. Dimensión Gobierno y Transparencia

DIMENSIÓN	GOBIERNO Y TRANSPARENCIA (GYT.)				
SUB-DIMENSIÓN	Estructura Empresarial (GYT. 1.)	Valor Económico Agregado (GYT. 2.)	Desarrollo Estratégico (GYT. 3.)	Gestión Social del Agua (GYT. 4.)	
INDICADORES	Índice de Rotación de Personal Directivo - IRPD (GYT. 1.1.)	Carga Administrativa - ICA (GYT. 1.2.)	Valor Económico Agregado - EVA (GYT. 2.1.)	Cumplimiento del PGR - CPGR (GYT. 3.1.)	Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA (GYT. 4.1.)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Gobierno y Transparencia (GYT), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; Sin embargo, en el recuadro azul punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de acueducto, los cuales son objeto del siguiente análisis.



- **GYT.4. Gestión Social del Agua**

- A. *GYT.4.1. Cumplimiento del PUEAA (CPUEAA)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El CPUEAA corresponde al cumplimiento del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, enmarcado en la Ley 373 de 1997, o aquella que las modifique, adicione, sustituya o aclare.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned}
 & \text{CPUEAA} \\
 & = \left\{ \begin{array}{l} 0 \text{ Si no se cumplió lo establecido en el PUEAA para el periodo de evaluación} \\ 1 \text{ Si se cumplió lo establecido en el PUEAA para el periodo de evaluación} \end{array} \right\}
 \end{aligned}$$

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P lleva registro del cumplimiento de los programas del PUEAA. Destacando que para el año 2021 se realizó un manejo similar a las variables de este indicador.

Tabla 69. Cumplimiento del PUEAA (CPUEAA) Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2022	Cumplió (si/no)	Resultado 2022
Índice de Cumplimiento del PUEAA (CPUEAA)	1	SI	1

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Se recomienda que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P continúe con la gestión ante COPORNORTE para el otorgamiento individual de la concesión de agua.

✓ **DIMENSIÓN SA. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

Cuadro 10. Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA)

DIMENSIÓN	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA.)						
SUB-DIMENSIÓN	Gestión Ambiental Acueducto (SA. 1.)				Gestión Ambiental Alcantarillado (SA. 2.)		
INDICADORES	Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA (SA. 1.1.)	Utilización del Recurso Agua- UA (SA. 1.2.)	Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC (SA. 1.3.)	Gestión de Lodos Resultantes Acueducto - GLRAC (SA. 1.4.)	Aprobación del PSMV- AproPSMV (SA. 2.1.)	Cumplimiento del PSMV- CPSMV(SA. 2.2.)	Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL (SA. 2.3.)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; Sin embargo, en el recuadro naranja punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de acueducto, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **SA.1. Gestión Ambiental Acueducto**

A. *SA.1.1. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción (IPAA)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IPAA mide la relación entre el volumen de agua que es captado de medios naturales y el volumen entrante al sistema de tratamiento de agua.

Lo anterior permite evidenciar las pérdidas del sistema en la aducción, con el fin de determinar posibles riesgos asociados a fugas que puedan interferir en la prestación del servicio.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$IPAA = \frac{\sum_{i=1}^m IPAA_i}{m}$$

Donde:

IPAA: Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción, redondeado a dos (2) cifras decimales.

i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$.

m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal).

IPAA_i : Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción en el mes i

De acuerdo a la resolución 906 de 2019, el índice de pérdidas de agua en la aducción IPAA se halla teniendo en cuenta el volumen de agua cruda que entra a la PTAP y el volumen de agua cruda captado como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla 70. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA 2022

Periodo	Volumen de agua cruda entrante a la PTAP (m ³)	Volumen de agua cruda captada (m ³)	IPAA _i
Enero	7.157.134	7.506.404	95,35
Febrero	6.519.443	6.800.979	95,86
Marzo	7.263.115	7.586.930	95,73
Abril	6.941.048	7.238.813	95,89
Mayo	7.188.339	7.482.975	96,06
Junio	6.828.261	7.112.978	96,00
Julio	7.253.590	7.566.718	95,86
Agosto	7.198.741	7.513.284	95,81
Septiembre	6.939.461	7.255.653	95,64
Octubre	7.165.986	7.501.746	95,52
Noviembre	6.419.566	6.684.038	96,04
Diciembre	7.215.127	7.566.253	95,36
Acumulado	84.816.770	87.816.770	$\sum_{i=1}^m IPAA_i = 1149,13$

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En virtud de lo anterior a continuación se calcula el IPAA para el año 2022:

$$IPAA = \frac{\sum_{i=1}^m IPAA_i}{m}$$

$$IPAA = \frac{1149,13}{12} = 95,76$$

Para el año auditado se obtuvo un IPAA de 95,7, valor que se encuentra por encima de la meta establecida en el PGR, en 93 para el año 2022; Sin embargo, se aclara que la Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador reporta la información completa para el



cálculo del indicador, en virtud de lo anterior Aguas Kpital S.A. E.S.P cumple con el mismo.

B. SA.1.2. Utilización del Recurso agua (UA)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El UA mide el volumen de agua que es captado de medios naturales para el suministro del servicio de acueducto con relación al caudal ambiental otorgado por la autoridad ambiental, evidenciando de esta forma, el posible estrés hídrico generado sobre la fuente de abastecimiento.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$UA = \frac{\sum_{i=1}^m UA_i}{m}$$

UA: Utilización del Recurso Agua, redondeado a dos (2) cifras decimales.

i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$.

m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12.

UA_i : Utilización del Recurso Agua en el mes i

El índice de Utilización del recurso Agua UA presentado en la resolución 906 de 2019 analiza la diferencia entre el volumen de agua concesionado por la autoridad ambiental y el volumen de agua cruda captado. A continuación, se relaciona la información otorgada por la empresa.

De acuerdo a la información reportada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P se tienen los siguientes datos para el cálculo del indicador.

Tabla 71. Utilización del Recurso Agua

PERIODO (2022)	VOLUMEN DE AGUA CRUDA ASIGNADO (m3)	VOLUMEN DE AGUA CRUDA CAPTADA (m3)	INDICADOR
1 ENERO	8.303.040	7.506.404	90,41
2 FEBRERO	7.499.520	6.800.979	90,69
3 MARZO	8.303.040	7.586.930	91,38
4 ABRIL	8.035.200	7.238.813	90,09
5 MAYO	8.303.040	7.482.975	90,12

PERIODO (2022)	VOLUMEN DE AGUA CRUDA ASIGNADO (m3)	VOLUMEN DE AGUA CRUDA CAPTADA (m3)	INDICADOR
6 JUNIO	8.035.200	7.112.978	88,52
7 JULIO	8.303.040	7.566.718	91,13
8 AGOSTO	8.303.040	7.513.284	90,49
9 SEPTIEMBRE	8.035.200	7.255.653	90,30
10 OCTUBRE	8.303.040	7.501.746	90,35
11 NOVIEMBRE	8.035.200	6.684.038	83,18
12 DICIEMBRE	8.303.040	7.566.253	91,13
$\sum_{i=1}^m UA_i$			1077,8

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En virtud de lo anterior a continuación se calcula el UA para el año 2022:

$$UA = \frac{\sum_{i=1}^m UA_i}{m}$$

$$UA = \frac{1.077,8}{12}$$

$$UA = 89,81$$

Tabla 72. Índice de Utilización del recurso Agua (UA) Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
índice de Utilización del recurso Agua UA	0	92	100	SI	89,81	0

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

De acuerdo con la tabla anterior, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. cumplió con el indicador UA, sin embargo, este indicador está sujeto a revisión debido a que continua el proceso para el otorgamiento individual de la concesión de agua.

C. SA.1.3. Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el RAHC mide el grado de fragilidad del sistema hídrico para mantener una oferta en el abastecimiento de agua, durante períodos climáticos atípicos, indicando el promedio de días por evento de afectación.



Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$RAHC = \frac{\sum_{g=1}^{PF} RAHC_g}{PF}$$

Donde:

RAHC: Reporte de Afectación Hídrica asociada a fenómenos Climáticos.

g: Período de facturación, durante el año de evaluación, en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, $g = \{1, 2, 3, \dots, PF\}$. En donde, $g = 1$ corresponde al primer período de facturación que tenga su fecha de inicio dentro del año de evaluación; mientras que $g = PF$ corresponderá al último período de facturación que inicie en el año de evaluación, independiente de que su fecha de terminación no se encuentre en el año de evaluación.

PF: Número de períodos de facturación en los cuales se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal).

RAHC_g: Reporte de afectación hídrica asociada a fenómenos climáticos en el período de facturación g

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P reportó información referente a las variables que componen este indicador, estimando un resultado de 0,32; Sin embargo, con los cálculos realizados por esta auditoria el resultado de este indicador corresponde a 0,28.

Tabla 73. Afectación Hídrica Aguas Kpital S.A. E.S.P -2022

PERIODO (2022)	DURACIÓN DEL EVENTO O LOS EVENTOS (AFECTACIÓN MENSUAL)	SUSCRIPTORES AFECTADOS EN EL EVENTO O LOS EVENTOS	SUSCRIPTORES TOTALES
1 ENERO	0	-	199.993
2 FEBRERO	0	-	200.606
3 MARZO	0	-	200.833
4 ABRIL	31	194.025	201.562
5 MAYO	36	195.031	201.795
6 JUNIO	34	193.676	201.951
7 JULIO	10	194.096	202.437
8 AGOSTO	0	-	202.783
9 SEPTIEMBRE	10	54.203	203.125
10 OCTUBRE	56	188.622	203.641
11 NOVIEMBRE	99	189.150	203.923
12 DICIEMBRE	0	-	204.225
ACUMULADO	276	1.208.803	2.426.874

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

**Tabla 74. Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC)
Resolución 906 de 2019**

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022
Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC)	0,15	0,15	100	0,28	SI	100

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Se aclara que la Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador reporta la información completa para el cálculo del indicador, en virtud de lo anterior AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P cumple con el mismo.

D. SA.1.4. Gestión de Lodos Resultantes Acueducto (GLRAC)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el GLRAC corresponde a la evaluación de la adecuada gestión de los lodos generados en los procesos de tratamiento de agua potable por parte del prestador. El tratamiento y disposición de lodos debe realizarse según lo establecido por la Resolución 330 de 2017 del MVCT, o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$GLRAC = \frac{CLT}{CLG} \times 100$$

Donde:

GLRAC: Gestión de Lodos Resultantes Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

CLT: Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento de lodos durante el período de evaluación (m³).

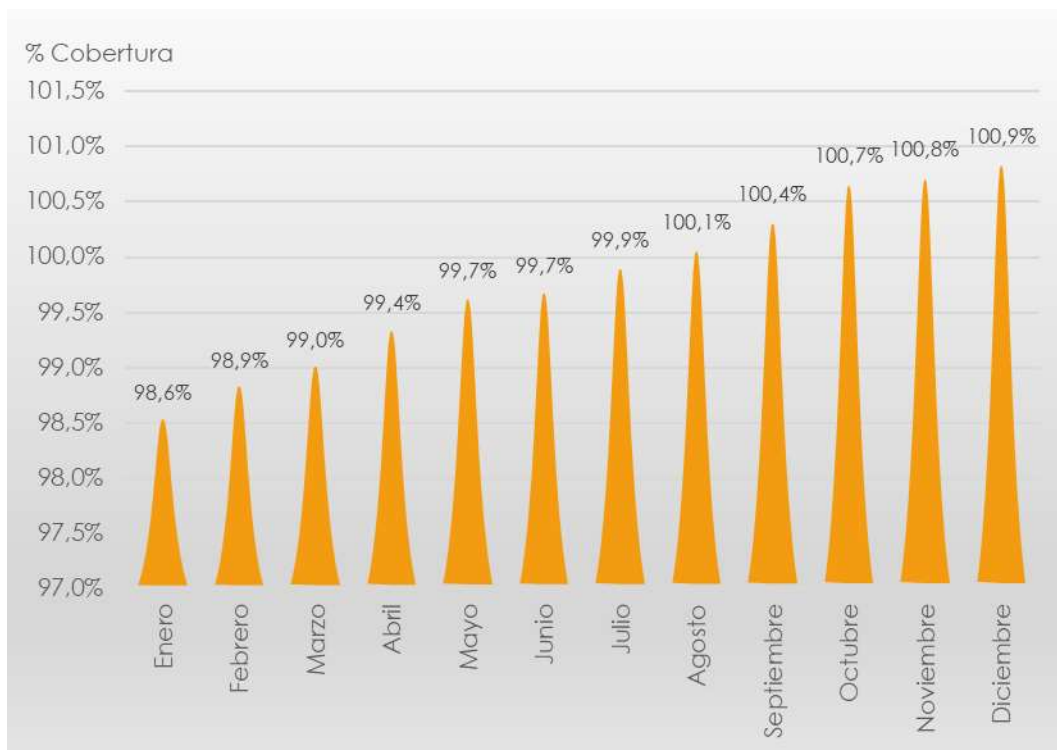
CLG: Volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³)

La Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador reporta la información completa para el cálculo del indicador; Sin embargo, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P no cuenta con una unidad de tratamiento para los lodos resultantes del proceso de potabilización, por tal motivo no puede realizar reporte de información y no cumple con este indicador; Sin embargo, se están planteando alternativas para medición y tratamiento de lodos por parte del operador.

5.2.1.2 Cobertura del Servicio de Acueducto en la ciudad de San José de Cúcuta

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., para el año 2022 obtuvo una cobertura del servicio de acueducto, del 99,83% , donde se tuvo en cuenta los Censos nacionales de población y vivienda realizados por el DANE así como los nuevos suscriptores del servicio de acueducto, obteniéndose el siguiente comportamiento:

Gráfica 17. Cobertura de Acueducto año 2022



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.2.1.3 Obras de Inversiones Acueducto

Entre los principales objetos del Contrato de Operación 030 de 2006, son las inversiones a realizar por parte de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., especialmente las relacionadas con la ampliación y reposición de redes de acueducto.

Durante el año 2022, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. instaló 42.438 m de tubería donde el 90,34% fueron en reposición y el 9,66% en ampliación. Entre las principales obras de ampliación y reposición del servicio de acueducto, se resaltan:

Ilustración 7. Obras de ampliación y reposición acueducto



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Resumen: Auditor.

5.2.2 INDICADORES TÉCNICOS OPERATIVOS SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 906 DE 2019

5.2.2.1 Dimensión EP. Eficiencia En La Planificación Y Ejecución De Inversiones (EP)

Cuadro 11. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

DIMENSIÓN	EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES (EP.)					
SUB-DIMENSIÓN	Cumplimiento del Plan de Inversión Acueducto (EP. 1.)		Cumplimiento del Plan de Inversión Alcantarillado (EP. 2.)		Planificación ante Emergencias (EP. 3.)	
INDICADORES	Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IAAC (EP. 1.1.)	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - EAAC (EP. 1.2.)	Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IAALC (EP. 2.1.)	Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - EAAL (EP. 2.2.)	Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto - PECAC (EP. 3.1.)	Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Alcantarillado - PECAI (EP. 3.2.)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Eficiencia en la Planificación de Inversiones (EP), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; En el recuadro naranja punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de alcantarillado, los cuales son objeto del siguiente análisis.

✓ EP.2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIONES DE ALCANTARILLADO

- **EP. 2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado- (IIAALC)**

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IIAALC busca realizar seguimiento a la correcta destinación de los recursos económicos de acuerdo con lo proyectado en el plan de inversiones, lo cual se puede traducir en una mejora y/o ajuste de infraestructura que permita mejorar la prestación del servicio de alcantarillado por parte de la persona prestadora. Si el porcentaje de cumplimiento aumenta implica que se están ejecutando las inversiones de acuerdo con lo proyectado.

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$IIAALC = \frac{\sum_{p=1}^{at} VPl_{ejec_p}}{\sum_{p=1}^{at} VPl_{proy_p}} \times 100$$



Donde:

IIAALC: Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado, redondeado a dos (2) cifras decimales.

p: Año tarifario, en el que se prestó el servicio público domiciliario de alcantarillado, donde $p = \{1, 2, 3, \dots, at\}$. Para el efecto del cálculo de este indicador se entenderá como año 1, el año en que se haya iniciado la ejecución del plan de inversiones proyectado por el prestador y at el período tarifario que finaliza en el período de evaluación del indicador.

VPIejecp: Valor presente de las inversiones ejecutadas del plan de inversiones del servicio público domiciliario de alcantarillado en el período de evaluación p (expresado en pesos del año base). Las cuales corresponden a las erogaciones realizadas por el prestador sin discriminación del avance del proyecto y/o inversión, ya sea que la misma se encuentre "en curso" o "finalizada".

Con respecto a este indicador AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P informa que para el año 2022, cumplieron la meta propuesta en ejecución de proyectos establecida en \$14.952.769.689, por lo anterior, este indicador se califica con un puntaje de 100; Sin embargo, se recomienda que, para las futuras entregas de la información de este indicador, se debe discriminar la ejecución presupuestal por proyecto y por año de ejecución, para que la Auditoría pueda verificar el resultado de dicho indicador.

• **EP. 2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones (IEAIAL)**

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El IEAIAL busca realizar seguimiento y verificación sobre las inversiones realizadas por Aguas Kpital S.A. E.S.P en cuanto a la correspondencia con las inversiones proyectadas en su plan de inversiones para alcantarillado, evidenciando si los recursos económicos fueron destinados correctamente.

Para el cálculo del indicador se aplica la siguiente fórmula:

$$IEAIALC = \frac{\sum_{p=1}^{at} VPIejec_p}{\sum_{a=1}^b VPIproy_p} \times 100$$

Donde:



IEAIAC: índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado, redondeado a dos (2) cifras decimales.

PA_a: Porcentaje de avance físico.

VPI_{ejec,p}: Valor (en pesos corrientes) del activo y/o proyecto ejecutado establecido dentro del plan de inversiones o POIR del prestador para el servicio público domiciliario de alcantarillado durante el período de evaluación del indicado.

VPI_{proy}: Valor del activo y/o proyecto Proyectado

Con respecto a este indicador AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P informa que para el año 2022, cumplieron la meta anual propuesta en ejecución de proyectos establecida en \$ 14.952.769.689, por lo anterior, este indicador con puntaje de 100; Sin embargo, se recomienda que, para las futuras entregas de la información de este indicador, se debe discriminar la ejecución presupuestal por proyecto para la vigencia evaluada, lo anterior, para que la Auditoría pueda verificar el resultado de dicho indicador.

- **EP.3. Planificación ante Emergencias.**

- A. *EP. 3.2. Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto (PECAL)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El PECAL verifica la planeación de las acciones que deberá poner en marcha Aguas Kpital S.A. E.S.P en caso de emergencia, y los planes de contingencia establecidos con el fin de reducir los impactos negativos en beneficio de los usuarios

Lo anterior permite controlar incumplimientos normativos en cuanto a la tenencia o no Planes de Emergencias y Contingencias (PEC), toda vez que una escasa planificación y/o preparación ante eventos naturales y de contingencias puede afectar los procesos asociados a la prestación del servicio de acueducto, generando un riesgo de afectación en el suministro del servicio.

Para este indicador se evalúan 5 componentes que corresponde a las especificaciones establecidas en la Resolución MVCT 154 de 2014, modificada por la Resolución MVCT 527 de 2018 o aquella que la modifique,

adicione, sustituya o aclare, y la Resolución SSPD-20161300062185 de 2016 o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.

Imagen 13. PEC reportado al SUI año 2022

Reporte de planes de contingencia y emergencia

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla: todos

Generar reporte en formato: XLS CSV PDF HTML

AÑO: 2022

DEPARTAMENTO: NORTE DE SANTANDER

MUNICIPIO: CUCUTA

EMPRESA: 20808-AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2022

DEPARTAMENTO: NORTE DE SANTANDER

MUNICIPIO: CUCUTA

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	PECAKC V18 - 2022-07-18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	I Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	II Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	III Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Aloantarrillado	PECAKC V18 - 2022-07-18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Aloantarrillado	I Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Aloantarrillado	II Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	20808	AGUA 8 KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	Aloantarrillado	III Consolidado Anexos PECAKC V18.pdf	Certificado	18-07-2022

Fuente: www.sui.gov.co.

La Auditoría verifico el estado del PEC en el SUI, encontrando que el mismo fue cargado el día 18 de julio de 2022, lo cual está acorde con lo estipulado en la Resolución SSPD 20161300062185 del 2016.

Para el cálculo del indicador en zonas urbanas se aplica la siguiente fórmula:

$$PEC_{AC} = \frac{\sum_{r=1}^5 Reporte_r}{5} \times 100$$

Donde:

PEC_{AC}: Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto, redondeado a dos (2) cifras decimales.

r: Componentes que conforman el PEC.

Donde, $r = \{1 = \text{Aseguramiento de infraestructura},$
 $2 = \text{Identificación de amenazas},$
 $3 = \text{Registro de eventos},$
 $4 = \text{Inventario y}$
 $5 = \text{Reporte del PEC en el SUI}\}.$

Reporter : Corresponde al reporte de la información del componente r al SUI.
 $\{1 \text{ si se reporta el componente } r \text{ } 0 \text{ si no se reporta el componente}\}$

En virtud de lo anterior el mencionado indicador se calcula a continuación:

Tabla 75. Asignación valor de reporte por componente

Componente	Asignación Reporte
1 = Aseguramiento de infraestructura	1
2 = Identificación de amenazas	1
3 = Registro de eventos	1
4 = Inventario	1
5 = Reporte del PEC en el SUI	1
$\sum_{r=1}^5 \text{Reporte}_r$	5

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

Una vez obtenido el valor de Reporte. se procede con la aplicación de la fórmula.

$$PEC_{AC} = \frac{\sum_{r=1}^5 \text{Reporte}_r}{5} \times 100$$

$$PEC_{AC} = \frac{5}{5} \times 100$$

$$PEC_{AC} = 100$$

Tabla 76. Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Alcantarillado (PECAL) Resolución 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
Indicador de Plan de Emergencia y Contingencias para Acueducto (PECAL)	100	100	100	100	SI	100	100

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P lleva registro de aplicación del PEC y lo tiene cargado al Sistema Único de Información – SUI conforme a lo especificado en la normatividad vigente.

5.2.2.2 EO. Dimensión Eficiencia en la Operación

Cuadro 12. Dimensión Eficiencia en la Operación

DIMENSIÓN	EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN (EO.)									
SUB-DIMENSIÓN	Eficiencia en la gestión del recurso agua (EO. 1.)				Eficiencia en la Gestión de Infraestructura (EO. 2.)		Eficiencia en la Gestión de la Energía (EO. 3.)			
INDICADORES	Agua controlada en puntos de uso y consumo - ACPUC (EO. 1.1.)	Índice de Micromedición Efectiva - IMI (EO. 1.2.)	Catastro de Micromedidores - CM (EO. 1.3.)	Índice de Macromedición Efectiva - MA (EO. 1.4.)	Modelo Hidráulico - MH (EO.1.5.)	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto -FAC (EO. 2.1.)	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Alcantarillado -FAL (EO. 2.2.)	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC (EO. 3.1.)	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales de Alcantarillado - CEAL (EO. 3.2.)	

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Eficiencia en la Operación (EO), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; Sin embargo, en el recuadro azul punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de alcantarillado, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **EO.2. Eficiencia en la gestión de Infraestructura**

- A. *EO. 2.2. Fallas en la Red de Transporte y distribución de Alcantarillado (FAL)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el FAL mide la proporción de daños en la red del servicio de alcantarillado frente a la longitud de esta.

Para el cálculo del indicador, se aplicará la siguiente fórmula:

$$FAL = \frac{\sum_{i=1}^m FAL_i}{m}$$

Donde:

FAL: Número de fallas en red de alcantarillado, redondeado a dos (2) cifras decimales.

i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de alcantarillado, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$.

m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de alcantarillado durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12.

FAL_i : Número de fallas por longitud en la red de alcantarillado en el mes i.

El análisis de este indicador se realizó con base a la información aportada por la empresa, en cuanto a los registros de fallas en las tuberías.

Tabla 77. Fallas en las tuberías de alcantarillado

PERIODO (2022)		FALLAS TOTALES EN TUBERÍAS	Km TOTALES	Indicador
1	ENERO	7	1.160,15	0,01
2	FEBRERO	10	1.160,53	0,01
3	MARZO	16	1.160,53	0,01
4	ABRIL	16	1.160,53	0,01
5	MAYO	10	1.162,44	0,01
6	JUNIO	9	1.162,44	0,01
7	JULIO	12	1.166,07	0,01
8	AGOSTO	12	1.166,60	0,01
9	SEPTIEMBRE	7	1.167,65	0,01
10	OCTUBRE	14	1.174,08	0,01
11	NOVIEMBRE	16	1.174,50	0,01
12	DICIEMBRE	12	1.177,64	0,01
TOTAL				0,1

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

En virtud de lo anterior a continuación se calcula el FAL para el año 2022:

$$FAL = \frac{\sum_{i=1}^m FAL_i}{m}$$

$$FAL = \frac{1,7}{12}$$

$$FAL = 0,1$$

La proporción de daños en la red del servicio de alcantarillado frente a la longitud se establece en un FAL de 0,1, valor que se iguala a la meta definida en el PGR de 0,1 para el año 2022; Sin embargo, se aclara que la Resolución CRA 906 de 2019 aún no ha definido un estándar de medición para el indicador, y establece el cumplimiento del mismo, cuando el prestador

reporta la información completa para el cálculo del indicador, en virtud de lo anterior Aguas Kpital S.A. E.S.P cumple con el mismo.

Tabla 78. Fallas en la Red de Transporte y distribución de Alcantarillado (FAL) Res. 906 de 2019

Indicador	Meta año 2021	Meta año 2022	Estándar de medición no normalizado	Resultado no normalizado 2022	Cumplió (si/no)	Resultado normalizado 2022	Resultado normalizado 2021
Fallas en la Red de Transporte y distribución de Alcantarillado FAL	0,1	0,1	100	0,1	SI	100	100

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

- **EO.3. Eficiencia en la gestión energética**

- A. *EO. 3.2. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (CEAL)*

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, El CEAL determina la relación entre el consumo de energía eléctrica y el volumen de agua tratada en las Plantas de Tratamiento de aguas residuales.

Pará el cálculo del indicador, se aplicará la siguiente fórmula:

$$CEAL = \frac{EET}{VTA}$$

Donde:

CEAL: Consumo energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales Alcantarillado, redondeado a dos (2) cifras decimales.

EET: Energía consumida por el tratamiento de aguas servidas, durante el período de evaluación (kWh).

VTA: Volumen anual de agua residual tratada, durante el período de evaluación (m³)

Dentro del Contrato de Operación 030 de 2006, este indicador no aplica para AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P, debido que en el Municipio de San José de Cúcuta no se realiza tratamiento de aguas residuales, por ende, esta actividad no se encuentra dentro de las obligaciones contractuales suscritas.

5.2.2.3 SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental

Cuadro 13. Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA)

DIMENSIÓN	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL (SA.)						
SUB-DIMENSIÓN	Gestión Ambiental Acueducto (SA. 1.)				Gestión Ambiental Alcantarillado (SA. 2.)		
INDICADORES	Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA (SA. 1.1.)	Utilización del Recurso Agua-LA (S.A. 1.2.)	Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC (SA. 1.3.)	Gestión de Lodos Resultantes Acueducto GLRAC (SA. 1.4.)	Aprobación del PSMV-AproPSMV (SA. 2.1.)	Cumplimiento del PSMV-CPSMV(SA. 2.2.)	Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL (SA. 2.3.)

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

En el cuadro anterior se especifican todos los componentes de la dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA), de acuerdo a lo descrito en la Resolución CRA 906 de 2019; Sin embargo, en el recuadro naranja punteado se relacionan los subdimensiones inherentes al área técnico operativa del servicio de alcantarillado, los cuales son objeto del siguiente análisis.

- **SA.2. Gestión Ambiental Alcantarillado**

A. SA.2.1. Aprobación del PSMV (AproPSMV)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el AproPSMV verifica que la persona prestadora cuente con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV aprobado por la autoridad ambiental o con un Permiso de Vertimientos, acorde con lo establecido en la Resolución 1433 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare, y lo establecido por el artículo 2.2.3.3.4.18 del Decreto 1076 de 2015 del Ministerio del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o aquella que lo modifique, adicione, sustituya o aclare.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$AproPSMV \left\{ \begin{array}{l} 0 \text{ Si el PSM No se ha presentado o no reporta información} \\ 50 \text{ Si el PSMV fué presentado y se espera aprobación} \\ 100 \text{ Si el PSMV se encuentra Aprobado} \\ 100 \text{ Si el prestador cueta con un Permiso de Vertimiento} \end{array} \right\}$$



AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., radicó la solicitud para obtención permiso de vertimientos ante Corponorte para el horizonte 2021-2031; Sin embargo, aún no ha sido aprobado debido que el Gobierno Municipal no ha concretado las obras para el tratamiento de las aguas residuales. No obstante, es importante decir que AGUAS KAPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. cumple con las inversiones comprometidas en cada año de vigencia del PSMV, que son coincidentes con las inversiones establecidas en ampliación y reposición de redes de alcantarillado sanitario.

En virtud de lo anterior, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P obtiene 50 puntos para este indicador.

B. SA.2.2. Cumplimiento del PSMV (CPSMV)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el CPSMV corresponde a la verificación del cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la persona prestadora. El cumplimiento del PSMV permite llevar un mejor control y manejo de los vertimientos, su calidad y del daño ambiental ocasionado a los cuerpos de agua receptores.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$CPSMV = \begin{cases} 0 & \text{Si no se cumplió lo establecido por el PSMV para el periodo de evaluación} \\ 100 & \text{Si se cumplió lo establecido por el PSMV para el periodo de evaluación} \end{cases}$$

Debido a que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P no ha obtenido respuesta de la autoridad ambiental, se procede a redistribuir este indicador de conformidad con lo establecido por el numeral 5 del Anexo 1 de la presente Resolución.

C. SA.2.3. Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado (GLRAL)

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, el GLRAL corresponde a la evaluación de la adecuada gestión de los lodos generados en los procesos de depuración de aguas residuales por parte del prestador. El tratamiento y disposición de lodos debe realizarse según lo establecido por la Resolución 330 de 2017 del MVCT, o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.

Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:



$$GLRAL = \frac{CLT}{CLG} \times 100$$

Donde:

GLRAL: Gestión de lodos resultantes alcantarillado, redondeado a dos (2) cifras decimales.

CLT: Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento de lodos durante el período de evaluación (m³).

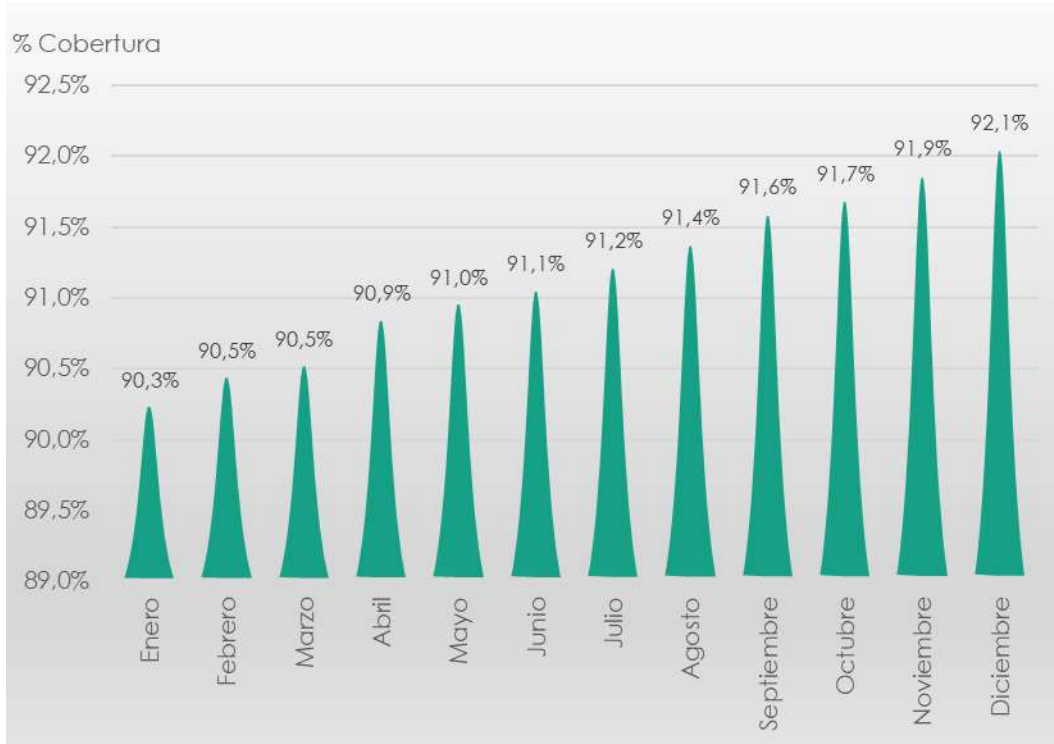
CLG: Volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³).

No se contempla la generación de lodos, por lo anterior, se procede a redistribuir la ponderación de este indicador.

5.2.2.4 Cobertura del Servicio de Alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., para el año 2022 obtuvo una cobertura del servicio de alcantarillado, del 98,86%, donde se tuvo en cuenta los Censos nacionales de población y vivienda realizados por el DANE así como los nuevos suscriptores del servicio de alcantarillado, obteniéndose el siguiente comportamiento:

Gráfica 18. Cobertura alcantarillado año 2022



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Adoptado por la AEGR.

5.2.2.5 Obras de Inversión

Entre los principales objetos del Contrato de Operación 030 de 2006, son las inversiones a realizar por parte de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., especialmente las relacionadas con la ampliación y reposición de redes de alcantarillado.

Durante el año 2022, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. instaló 14.357 m de tubería donde el 96% corresponde a reposición y el 4% en ampliación. Entre las principales obras de ampliación y reposición del servicio de alcantarillado, fueron:

Ilustración 8. Obras de ampliación y reposición alcantarillado



Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. Resumen: Auditor.

5.2.3 RESUMEN INDICADORES TÉCNICOS IUS

Cuadro 14. IUS Acueducto y Alcantarillado Grandes Prestadores

DIMENSIÓN	CS. Calidad del Servicio					EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones						EO. Eficiencia de la Operación						GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial							
Ponderador	12,5%					12,5%						12,5%						12,5%							
SUB DIMENSIÓN	CS.1		CS.2		CS.3	EP.1		EP.2		EP.3		EO.1		EO.2		EO.3		GE.1		GE.2		GE.3			
Ponderador	50%		30%		20%	40%		40%		20%		50%		35%		15%		40%		40%		20%			
INDICADORES	CS.1.1	CS.1.2	CS.2.1		CS.3.1	CS.3.2	EP.1.1	EP.1.2	EP.2.1	EP.2.2	EP.3.1	EP.3.2	EO.1.1	EO.1.2	EO.1.3	EO.1.4	EO.1.5	EO.2.1	EO.2.2	EO.3.1	EO.3.2	GE.1.1	GE.2.1	GE.2.2	GE.3.1
Ponderador	80%	20%	100%		50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	20%	30%	10%	20%	20%	50%	50%	50%	50%	100%	50%	50%	100%

DIMENSIÓN	SF. Sostenibilidad Financiera										GYT. Gobierno y Transparencia				SA. Sostenibilidad Ambiental						GT. Gestión Tarifaria												
Ponderador	12,5%										12,5%				12,5%						12,5%												
SUB DIMENSIÓN	SF.1			SF.2			SF.3				GYT.1		GYT.2		GYT.3		GYT.4		SA.1			SA.2			GT.1		GT.2						
Ponderador	40%			40%			20%				20%		20%		40%		20%		50%			50%			50%		50%						
INDICADORES	SF.1.1	SF.1.2	SF.1.3	SF.1.4	SF.1.5	SF.2.1	SF.2.2	SF.2.3	SF.3.1	SF.3.2	SF.3.3	GYT.1.1	GYT.1.2	GYT.2.1	GYT.2.2	GYT.3.1	GYT.3.2	GYT.4.1	SA.1.1	SA.1.2	SA.1.3	SA.1.4	SA.2.1	SA.2.2	SA.2.3	GT.1.1	GT.1.2	GT.1.3	GT.1.4	GT.1.5	GT.1.6	GT.2.1	GT.2.2
Ponderador	15%	25%	30%	20%	10%	40%	30%	30%	40%	30%	30%	50%	50%	100%	100%	100%	100%	30%	30%	20%	20%	40%	40%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	N.A.	20%	80%	

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

Como se observa en el cuadro anterior, en morado con línea punteada se resaltan los indicadores objeto de la Auditoría en aspectos técnicos, los mismos tienen una ponderación total sobre el Indicador Único Sectorial de 45,4%. A continuación, se muestran los valores obtenidos por Aguas Kpital S.A. E.S.P, para dichos indicadores:

INDICADORES	CS 1.1	CS 1.2	CS 2.1	CS 3.1	CS 3.2				
Ponderación Res. 906 de 2019	80%	20%	100%	50%	50%				
Valor obtenido OPSS	100	95	89,93						
INDICADORES	EP 1.1	EP 1.2	EP 2.1	EP 2.2	EP 3.1	EP 3.2			
Ponderación Res. 906 de 2019	50%	50%	50%	50%	50%	50%			
Valor obtenido OPSS	100	100	100	100	100	100			
INDICADORES	EO 1.1	EO 1.2	EO 1.3	EO 1.4	EO 1.5	EO 2.1	EO 2.2	EO 3.1	EO 3.2
Ponderación Res. 906 de 2019	20%	30%	10%	20%	20%	50%	50%	100%	NA
Valor obtenido OPSS	65,33			38	100	100	100	100	N.A
INDICADORES	GYT 1.1	GYT 1.2	GYT 2.1	GYT 3.1	GYT 4.1				
Ponderación Res. 906 de 2019	50%	50%	100%	100%	100%				
Valor obtenido OPSS					100				
INDICADORES	SA 1.1	SA 1.2	SA 1.3	SA 1.4	SA 2.1	SA 2.2	SA 2.3		
Ponderación Res. 906 de 2019	30%	30%	20%	20%	100%	NA	NA		
Valor obtenido OPSS	100	100	100	0	50	NA	NA		

En el cuadro anterior se observa el resultado normalizado para los indicadores asociados a la Auditoría Técnica, resaltando que sobre un peso porcentual de 46,65% (24 indicadores) se obtuvo un total de 41,48%, se aclara que este valor solo puede ser concluyente con respecto al riesgo, si el mismo se suma con el resto de indicadores evaluados.

No se obtuvo la totalidad de puntos porcentuales en el área técnica, principalmente porque no se lograron superar las metas que tienen implícitas las horas de prestación del servicio, aclarando que en ningún caso se incumple con las horas mínimas de prestación del mismo.

A continuación, se muestra un resumen del IUS asociado a cada una de las dimensiones evaluadas en el componente Técnico.



DIMENSIÓN	CS: CALIDAD DEL SERVICIO
Ponderación	12,5%
Valor obtenido OPSS	9,6
DIMENSIÓN	EP: EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES
Ponderación	12,5%
Valor obtenido OPSS	12,5
DIMENSIÓN	EO: EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN
Ponderación	12,5%
Valor obtenido OPSS	8,8
DIMENSIÓN	GYT: GOBIERNO Y TRANSPARENCIA
Ponderación	12,5%
Valor obtenido OPSS	2,5
DIMENSIÓN	SA: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
Ponderación	12,5%
Valor obtenido OPSS	8,13
IUS	41,48

5.3 AUDITORÍA A LA GESTIÓN SOCIAL

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., dentro de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial mantiene cuatro líneas de acción, que le han permitido la intervención comunitaria donde permanentemente se busca fortalecer los espacios de participación ciudadana con el propósito de impactándolas favorablemente y lograr que las comunidades la reconozcan como una Empresa que apoya el desarrollo de la Ciudad:

Ilustración 9. Lineamientos de la Gestión de Responsabilidad Social

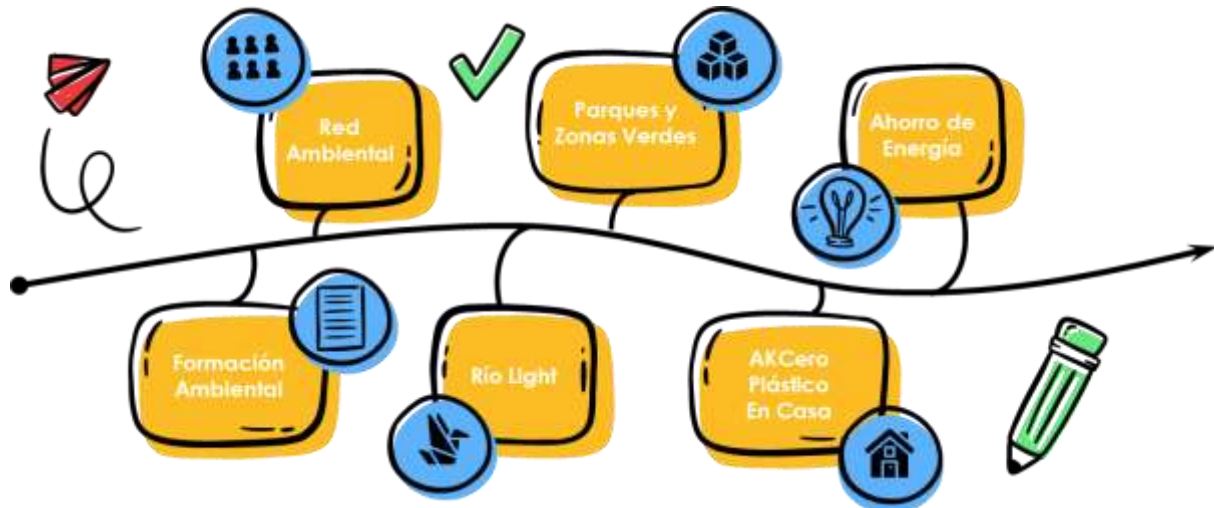


Fuente: AGUAS KAPITAL S.A. E.S.P. Resumen: Auditor.

Convivencia: Se realiza seguimiento y socialización a los proyectos de ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, en donde se informa a las comunidades sobre la intervención de la Empresa en el sector, los beneficios de las obras y las molestias que pueden ocasionar las mismas. Este proceso se realiza predio a predio o mediante reuniones con la comunidad.

Medio Ambiente: Está conformada por 6 programas que abarcan actividades como la educación ambiental, interacción con la comunidad, ahorro de energía, educación ambiental, entre otras:

Ilustración 10. Línea de acción Medio Ambiente



Fuente: AGUAS CAPITAL S.A. E.S.P. Resumen: Auditor.

La red ambiental maneja dos indicadores, el primero es “interacciones promedio mensual por cada publicación”, cuyo resultado para el año 2022 fue en promedio 1.025 publicaciones. El segundo, “Número de seguidores o lectores nuestros”, con un promedio de 1.900 seguidores.

El programa de parques y zonas verdes permite la interacción con los usuarios, donde los parques son jardines comunales para aquellos que no tienen jardín en sus casas. En el año 2022 se intervinieron Con el fin de promover el ahorro de energía11 parques en la ciudad.

Con el fin de promover el ahorro de energía, se creó el programa que lleva este mismo nombre, el cual esta direccionado para ser aplicado en las instalaciones de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., fomentando que los colaboradores de la Empresa desarrollen la cultura del ahorro, mediante la implementación de alternativas al uso de energía.

El programa de formación ambiental, para el año 2022, se realiza a lo colaboradores de la Empresa, a los cuales se les dicto un curso ambiental con módulos como Los alimentos que consumimos, Almacenamiento y conservación de cuencas, Cambio Climático, PUEAA, Identificación y manejo de serpientes, Derrames y Seguimiento en obras. Se capacitaron en total 7.138 personas.



El programa disminuir Río Light, tiene por objeto disminuir la contaminación de las fuentes hídricas debido al vertimiento de residuos grasos domésticos mediante su recolección y transformación, y cuenta con la participación de colegios de la ciudad y colaboradores de la Empresa.

Mediante el programa AKCero Plástico en Casa se han recolectado 27 toneladas de plástico en el periodo 2021 - 2022, lo cual equivale a una disminución de 94,5 toneladas de CO₂.

Cultura - Veladas: 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 seguidores y con las familias cucuteñas; se logró un total de 34.229 conectados a este espacio cultural.

Se dio 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.

Res 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.

Entre las actividades a destacar, se llevaron a cabo reuniones comunitarias donde se resolvieron inquietudes en temas como obras de infraestructura, aspectos comerciales y canales de atención, además se acompañó a los diferentes centros de negocio de la Empresa en temas como el proceso de micromedición, IANC, la parte operativa entre otros y en algunas actividades de la Alcaldía Municipal en sectores como el canal Bogotá.

5.3.1 RELACIÓN DE COSTOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS POR GESTIÓN SOCIAL-GS

Permite establecer si se destinan recursos para el desarrollo de una adecuada gestión social orientada a fortalecer la relación comercial y promover la cultura de pago, la implementación de mecanismos orientados a informar a los usuarios respecto de la prestación del servicio, aspectos institucionales, derechos de los usuarios, mecanismos de participación, entre otros, logrando así mejorar la relación entre los suscriptores y el prestador. Para el 2022 se obtuvo una relación de 1,02, manteniéndose el resultado respecto al año 2021, con un total de \$2.100 millones destinados a la gestión social.



Tabla 79. Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social

	Valor (\$) 2021	Valor (\$) 2022
CGGS Costos y Gastos Totales destinados a la gestión Social	1.892.190.266	2.099.976.321
GOAAA Costos Operativos y Gastos administrativos de los servicios de acueducto y alcantarillado	185.371.006.015	186.209.357.000
GS RELACION DE COSTOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS POR GESTION SOCIAL	1,02	1,02

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Respecto a las actividades desarrolladas por la empresa por el proceso de Gestión Social la empresa no entrega la información a esta auditoría por lo que no se emite un concepto al respecto.

6 ESTADO DE REPORTE AL SUI AÑO 2022

Para el presente informe, se revisó la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, con respecto al estado de cumplimiento de los reportes al SUI, entre los años 2004 a diciembre 31 de 2022 por parte de la Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., encontrándose que el estado de cumplimiento en los reportes es del 92%, tal como se indica a continuación:

Gráfica 19. Estado del cumplimiento de reporte al SUI – general 2004 a 31 de diciembre de 2022



Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría

De acuerdo con la gráfica anterior, el porcentaje de cumplimiento de reporte de cargue al SUI varía entre el 2004 al 2022, donde para los años 2004 y 2005 fue del 0%, en cada uno de esos años se encuentran habilitados y pendientes por cargar 2 formularios, para el año 2006 fue del 100%, para los años 2007 y 2008 fue del 99%, para los años 2009 y 2011 fue del 98%, en los años 2010 y 2012 fue de 97%; el 95% de cumplimiento se dio en el año 2013, 94% para el año 2014, 90% para los años 2016 y 2020, 89% en los años 2018 y 2019, 88% en el 2015, 85% para el año 2021 y 79% en el año 2022 .

El número total de registros habilitados en el SUI entre los años 2004 a 2022 fueron 5.918, de los cuales 5.466 registros se encuentran certificados y 452

registros pendiente por reportar, para un promedio general de cumplimiento del 92%.

Los 5.918 registros habilitados para el cargue al SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado de la Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., se encuentran conformados por 17 tópicos, para las áreas misionales y de gestión de la empresa, incluyéndose los tópicos Administrativo y Financiero, Auditor, Comercial y de Gestión, Riesgos y Técnico Operativo. A continuación, se discriminan los tópicos de cargue al SUI:

Cuadro 15. Total de Formatos y Formularios habilitados en el SUI (Año 2002 a Año 202)

TOPICOS	PERIODO	Total	Certificado	Pendiente
Administrativo y Financiero	Anual, Semestral y Eventual	508	439	69
Administrativo	Anual	60	33	27
Auditor	Anual	509	489	20
Contribuciones 2017	Eventual	1	1	0
Comercial y de Gestión	Mensual y Semestral	2.531	2.293	238
Generalidades-Riesgos	Anual	18	18	0
Inicio Transición 2015	Anual	4	4	0
MGC-NIIF	Anual	4	4	0
MOVET	Anual	6	6	0
NSC	Anual	13	1	12
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	Eventual	1	1	0
Nuevos Marcos Normativos	Anual	20	14	6
Prestadores	Mensual	54	54	0
PROCESO NIF	Anual, Semestral	5	5	0
Riesgos Acueducto	Anual-Mensual	125	125	0
Riesgos Alcantarillado	Anual-Mensual	121	121	0
Técnico operativo	Mensual	1.938	1.858	80
Total		5.918	5.466	452

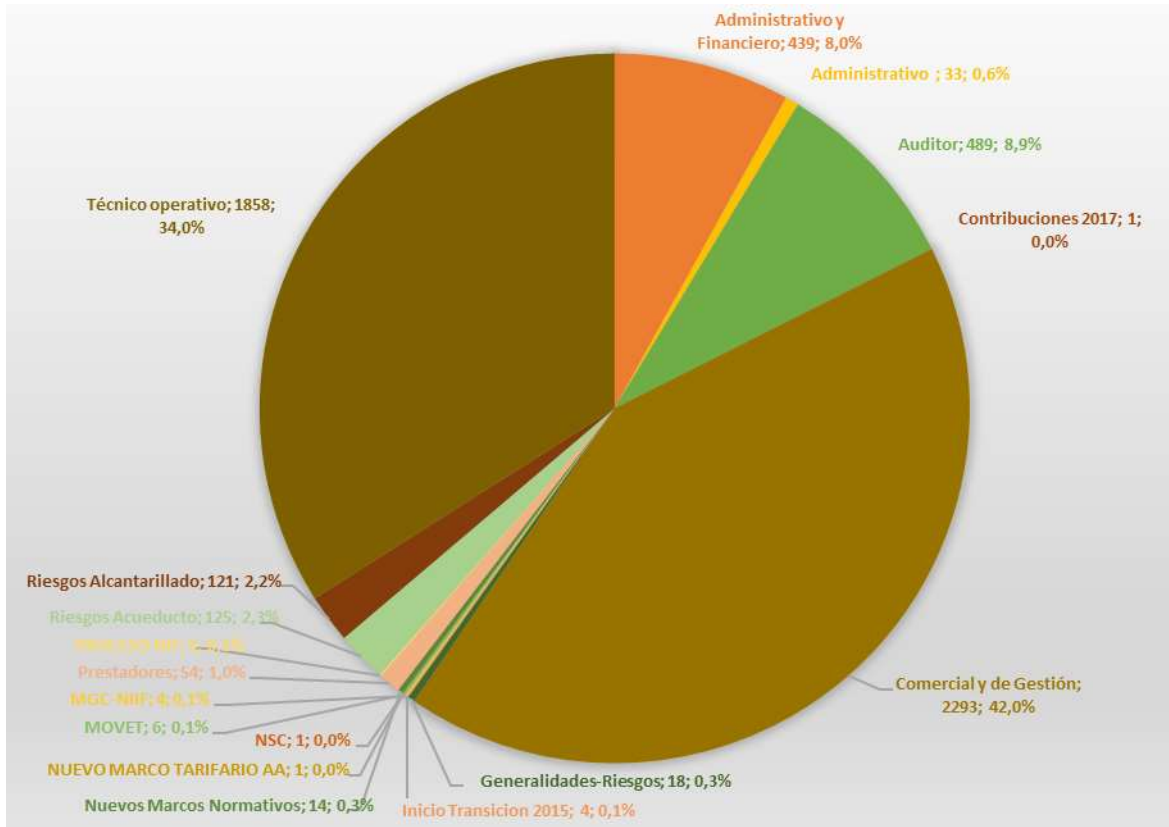
Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría

6.1 REPORTES CERTIFICADOS

De los 5.918 registros habilitados, 5.466 registros se encuentran certificados (92%), los cuales se encuentran representando por los siguientes tópicos: el Tópico Comercial y de Gestión, representa el 42%, el tópico Técnico Operativo el 34%, seguido por los tópicos Auditor con el 8,9%, Administrativo y Financiero, 8%, Riesgos Acueducto y Alcantarillado, el 2,3%, respectivamente y el de Prestadores con el 1%. Los demás tópicos

representan el 1,6% del total de registros reportados al SUI que se encuentran certificados.

Gráfica 20. Registros certificados SUI (Año 2004 a 31 de diciembre de 2022)

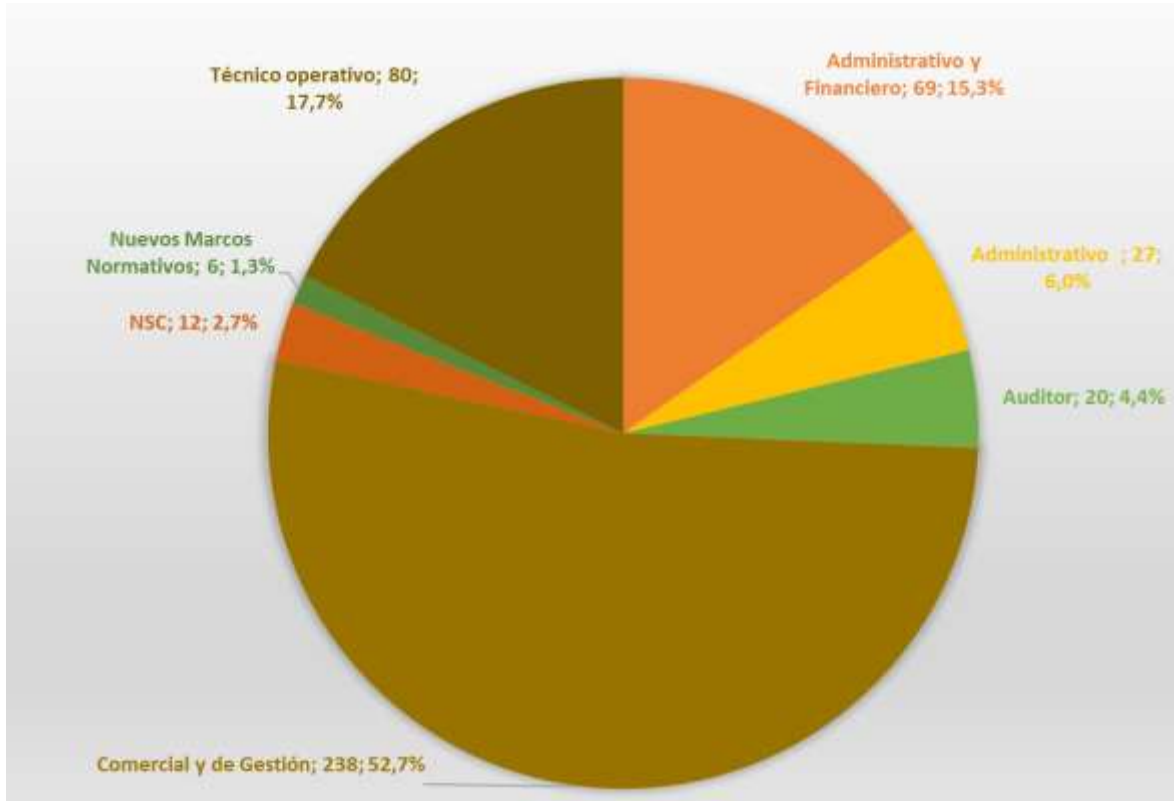


Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría

6.2 CARGUES PENDIENTES

Del total de registros habilitados para los años 2004 a 2022 (5.918 registros) en el SUI para la Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., 452 registros se encuentran pendientes de cargue (8%), tal como se indica a continuación:

Gráfica 21. Número de formularios pendientes de reporte al SUI (Año 2004 a 31 de diciembre de 2022)



Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría

De acuerdo con la gráfica anterior, los tópicos con mayores registros pendiente son el de Comercial y de Gestión, con el 52,7%, seguido por los tópicos Técnico Operativo, con el 17,7%, Administrativo y Financiero, con el 15,3% , Administrativo, con el 6%, Auditor, con el 4,4%, NSC, con el 2,7% y el de Nuevos Marcos Normativos, con el 1,3%.

Cuadro 16. Vigencia de los Formatos y Formularios pendiente en el SUI (Año 2004 a Año 2022)

TOPICOS	PERIODO	Pendiente	Año Estado Pendientes
Administrativo y Financiero	Anual, Semestral y Eventual	69	2004
			2005
			2013
			2014
			2015
			2016
			2017
			2018
			2019
			2020
			2021
			2022

TOPICOS	PERIODO	Pendiente	Año Estado Pendientes
Administrativo	Anual	27	2013 2014 2017 2018 2019 2020 2021 2022
Auditor	Anual	20	2020
Comercial y de Gestión	Mensual y Semestral	238	2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022
NSC	Anual	12	2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	Eventual	0	2016 2017 2022
Nuevos Marcos Normativos	Anual	6	2016 2017 2022
Técnico operativo	Mensual	80	2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022
Total		452	

Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría

De acuerdo al cuadro anterior, los tópicos Administrativo y Financiero tiene formatos pendientes de 2004 y 2005, de 2013 a 2022, el Administrativo de 2013 y 2014, de 2017 a 2022, Comercial y de Gestión tiene formatos pendientes desde 2007 a 2022, NSC del año 2011 a 2022 y Técnico Operativo desde el año 20009 a 2022.

Es de indicar que a pesar que el tópico Auditor, le corresponde al 4,4% de los formularios pendientes de cargue, éste solo se habilita una vez al año, en el mes de diciembre del año 2021, y que dicho tópico tiene plazo de cargue de acuerdo con la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006, modificado por el artículo cuarto de la Resolución SSPD 20211000154045 de 2021, establece el procedimiento para el Reporte de Información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, en el cual se determina el plazo para la entrega del informe AEGR hasta el 30 de junio del año 2023.

Por otra parte, se indica el registro de 2 formularios pendientes de cargue por parte del Auditor, en el año 2020, correspondiente a los Formularios "02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno" y "17. Concepto General Evaluación y Resultado", el cual verificando los reportes realizados, se evidencia que dichos formularios si fueron cargados con fecha de cargue del 18 de junio y 25 de julio de 2021, respectivamente, dentro del plazo permitido, tal cual como se evidencia a continuación:

Imagen 14. Formularios reportados por el Auditor año 2020

Reporte de información correspondiente a:

EMPRESA: AGLAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.
SERVICIO: Acueducto
TOPICO: Administrativo-Financiero
AÑO: 2020
PERIODO: Anual

Descripción del formato	Emprendimiento al	Planilla y resultado	Código	Radical
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radical	2021061820211096423
17. Concepto General Evaluación y Resultado			Radical	2021072520211096413

Fuente: www.sui.gov.co.

Por lo anterior, es necesario que se revisen los formatos y formularios que llevan mayor vigencia en el estado "pendiente de cargue" en el SUI y sean cargados de manera prioritaria.



A continuación, se detallan los formatos pendientes de cargue al SUI, para lo cual se tomó como fecha de corte el 31 de marzo de 2023, con el fin de determinar el margen de tiempo que queda para el cargue o los días de vencimiento de los formularios:

Cuadro 17. Registros pendientes de cargue en el SUI (Año 2004 a Año 2022)

FORMATO/FORMULARIO	AÑOS																			TOTAL
	2004	2005	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO	2	2																		4
CMT - COSTO DE TASAS AMBIENTALES ACUEDUCTO			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					13
CMT - COSTO DE TASAS AMBIENTALES ALCANTARILLADO			1	1				1	1	1	1	1	1	1	1					10
38. Registro de Estaciones de Bombeo en Acueducto					1															1
FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
13. Vertimiento a Cuerpos Receptores					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
Concurso Económico I						4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
COSTOS DE SERVICIOS PERSONALES - CTAR						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
OTROS COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO UTILIZADA EN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES							1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO - CE							1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
COSTOS DE ENERGIA ACUEDUCTO								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Medición de Nivel de Satisfacción del Cliente - NSC-P							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
CPB COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
CPB COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO ALCANTARILLADO								1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
17. Alcantarillado Combinado								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
INFORMACION CONVENCIONES COLECTIVAS									1	1										2
CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS PUBLICOS SECTOR OFICIAL Y SECTOR SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO									1	1	1									3
4. Fuentes Superficiales									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS UTILIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ACUEDUCTO															1	1	1	1	1	4
19. Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial										2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
36. Distribución de Agua Potable										1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
CUENTAS POR PAGAR SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO											1									1
COMPOSICION INGRESOS OPERACIONALES ACUEDUCTO											1									1
FORMATO FLUJO DE CAJA REAL ACUEDUCTO											1									1
FORMATO FLUJO DE CAJA REAL ALCANTARILLADO											1									1
COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO											1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO											1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
1. Convenciones Colectivas											2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
4. Personal por Categoría de Empleo											2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
5. Indicadores Cuantitativos de Gestión - Acueducto											1	1	1	1	1					5
5. Indicadores Cuantitativos de Gestión - Alcantarillado											1	1	1	1	1					5
IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ACUEDUCTO											1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ALCANTARILLADO											1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Procesos Planta Tratamiento EL ARROYO											1									1
Vulnerabilidad Acueducto_54001NORTE DE SANTANDER-CUCUTA											2									2
REGISTRO DE PUNTOS DE VERTIMIENTO SOBRE EL CUERPO RECEPTOR											1									1
12. Actualización de Puntos de Vertimiento sobre el Cuerpo Receptor											1	1	1							3
Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo												1	1							2
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS -ACUEDUCTO PDF													1	1	1	1	1	1	1	6
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS -ALCANTARILLADO PDF													1	1	1	1	1	1	1	6

FORMATO/FORMULARIO	AÑOS																	TOTAL		
	2004	2005	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021		2022	
COSTO DE ADQUISICIÓN DE AGUA EN BLOQUE - CMOp																			1	1
Seguimiento de Metas para APS Mayores a 5000 Suscriptores IUS														1	1	1		1	1	5
REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO														1	1	1	1	1	6	
REDES SISTEMA DE ALCANTARILLADO														1	1	1	1	1	6	
29. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A2														1					1	
CARACTERÍSTICAS ESPECIALES- RANGO 2, 3 Y 4														1					1	
ACTO APROBACION FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO PDF															1	1	1	1	4	
ACTO APROBACION FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO PDF															1	1	1	1	4	
17. Concepto General Evaluación y Resultados																1			1	
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno																1			1	
Formato Modelo Hidráulico																1			1	
Tablero de control de la planeación																	1		1	
Tablero de control de acciones de mejora																	1		1	
Personal Administrativo - IUS																	1	1	2	
Personal Operativo Acueducto - IUS																	1	1	2	
Rotación Personal Directivo - IUS																	1	1	2	
Personal Operativo Alcantarillado - IUS																	1	1	2	
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO																		1	1	
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO																	1	1	2	
18. Calibración de Medidores																	1	1	2	
7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos																	2	2	4	
7. Registro Abastecimiento por Carrotanque																	1	1	2	
Encuesta Transacción Agua en Bloque CMOP																	1	1	2	
CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 4 (PDF o TIFF)																	1		1	
ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 4 PDF																	1		1	
ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 4 PDF																	1		1	
ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 4 PDF																	1		1	
ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 4 (PDF o TIFF)																	1	1	2	
ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4																	1		1	
47. Costo de Energía Eléctrica, ACPM y Fuel Oil en Tratamiento sin Estación de Bombeo																	1	1	2	
Encuesta Modelo Hidráulico																	1	1	2	
18. Encuesta Sistemas no Interconectados																	1	1	2	
Tablero de control de la planeación																		1	1	
Indicadores Nivel de Análisis por Sistema - IUS																		1	1	
Indicadores Nivel de Análisis por APS - IUS																		1	1	
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO																	2	2	4	
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO																	2	2	4	
MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO																	1	1	2	
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO																	1	1	2	
VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO																	1	1	2	
ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO																	1	1	2	
NOVEDADES PDF ACUEDUCTO																	1	1	2	
15. Municipios donde presta el servicio																	1	1	2	
17. Concepto General Evaluación y Resultados																	1	1	2	
20. Indicadores de proceso																	1	1	2	



FORMATO/FORMULARIO	AÑOS																		TOTAL	
	2004	2005	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno																			1	1
MATRIZ DE RIESGO ALCANTARILLADO																			1	1
ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ALCANTARILLADO																			1	1
VIABILIDAD FINANCIERA PDF ALCANTARILLADO																			1	1
ORGANIGRAMA PDF ALCANTARILLADO																			1	1
NOVEDADES PDF ALCANTARILLADO																			1	1
15. Municipios donde presta el servicio																			1	1
17. Concepto General Evaluación y Resultados																			1	1
20. Indicadores de proceso																			1	1
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno																			1	1
2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre																			1	1
2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre																			1	1
2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre																			1	1
2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre																			1	1
TOTAL	2	2	2	2	4	9	8	11	18	22	43	35	42	39	41	37	56	79	452	

Fuente: Sistema Único de Información SUI – Cálculos Auditoría



De acuerdo con el cuadro anterior, de los 452 formularios en estado pendiente entre los años 2004 a 2022, 2 registros no se deben tener en cuenta, es decir que en sí serían 450 registros pendientes, de los cuales 18 formularios corresponden al tópico Auditor, que se encuentra dentro del plazo para su cargue.

Por lo cual se recomienda ponerse al día con dicho registro y así no incurrir con lo indicado en la Resolución SSPD 48765 de 2010 y sus resoluciones complementarias, donde se indica que su certificación al momento del cargue tendría categoría de extemporáneo, lo cual hace necesario que de manera urgente se cargue la información para no estar sometidos a una posible investigación por parte de la entidad de control y vigilancia.

7 CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO

7.1 INDICADORES CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La clasificación del nivel de riesgo de la AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. prestadora de Los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad San José de Cúcuta Norte de Santander, se realizará a partir del resultado del Indicador Único Sectorial -IUS, obtenido para el año 2022. Los niveles de riesgo se clasificarán de la siguiente forma:

Cuadro 18. Clasificación nivel de riesgo Res 906 de 2019

Resultado IUS	Clasificación de Nivel de Riesgo
$0 \leq \text{IUS} \leq 30$	Riesgo Alto
$30 < \text{IUS} \leq 60$	Riesgo Medio Alto
$60 < \text{IUS} \leq 80$	Riesgo Medio
$80 < \text{IUS} \leq 90$	Riesgo Medio Bajo
$90 < \text{IUS} \leq 100$	Riesgo Bajo

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019.

Cuadro 19. Clasificación nivel de riesgo AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Dimensión	Resultado IUS por dimensión 2021 SSPD	Resultado IUS por dimensión 2022 AEGR	Riesgo por dimensión	Resultado IUS	IUS AKC
CS. Calidad del Servicio	97.0	96,48	Riesgo Bajo	88,9	RIESGO MEDIO BAJO
EP. Eficiencia en la Planificación y ejecución de inversiones	98.4	100	Riesgo Bajo		
EO. Eficiencia en la Operación	86.2	90,28	Riesgo medio Bajo		
GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial	100	100	Riesgo Bajo		
SF. Sostenibilidad Financiera	59.8	68,02	RIESGO MEDIO		
GYT. Gobierno y Transparencia	62.5	92	Riesgo Bajo		
SA. Sostenibilidad Ambiental	40.0	65	Riesgo Medio		
GT Gestión Tarifaria	90.0	99,93	Riesgo Bajo		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Teniendo en cuenta la combinación de indicadores por dimensión la empresa se clasifica en RIESGO MEDIO BAJO con una calificación de 88,9, mejorando respecto al año 2021 donde la calificación por parte de la superintendencia de servicios Públicos fue de 78,25 RIESGO MEDIO.

Las dimensiones Calidad del Servicio, Eficiencia en la Planificación y ejecución de inversiones, Eficiencia en la Gestión Empresarial, Gobierno y

Transparencia, Gobierno y Transparencia y Gestión Tarifaria presentan resultados óptimos superiores a 90% para una calificación de Riesgo Bajo. La dimensión Eficiencia en la Operación presenta un resultado de 89,6, con calificación de riesgo medio bajo.

Las dimensiones Sostenibilidad Financiera y Sostenibilidad Ambiental presentan un resultado de 68 y 65 respectivamente, lo que las clasifica en riesgo medio.

Esta calificación de cada una de las dimensiones demuestra un nivel óptimo sin riesgos operativos, administrativos o financieros que impidan el normal funcionamiento de la empresa. Sin embargo, se recomienda realizar actividades enmarcadas a la mejora del riesgo en la dimensión de sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad financiera.

7.1.1 DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO

Cuadro 20. Dimensión Calidad del Servicio

Dimensión	Sub - dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplimiento (si/no)	Calificación* (Resultado/Meta) * 100 o (meta / resultado) * 100	Resultado - normalizado	Ponderación por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
CS. Calidad del Servicio	CS.1. Calidad del Agua Potable	CS.1.1. Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP	Adimensional	1,00	1,00	>=5%	SI	100,0	100	49,50	96,48
		CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	%	5,0	5,0	0%	SI	100,0	95		
	CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo	CS.2.1. Índice de Continuidad – IC	Horas/día	22,20	21,6	24h/día	NO	97,2	89,93	26,98	RIESGO BAJO
		CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC	%	-	-	0%	SI	100,0	100	20,00	
	CS.3. Atención al Usuario	CS.3.2. Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL	%	-	-	0%	SI	100,0	100		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR.

La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la empresa para responder de forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Donde, se obtuvo un **RIESGO BAJO** (96,48), debido a que todos los indicadores son superiores a 90. Se mantiene el resultado respecto al resultado del año 2021 donde fue de 97.

El IRCAP fue de 100%, es decir, el agua apta para el consumo humano. Por su parte, el IRABA fue del 5%, el riesgo de abastecimiento no existe. Mientras, el índice de continuidad es del 89,9% el cual no logro cumplir con la meta de 22,2 horas/día. Es de indicar que AGUAS KPITAL CÚCUTA continua con las inversiones en la infraestructura y las actividades de mantenimiento del

acueducto, propendiendo a mejorar la continuidad del servicio de la ciudad de San José de Cúcuta.

A las 15.992 PQRS presentadas por el servicio de acueducto y a las 5.804 PQRS de alcantarillado se les dio respuesta oportuna, con un 100% de cumplimiento.

7.1.2 DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE INVERSIONES

Cuadro 21. Dimensión eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones

Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN	
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto	EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	%	90.00	24,913,578,080.0	100%	Si	100.0	100.0	40.00	100.00	
		EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAAC	%	90.00	17,032,688,580.7	100%	Si	100.0	100.0			
	EP.2. Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado	EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC	%	90.00	14,952,769,689.0	100%	Si	100.0	100.0	40.00		
		EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	%	90.00	100.0	100%	si	100.0	100.0			
	EP.3. Planificación ante Emergencias	EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC	%	100.00	100.0	100%	si	100.0	100.0	20.00		RIESGO BAJO
		EP.3.2. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL	%	100.00	100.0	100%	si	100.0	100.0			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

El objetivo de esta dimensión es calificar a la persona prestadora en función de la ejecución de sus planes de inversión, atendiendo así, las metas de calidad y cobertura del servicio que se planteen. Para el año 2022 se obtuvo un **RIESGO BAJO** (100), con todos sus indicadores en 100% lo que quiere decir que la empresa durante el 2022 cumplió satisfactoriamente en la planificación y ejecución de sus inversiones, además de la actualización y reporte del Plan de emergencia y contingencia. la meta de la dimensión es llegar 100%. Se mejora en la calificación de la dimensión respecto al año 2022 donde fue de 98,4%.

7.1.3 DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

Cuadro 22. Dimensión eficiencia en la operación

Código Indicador	Dimensión	Sub - dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado)	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimensión
12	EO. Eficiencia en la Operación	EO.1. Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua	EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC		100.00	65.0	100%	NO	65.0	65.00	40.28	90.28	11.28
13			EO.1.2. Índice de Micromedición Efectiva – IMI	%	99.00	99.6	100%	SI	100.0	99.64			
14			EO.1.3. Catastro de Medidores – CM	Adimensional	1.00	1.0	SI TIENE=1	SI	100.0	100			
15			EO.1.4. Índice de Macromedición Efectiva – IMA	%	60.00	38.3	100%	NO	63.8	38			
16			EO.1.5. Modelo Hidráulico – MH		1.00	1.0		SI	100.0	100			
17		EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura	EO.2.1. Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC	No. Fallas/km	100.00	0.10	REPORTE SUI	SI	100.0	100	35.00		
18				EO.2.2. Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL	No. Fallas/km	100.00	0.15	REPORTE SUI	SI	100.0			
19		EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía	EO.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC	Kwh/m3	100.00	0.28	REPORTE SUI	SI	100.0	100	15.00	RIESGO BAJO	
20				EO.3.2. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado – CEAL									

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Esta dimensión evalúa la eficiencia en el uso de los recursos necesarios para el cumplimiento de los estándares u objetivos de calidad de servicio establecidos por el marco regulatorio, normativo o definidos en la planificación estratégica, donde se obtuvo un resultado de 90,28 **RIESGO BAJO**, con una mejora respecto al año 2021 donde la calificación fue de 86,2.

Los indicadores que dependen del reporte de información al SUI obtienen un resultado de 100, el indicador ACPUC obtiene una calificación de 65,33, y el índice de macromedición un resultado de 38, se recomienda a la empresa proyectar el cumplimiento progresivo del indicador ACPUC ya que desde el año 1 se proyecta cumplir con más del 90%, lo que genera incumplimiento de metas.

7.1.4 DIMENSIÓN EFICIENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Cuadro 23. Dimensión eficiencia de la gestión empresarial

Dimensión	Sub - dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) * 100 ó (meta / resultado) * 100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial	GE.1. Eficiencia del Personal Administrativo y	GE.1.1. Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP	No. trabajadores / mil	100.00	1.01	REPORTE SU	si	100.0	100	40	100.0
	GE.2. Eficiencia del Personal Operativo y Recursos de Apoyo	GE.2.1. Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC	No. trabajadores / mil suscriptores	100.00	1.46	REPORTE SU	si	100.0	100	40	
		GE.2.2. Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC	No. trabajadores / mil suscriptores	100.00	0.63	REPORTE SU	si	100.0	100	40	RIESGO BAJO
	GE.3. Gestión Social – Empresarial	GE.3.1. Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS	%	100.00	1.00	REPORTE SU	si	100.0	100	20	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Esta dimensión evalúa la gestión para incorporar, desarrollar y mantener el capital humano requerido para cumplir con los objetivos de la persona prestadora y no contratar cantidades de trabajadores sin considerar las necesidades que correspondan al correcto funcionamiento de esta. Para el año 2022 se clasifica en **RIESGO BAJO** teniendo en cuenta que la empresa entregó a esta auditoría los datos de personal y se reporta la información oportunamente el SU1, respecto al año 2021 se mantiene la calificación.

7.1.5 DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Cuadro 24. Dimensión Sostenibilidad Financiera

Dimensión	Sub - dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado o no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) * 100 ó (meta / resultado) * 100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
SF. Sostenibilidad Financiera	SF.1. Suficiencia Financiera	SF.1.1. Liquidez – L	Adimensional	1.10	1.0	1,1-1,5	NO	93.6	46	18.02	68.02
		SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo – ER	%	90.00	99.4	90-100	SI	100.0	100		
		SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	Adimensional	1.00	0.90	>=1	NO	90.4	0		
		SF.1.4. Relación de Endeudamiento – RDP	Adimensional	1.20	2.84	GP 0,8 a 1,2	NO	42,25	0		
		SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	No. De días	100.00	72	<=60 DÍAS	SI	71.7	41.30		
	SF.2. Flujo Financiero	SF.2.1. EBITDA	Pesos (CoP)	100.00	50,141,298.0	>=0	SI	100.0	100	50.00	
		SF.2.2. Flujos Comprometidos – FC	Adimensional	0.83	3.3	0<=FC<=4	SI	100.0	100		
		SF.2.3. Endeudamiento – E	Adimensional	es 4	ES 6	>=4	SI	100.0	100		
	SF.3. Gestión de Rentabilidad y Endeudamiento	SF.3.1. Liquidez Ajustada – LA									RIESGO MEDIO
		SF.3.2. Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa – IEO									
		SF.3.3. Relación Deuda a Inversiones – RDI									

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Esta dimensión tiene como objetivo evaluar la capacidad de la empresa para financiar la continuidad de sus actividades, de acuerdo con los flujos generados por la prestación de sus servicios. Incluye la concepción de independencia de aportes del Estado para cubrir los costos totales de largo plazo del prestador, considerando la remuneración al capital. Para el año

2022 la dimensión se clasifica **EN RIESGO MEDIO** con una calificación de 68,2, presentando una mejora respecto a la calificación del año 2021 la cual fue de 59,5%.

7.1.6 DIMENSIÓN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Cuadro 25. Dimensión Gobierno y Transparencia

Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplimiento (si/no)	Calificación = (resultado/meta) * 100 ó (meta/resultado) * 100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
GYT. Gobierno y Transparencia	GYT.1 Estructura Empresarial	GYT.1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD	No. años/Nb de personal	100.00	7.59	REPORTE SUI	Si	100.0	100.00	20	92
		GYT.1.2 Carga Administrativa – ICA	%	100.00	4.5	REPORTE SUI	Si	100.0	100.00		
	GYT.2 Valor Económico Agregado	GYT.2.1 Valor Económico Agregado – EVA	Pesos (COP)	100.00	14,513,340.2	POSITIVO	Si	100.0	100.00	20	
		GYT.3 Desarrollo estratégico	GYT.3.1 Cumplimiento del PGR – CPGR	Adimensional	0.78	0.80	CUMPLE=1	Si	100.0	80.21	
	GYT.4 Gestión Social del Agua	GYT.4.1 Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA	Adimensional	100.00	100.0	CUMPLE=1	Si	100.0	100.00	20	

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

La calidad del gobierno corporativo de las personas prestadoras de servicios público domiciliarios es determinante en los procesos de toma de decisiones de sus administradores y afecta su desempeño integral. En esta dimensión se obtuvo un puntaje de 92%, es decir, **RIESGO BAJO**, el índice de cumplimiento de PUEAA obtuvo un resultado de 100 debido a que se cuenta con el plan y se cumplieron las metas en 2022. Respeto al año 2021 se mejoró con el resultado en donde su calificación fue de 59,8.

7.1.7 DIMENSIÓN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Cuadro 26. Dimensión Sostenibilidad Ambiental

Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplimiento (si/no)	Calificación = (resultado/meta) * 100 ó (meta/resultado) * 100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
SA. Sostenibilidad Ambiental	SA.1. Gestión Ambiental Acueducto	SA.1.1. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA	%	100.00	95.76	REPORTE SUI	Si	95.8	100	40	65.00
		SA.1.2. Utilización del Recurso Agua – UA	%	100.00	89.81	<= 100%	Si	89.8	100		
		SA.1.3. Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC	horas/día	100.00	2.90	REPORTE SUI	Si	100.0	100		
		SA.1.4. Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC	%	-	-	REPORTE SUI	Si	0.0	-		
	SA.2. Gestión Ambiental Alcantarillado	SA.2.1. Aprobación del PSMV – AproPSMV	adimensional	50.00	50.0	100	Si	100.0	50	25	RIESGO MEDIO
		SA.2.2. Cumplimiento del PSMV – CPSMV									
		SA.2.3. Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL					Si				

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Esta dimensión contempla el grado de aplicación de planteamientos ambientales en la gestión y operación del prestador, buscando mejorar la interacción con el medio ambiente y disminuir los posibles impactos que dicha interacción podría ocasionar. El riesgo de esta dimensión RIESGO

MEDIO (65%), debido que el indicador aprobación del PSMV muestra un resultado de 50 teniendo en cuenta que fue presentado, pero se encuentra en aprobación, no se realiza tratamiento de lodos del sistema de potabilización, la empresa se encuentra en proceso para implementar alternativas para medición y tratamiento de lodos. Respecto al año 2021 se mejora en la calificación del indicador donde fue de 40%.

7.1.8 DIMENSIÓN GESTIÓN TARIFARIA

Cuadro 27. Dimensión Gestión Tarifaria

Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores	Unidad de medida	Meta año de la AEGR 2022	Resultado no normalizado	Estandar de medición no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimensión	RIESGO POR DIMENSIÓN
GT. Gestión Tarifaria	GT.1. Gestión Tarifaria Acueducto	GT.1.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU	%	-	-	0-5%	SI	100.0	100	49.93	RIESGO BAJO
		GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto –CMCOBAC	%	100.00	100.0	100%	SI	100.0	100		
		GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON	%	90.00	99.4	100%	SI	100.0	99		
		GT.1.4. Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPEP	%	90.00	100.0	100%	SI	100.0	100		
		GT.1.5. Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP	Adimensional	100.00	100	1	SI	100.0	100		
		GT.1.6. Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMX	%	99.00	100.0	100%	SI	100.0	100		
	GT.2. Gestión Tarifaria Alcantarillado	GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL	%	-	-	0-5%	SI	100.0	100	50.00	RIESGO BAJO
		GT.2.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado – CMCOBAL	%	100.00	-	100%	SI	100.0	100.00		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. – Cálculos AEGR.

Esta dimensión permite validar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en las metodologías tarifarias de los servicios públicos domiciliarios de acueducto. Con un **RIESGO BAJO** (99.9). Las actualizaciones tarifarias se realizaron conforme la normatividad, y se cumplió con las metas propuestas contractualmente. En el año 2021 la calificación de la dimensión fue de 90.

Es importante que la Empresa continúe con el cumplimiento de las metas establecidas y se recomienda poder definir acciones de mejora que considere necesarias, para los indicadores con resultados inferiores a 60, tomando como guía lo descrito en la resolución CRA 906 de 2019.



8 MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos y oportunidades de los procesos, elaborada por la empresa identificó los procesos, la descripción del riesgo y oportunidad, análisis, evaluación, acciones iniciales, seguimiento de la implementación de controles, acciones nuevas y el seguimiento a la implementación de acciones.

La evaluación de la matriz de riesgo es realizada conforme a lo indicado en la Resolución SSPD 12295 de 2006, la cual contiene los macroprocesos, procesos, riesgos identificados para la prestación del servicio de aseo y la probabilidad de ocurrencia de ellos mismos, con la siguiente codificación:

Los códigos de las categorías de la probabilidad de ocurrencia del riesgo, baja ocasionalmente podría presentarse, media puede presentarse algunas veces, alta es probable que ocurra muchas veces.

PROBABILIDAD DE OCURENCIA	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	Baja
2	media
3	alta

La magnitud del impacto se refiere al potencial daño del riesgo sobre la gestión del prestador, se asigna un código de las siguientes categorías. Bajo el impacto no afecta de manera significativa y puede ser asumido en el giro normal de la operación, dado que no afecta la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con el usuario. Medio se puede ver afectada la eficiencia de la prestación disminuyendo la calidad del servicio, generando insatisfacción al usuario y retrasos en la operación. Alto se afectan los estándares de los indicadores, se genera incumplimientos regulatorios, se puede poner en riesgo la prestación del servicio, la viabilidad empresarial y se afecta la relación con el usuario.

MAGNITUD DEL IMPACTO	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	Baja
2	media
3	alta

Los controles son políticas, procedimientos o actividades implantados o no que proporcionan la seguridad que los riesgos han sido reducidos a un nivel aceptable. Eficiente indica que el control permite mitigar, reducir o prevenir



el riesgo a un nivel aceptable o eliminarlo. Ineficiente la efectividad del control no es la deseada para mitigar, reducir o prevenir el riesgo. Inexistente no existe control para el riesgo identificado.

CONTROLES	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	eficiente
2	ineficiente

8.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

A continuación, se evidencia la matriz de riesgo para el servicio de acueducto en el año 2022. La identificación de los riesgos asociados a los procesos establecidos en la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, estableciendo su probabilidad de ocurrencia, el impacto que pueda tener y los controles llevados por la empresa para aminorar el riesgo.

Cuadro 28. Matriz de riesgo Servicio de Acueducto

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
ADMINISTRATIVO	Administración del Talento Humano	Mala selección del personal	1	3	2
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Accidentes por choques eléctricos salud ocupacional	1	3	3
		No existencia de certificación de competencia laboral	1	2	2
	Código de buen gobierno	Falta de apoyo de los entes	1	3	2
FINANCIERO	Contable	Daños en los sistemas informáticos	2	3	2
		Demora en la entrega de la información que sirva como base a la toma de decisiones	1	3	2
	Gestión de cartera	Contabilización errada	1	3	3
		Aumento de Cartera	3	3	2
		niveles bajos del caudal del río en verano	3	2	2
TECNICO OPERATIVO	Captación	niveles bajos del caudal del río por los finqueros	2	2	2
		Taponamiento del canal de derivación por crecientes	1	3	2
		vulnerabilidad en la infraestructura durante el invierno	1	3	2
		situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Socavación de márgenes	1	3	2
		Taponamiento de canales en época de invierno	2	3	3
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
	Aducción	Falla en el sistema de energía	1	2	2
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
	Tratamiento	Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
	Conducción	Daños por el invierno	1	3	2
		intervención fraudulenta por los finqueros	3	2	2
		Daños en estaciones de bombeo	1	3	2
		Presiones bajas	2	2	2
	Distribución	Intervención por terceros de la línea	3	3	2
		Taponamiento	1	1	3
Infiltración por aguas negras		1	3	3	
Error en las tomas de lecturas		1	2	3	
Demora en el reparto de las facturas por falta de nomenclatura		1	2	3	
COMERCIAL	Facturación	No aplicación de las tarifas de acuerdo a la transición tarifaria contractual	1	3	3
		Eficiencia del recaudo muy bajo	1	3	3
		Falta de campañas educativas a la comunidad	1	2	3
	Atención al cliente	Incumplimiento con programas de micromedición	1	2	3
		Incumplimiento dentro de los términos de ley (suspensión a los usuarios morosos)	1	2	3
OTROS	Sistema de información	Perdida de la información	1	3	3
		Disponibilidad de la información a través de las herramientas informáticas por faltas internas	2	3	3

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P.



8.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

A continuación, se evidencia la matriz de riesgo para el servicio de alcantarillado para el año 2022.



Cuadro 29. Matriz de riesgo Servicio de Alcantarillado

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
ADMINISTRATIVO	Administración del talento humano	Mala selección del personal	1	3	3
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Accidentes por choques eléctricos salud ocupacional	1	3	3
	Código del buen gobierno	No existencia de certificación de competencia laboral	1	2	2
		falta de apoyo de los entes	1	3	2
FINANCIERO	Contable	Daños en los sistemas informáticos	1	3	3
		Demora en la entrega de información que sirva como base en la toma de decisiones	2	3	3
	Gestión de cartera	Contabilización errada	1	3	3
		Aumento de cartera	2	3	3
TECNICO OPERATIVO	Recolección	Saturación de pozos de inspección	2	2	3
		Taponamiento de tubería	2	2	3
		Colapso general por aguas lluvias	2	3	2
		intervención por terceros a la tubería	2	2	2
	Tratamiento	Contaminación de recursos hídricos	3	3	2
		Demora en el reparto de facturas por falta de nomenclatura	1	2	3
COMERCIAL	Facturación	NO aplicación de las tarifas de acuerdo a la transición tarifaria contractual	1	3	3
	Recaudo	Eficiencia del recaudo muy bajo	1	3	3
		Extravío de documentos	1	2	3
	Atención al cliente	No respuesta dentro de los términos de ley	1	2	3
OTROS	Sistemas de Información	Pérdida de la información	1	3	3

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P.



8.3 CONCEPTO SOBRE LA MATRIZ DE RIESGO

Esta auditoría verificó que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. dentro su Política de Calidad, tiene identificados, valorados y controlados los riesgos en las actividades de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, dentro de los objetivos empresariales, que hacen parte integral del Contrato de Operación 030 de 2006.

Establecieron planes de contingencia para mitigar los posibles impactos que puedan interrumpir la normal prestación de los servicios, priorizando aquellos riesgos que causen mayor impacto, conjuntamente, con el Programa de Emergencia y Contingencia cuenta con soportes necesarios para tomar acciones que permitan mitigar el impacto en caso de presentarse uno de los riesgos identificados, especialmente en el área operativa.



9 SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

El control interno de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. está incluido en la Dirección de Gestión y Control. Su principal función es revisar el cumplimiento realizado a través de las auditorías internas basado en las oportunidades de mejora, dando las respectivas recomendaciones de los riesgos identificados. Generando las acciones preventivas para que establezcan los planes de acción.

Siguiendo los lineamientos de la Resolución SSPD No. 12295 de 2005, sobre la evaluación del sistema de control interno, a continuación se desarrolla la Encuesta de Control Interno diligenciada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.:

Datos del encargado de control interno:

Nombre del Jefe de Control Interno: Mónica Marcela Niño Bayona

Teléfono: 3005724554

Correo electrónico: monica.nino@akc.co

Fecha de la evaluación: 2023-03-31

¿Cuenta con una metodología de identificación y valorización de riesgos que se aplique a todos los niveles que conforman la empresa?

En caso que la respuesta sea sí, por favor diligenciar la encuesta anexada.

SI NO

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO:

1.1. ¿Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cual es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo? Marque con una X de acuerdo con el grado de desarrollo para cada elemento:

ELEMENTO DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco Adecuado	Adecuado
Agente generador del riesgo			X
Circunstancias del tiempo			X
Circunstancias del Lugar			X
Circunstancias del modo			X



ELEMENTO DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco Adecuado	Adecuado
Impacto del riesgo			X
Probabilidad de riesgo			X

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- **Adecuada:** Al elemento del riesgo se le han identificado de forma suficiente las características que permiten su tratamiento y administración.
- **Poco Adecuado:** El grado de desarrollo en la identificación, valoración y administración del elemento no es el deseado. Se requieren mejoras importantes o significativas.
- **Inexistente:** No se ha caracterizado el elemento del riesgo o no se tiene claridad sobre su existencia e impacto.
- **Agente Generador:** Persona o evento del entorno que ejecuta la acción que coloca en riesgo la gestión organizacional. Existen agentes generadores tanto internos como externos a la empresa.
- **Circunstancias de tiempo, modo y lugar:** Hacen referencia a las condiciones espacios temporales que se configuran para que se presente el riesgo que afecte la prestación del servicio. Se asume que su grado de desarrollo es adecuado cuando la empresa las ha identificado y ha valorado su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto en el desarrollo de la gestión.
- **Impacto:** Identificación de los efectos del riesgo sobre la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o relación con los usuarios.
- **Probabilidad:** Determinación de la posibilidad de que se presente el riesgo.

1.2. ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos?

- a) Nunca
- b) En algunas Ocasiones
- c) Casi siempre**
- d) Siempre

1.3. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos? Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:



- a) La oficina de Control interno o su equivalente ejecuta acciones de verificación tradicional, sin el apoyo decidido del gerente y muy lejos de los conceptos de administración del riesgo.
- b) Si bien el concepto es conocido de manera general, no se desarrolla en las dependencias y la oficina de Control Interno lo hace dentro de conceptos de auditoría convencional, con poca incidencia en la alta gerencia.
- c) Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como una tarea de la Oficina de Control Interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia.
- d) Existe una cultura organizacional que comprende formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero en los demás niveles es aún incipiente.**

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION:

Para la respuesta seleccione una de las opciones:

- 2.1. ¿Existe valoración de los riesgos identificados?
 - a) Orientada a temas marginales y sin rigor técnico.
 - b) Orientada a riesgos de poco impacto frente al negocio y su metodología carece de rigor técnico.
 - c) Orientada a riesgos pero no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico.
 - d) Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico.**
 - e) Orientada a los riesgos críticos del negocio, con alto rigor técnico.

- 2.2. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados?
 - a) Nunca
 - b) En algunas ocasiones
 - c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
 - d) Casi siempre**
 - e) Siempre



- 2.3. ¿Los controles que se diseñan se implementan?
- a) Nunca
 - b) En algunas ocasiones
 - c) Casi siempre**
 - d) Siempre
- 2.4. ¿Se efectúan pruebas a los controles?
- a) Nunca
 - b) En algunas ocasiones
 - c) Casi siempre**
 - d) Siempre
- 2.5. ¿Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos?
- a) Suelen ser formales, sin impacto en el mejoramiento y prevención de riesgos.
 - b) Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos.
 - c) En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos.
 - d) Comúnmente efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.**
 - e) Siempre efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.
- 2.6. ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos?
- a) Nunca
 - b) En algunas ocasiones
 - c) Solo en el caso que lo soliciten antes de control externo (SSPD, contraloría, entre otros).
 - d) Casi siempre**
 - e) Siempre



10 REPORTE DE AEGR AL SUI

El día 30 de junio de 2023 se realizó el cargue y certificado de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., dentro del plazo establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Resolución SSPD No. 20221000664435 de 2022, artículo 1.

A continuación, se evidencia los cargues reportados, tanto en cargue masivo como de los formularios:



Imagen 15. Soporte Cargue Masivo Acueducto año 2022

CARGUE MASIVO - Google Chrome

No es seguro | sui.gov.co/SUIMasivoNA/index.jsp?sessionId=ac10008730e0e0de09a2382e4883a691c10081f03ddf?emp_id=20806&emp_nom=AGUAS+KPITAL+CUCUTA+S.A.+E.S.P.&login=KPITALC...

Libertad y Orden
30-6-2023

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I.
CARGUE MASIVO

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL CREACION CARGUE APERIODICO

Plan de Carga de Información. Año: 2022 Periodo: Anual (A) N° Periodo: 1 VER

Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2023-01-01	2023-03-15	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	1 A 2022	Certificado	▶		▶	▶	▶	▶	2023-06-30 17.01.05.0
	2023-01-01	2023-03-15	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	1 A 2022	Certificado	▶		▶	▶	▶	▶	2023-06-30 17.02.09.0
	2023-01-01	2023-03-15	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	1 A 2022	Certificado	▶		▶	▶	▶	▶	2023-06-30 17.03.19.0
	2023-01-01	2023-03-15	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	1 A 2022	Certificado	▶		▶	▶	▶	▶	2023-06-28 07.26.33.0
	2023-01-01	2023-03-15	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	1 A 2022	Certificado	▶		▶	▶	▶	▶	2023-06-30 17.04.29.0

-1-

Fuente: SUI. Cargue: Auditor.



Imagen 16. Soporte Cargue Masivo Alcantarillado año 2022

Google Chrome: CARGUE MASIVO - No es seguro | sui.gov.co/SUIMasivoNA/index.jsp?sessionid=ac10008730e0ea11b19e72be416d979d8ea8ef5e7aa4?emp_id=20806&emp_nom=AGUAS+KPITAL+CUCUTA+S.A.+E.S.P.&login=KPITAL...

Libertad y Orden 30-6-2023 AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I. CARGUE MASIVO

INICIO
CERRAR SESION
MANUAL TECNICO GENERAL
MANUAL CARGUE APERIODICO
TEMAS
CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO | PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL | CREACION CARGUE APERIODICO

Plan de Carga de Información. Año: 2022 Período: Anual (A) N° Período: 1 VER

Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2023-01-01	2023-03-15	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPEGIFICOS PDF ALCANTARILLADO	1 A 2022	Certificado							2023-06-30 17:07:36.0
	2023-01-01	2023-03-15	MATRIZ DE RIESGO ALCANTARILLADO	1 A 2022	Certificado							2023-06-28 07:24:43.0
	2023-01-01	2023-03-15	ORGANIGRAMA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2022	Certificado							2023-06-30 17:08:45.0
	2023-01-01	2023-03-15	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2022	Certificado							2023-06-30 17:09:52.0
	2023-01-01	2023-03-15	NOVEDADES PDF ALCANTARILLADO	1 A 2022	Certificado							2023-06-30 17:11:29.0

<1>

Fuente: SUI. Cargue: Auditor.



Imagen 17. Soporte Cargue de Formularios Acueducto año 2022

▲ No es seguro | sui.gov.co/formularioNoAplica/InicioFF?sessionid=ac10008730de4379b8c4cbcd4605ad3f8399f5e21eb97&serv_id=1&serv_nom=Acueducto&topic_id=5&topic_nom=Administrativo-Fi...



Libertad y Orden

Fábrica de Formularios

Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.
República de Colombia

[ayuda](#)

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.
SERVICIO: Acueducto
TOPICO: Administrativo-Financiero
AÑO: 2022
PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202306302023272707
01. Indicadores y Referentes_CUCUTA_1			Radicado	202306302023373194
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202306302023420253
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	202304252023272886
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	202306302023272861
20. Indicadores de proceso			Radicado	202306302023272863

Fuente: SUI. Cargue: Auditor.



Imagen 18. Soporte Cargue de Formularios Alcantarillado año 2022

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN - Módulo de Recolección de Datos - Google Chrome
No es seguro | sui.gov.co/formularioNoAplica/InicioFF?sessionId=ac10006730de4379b8c4cbcd4605ad3f8399f6e21eb97?serv_id=2&serv_nom=Alcantarillado&topic_id=5&topic_nom=Administrativo...



Libertad y Orden
Fábrica de Formularios

Sistema Unico de Información de Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.
República de Colombia
ayuda

Reporte de Información correspondiente a:
EMPRESA: AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.
SERVICIO: Alcantarillado
TOPICO: Administrativo-Financiero
AÑO: 2022
PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202306302023272688
01. Indicadores y Referentes_CUCUTA_1			Radicado	202306302023373195
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202306302023420254
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	202304252023272603
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	202306302023272688
20. Indicadores de proceso			Radicado	202306302023272688

Fuente: SUI. Cargue: Auditor.