



# INFORME DE GESTIÓN ANUAL | 2023

## INTRODUCCIÓN

Después de diecisiete años de haber suscrito el Contrato 030 de operación con la entidad contratante EIS Cúcuta S.A. E.S.P., presentamos el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales, que permite visualizar la plausible gestión realizada en nuestra condición de operador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta, el cual evidencia el gran compromiso que nos ha caracterizado desde el inicio de nuestra gestión.

Al obtener el reconocimiento al cumplimiento de las condiciones necesarias para extender el contrato hasta su plazo máximo (2026), siendo resultado y consecuencia lógica de nuestro compromiso con la ciudad, con la entidad contratante y con nuestros usuarios, quienes son el eje fundamental del proyecto, prestando el mejor servicio y apoyando a la administración municipal en la generación de ideas y proyectos que redunden en el mejoramiento de la calidad de vida de los cucuteños, no dudamos en manifestar nuestro ofrecimiento para la ampliación del contrato por 10 años más, esto es hasta el 2036, motivados por nuestro amor y compromiso por la ciudad, que nace del reconocimiento de los usuarios y del piloto de ciudad que desde Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. se desea consolidar y con el espíritu de mantener un proyecto que ha normalizado el sistema de acueducto y alcantarillado de nuestra ciudad, que además, permitirá continuar con el programa de obras necesario para la integración con el acueducto metropolitano.

Gracias al compromiso y amor que todos nuestros colaboradores directos e indirectos han puesto en el proyecto, a la confianza depositada por nuestros usuarios, accionistas, proveedores, entidades y gremios locales, regionales, nacionales e internacionales, entre otros grupos de interés, así como a las inversiones realizadas en ampliación, optimización, rehabilitación y modernización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado, por más de 552.300 millones de pesos, hemos logrado no sólo el cumplimiento de indicadores contractuales, sino la consolidación de nuestro papel en la construcción de cultura ciudadana con proyectos que se han convertido en programas piloto merecedores del reconocimiento de entidades de orden nacional e internacional. En el 2023, con una ejecución total en redes de 45.806 millones de pesos, de los cuales 15.698 millones de pesos corresponden a acueducto y 30.108 millones de pesos de alcantarillado, se logró mantener la continuidad del servicio de acueducto y la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado, en 99,5 % y

98,3% respectivamente. Así mismo logramos alcanzar un indicador de IANC de 45,78%, consolidando unas pérdidas inferiores con relación al indicador que tenía la ciudad hace ocho años y que superaba el 56%, además mantuvimos la continuidad piezométrica por encima del 96%. En esta vigencia continuamos con nuestra estrategia de priorización en reposición de infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado sanitario, contribuyendo de esta manera a disminuir los eventos de roturas en redes de acueducto, así como a mitigar los eventos de afectación de los colectores matrices por el impacto de la baja cobertura de alcantarillado pluvial y las consecuentes conexiones erradas de aguas lluvias a la infraestructura sanitaria y la falta de cultura ciudadana al arrojar basuras a los canales y colectores ocasionando obstrucciones y taponamientos.

Continuaremos con nuestro alto compromiso en el fortalecimiento de la prestación de los servicios a nuestros usuarios en condiciones uniformes, mediante la mejora continua de nuestros procesos, así mismo seguimos prestando el servicio provisional mediante la figura de pila pública en los asentamientos subnormales existentes, los cuales carecen de la infraestructura de servicios básicos, al no contar con urbanizador responsable y por estar localizados en zonas de alto riesgo y/o fuera del Área de Prestación de los Servicios (APS), aumentando las conexiones irregulares, artesanales y clandestinas para proveerse de agua potable. Así mismo, manifestamos nuestra disposición de contemplar junto con la entidad contratante, la aplicación del Decreto 1077 de 2015, que define las condiciones para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, mediante la definición de esquemas diferenciales en las áreas mencionadas y con ello propender por el cumplimiento progresivo de los estándares de prestación de servicio en condiciones uniformes para dichas comunidades.

El presente documento sintetiza las actividades y acciones que El Operador ha realizado en la vigencia 2023, para alcanzar el cumplimiento de los indicadores y obligaciones contractuales y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

## 1. MANTENER Y MEJORAR LAS EDIFICACIONES E INSTALACIONES (Cláusula 13.1)

El operador durante el año 2023 cumplió a cabalidad con la obligación de mantener y mejorar los activos afectos al servicio, las sedes y los demás inmuebles que fueron entregados por la EIS CÚCUTA S.A. ESP., para la administración de la empresa y la atención de sus suscriptores.

## 2. GESTIÓN COBRO DE LA CARTERA (Cláusula 13.4)

El Operador continúa realizando la gestión para el cobro de la cartera de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P., con más de tres (3) meses de vencida, a través de diferentes estrategias comerciales. Para el año 2023 el operador recuperó a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. el valor de \$74.472.519 de pesos.

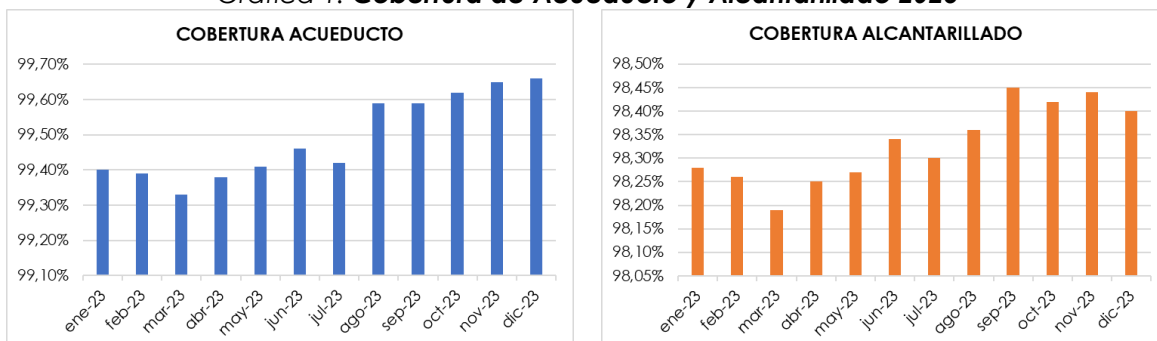
## 3. PARTICIPACIÓN (Cláusulas 13.5 y 14)

Esta obligación fue cumplida parcialmente por el operador considerando las condiciones pactadas por las partes en el arreglo directo formalizado en mayo del 2017; considerando las inconsistencias que se produjeron en la facturación expedida por la entidad contratante, las cuales están siendo revisadas en el marco de los mecanismos de solución de controversias previstos en el mismo contrato.

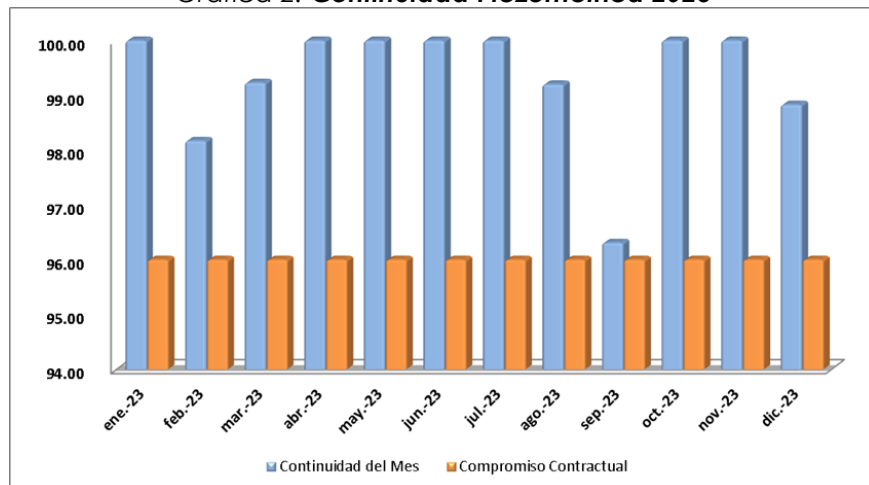
## 4. CONTINUIDAD (Cláusulas 13.7 y 13.8 / A.T. III.6)

La continuación en la optimización de la infraestructura de acueducto de la ciudad y de las operaciones de la misma, fueron la base para que durante el año 2023 Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cumpliera con su obligación contractual de garantizar la continuidad del servicio de acueducto del 96%, siendo en la mayoría de los periodos superior a este, con un resultado promedio de continuidad piezométrica del 97,3%. Además, se logró una cobertura de acueducto en 99,5% y la cobertura de alcantarillado en 98,3%.

Gráfica 1. Cobertura de Acueducto y Alcantarillado 2023



Gráfica 2. Continuidad Piezométrica 2023



## 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD (Cláusula 13.9)

Al interior de la organización, se ha implementado bajo el esquema de la planeación estratégica direccionamientos que persiguen objetivos y metas claras, lo que ha permitido a la misma el crecimiento, el posicionamiento y reconocimiento no solo a nivel local sino nacional e incluso internacional, todo esto consolidado a través del sistema de gestión integrado y conforme a las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, siendo estas herramientas adoptadas por la organización para facilitar la administración, la operación, la gestión y toma de decisiones oportunas en cuanto al control de calidad, la seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales fijados.

Para lograr lo anterior, ha establecido el seguimiento continuo mediante indicadores que se consolidan mensualmente a través de las estrategias de proyecto de cada CN y los informes por Objetivo presentados por cada Dirección; con los que se consolida el informe mensual presentado a la Junta Directiva permitiendo así, la continua retroalimentación del comportamiento de cada una de las variables y factores tanto internos como externos que afectan o no al logro de los objetivos organizacionales, por otra parte además del sistema de gestión que es la columna vertebral de la administración de la empresa, se ha definido un sistema de control interno continuo que opera bajo los lineamientos de los controles aleatorios, programados y de seguimiento continuo (de acuerdo al nivel de criticidad establecido), aunado al control interno que debe efectuar cada proceso a su interior y sobre los cuales se realizan controles aleatorios para evaluar su eficacia e identificar las respectivas oportunidades de mejora en pro de la mejora en el seguimiento, eficacia en el logro de los resultados y la eficiencia

en el uso de los recursos asignados; todo lo anterior permite el continuo seguimiento no solo de la operación si no a nivel administrativo en cuanto al uso de los recursos sean estos económicos, humanos, tecnológicos, equipos, materiales o insumos requeridos en cada uno de los procesos, evaluando en paralelo el cumplimiento de lo que la organización ha decidido implementar a través del sistema de gestión.

También se aplica el modelo de autoevaluación recomendado por la NTC ISO 9004:2018, con el que se aplican encuestas a nivel de toda la organización en cada uno de los procesos, obteniendo como resultado la definición de acciones de mejoramiento que permiten el robustecimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión a nivel de toda la organización dentro del marco de las buenas prácticas recomendadas por la misma norma.

Cabe resaltar que estas herramientas permiten evaluar continuamente el Sistema de Gestión y con ello el cumplimiento de los estándares de servicio y el resultado de la gestión, razón por la cual todo el tiempo se desarrollan auditorías internas y externas, permitiendo evaluar la consistencia, idoneidad y adecuación del sistema de gestión respecto a la operación y el direccionamiento estratégico de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. asegurando mecanismos de autoevaluación de la prestación de los servicios públicos con el fin de garantizar su mejoramiento continuo.

Así mismo y adicional a las herramientas ya referenciadas la organización también ha implementado otras herramientas con reconocimiento internacional como lo es AquaRating, herramienta definida por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID con el propósito de establecer un marco de referencia para las empresas de servicios públicos domiciliarios a nivel mundial, valiéndose de la experiencia y aportes de todos los países participantes, en lo que Colombia no ha sido la excepción en participar a través del programa COMPASS, y en lo que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. bajo la continua búsqueda de seguimiento y medición comparable dentro del marco de referencia AQUARATING; decidió implementar esta herramienta, logrando en el 2019 ser la primera empresa en Colombia en lograr esta certificación y la quinta en Latino América, título que continua teniendo a la fecha de este informe, aun cuando muchas empresas del sector de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se han unido al programa; sin duda alguna es un programa que permite la comparación y la identificación de las buenas prácticas que pudieran mejorar los resultados de la operación en cuanto al control, eficacia y eficiencia de los diferentes procesos, por otra parte permite a las administraciones locales (Alcaldía Municipal) priorizar las necesidad y la

gestión de los recursos, los cuales pudieran incluso ser gestionados a través del BID en pro del mejoramiento del saneamiento básico y calidad de vida de los cucuteños.

## **6. CALIDAD DEL AGUA (Cláusula 13.22/ A.T. III.5)**

Durante el periodo anual objeto del presente informe, la empresa cumplió a cabalidad con la obligación de prestar el servicio de acueducto en las condiciones de calidad y continuidad que establece la legislación vigente; puntualmente garantizó el suministro de agua apta para el consumo humano a todos los usuarios formalmente vinculados con la empresa, observando con toda rigurosidad los criterios y obligaciones del Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano establecido en el Decreto N° 1575 de 2007 y resoluciones reglamentarias.

Para efectos de sustentar lo anterior, se presenta a continuación el reporte del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua [IRCA] previsto en la Resolución 2115 de 2007:

*Tabla 1. IRCA 2023*

PERIODO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO
<b>IRCA %</b>	0,6	0,2	0,0	0,7	1,0	0,6	0,1	0,1	0,1	0,2	2,1	0,2	<b>0,49%</b>

El Índice de Riesgo de la Calidad del Agua [IRCA] es la metodología por medio de la cual se evalúan los resultados de los análisis de muestras de agua para consumo (Decreto 1575 de 2007); muestras que se recolectan y consolidan conforme a lo previsto en la Resolución N° 0811 de 2008.

Los resultados de los análisis realizados a las muestras de aguas son reportados al aplicativo denominado: "*Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano [SIVICAP]*", el cual permite a todas las autoridades sanitarias departamentales, reportar los datos de la vigilancia de la calidad del agua en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

La empresa realizó los análisis necesarios y pertinentes para controlar y monitorear la calidad del agua potable suministrada a los usuarios, mediante pruebas técnicas realizadas en el laboratorio de agua que funciona en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales [PTAR] el Pórtico, el cual se encuentra debidamente certificado por el Organismo Nacional

de Acreditación de Colombia [ONAC], y es operado por funcionarios de la empresa que cuentan con las respectivas competencias laborales.

## **7. FACTURAR EL CONSUMO DE CADA SUScriptor Y ADELANTAR GESTIONES DE COBRO (Clausula 13.10)**

El operador cumplió con su obligación de facturar los consumos a sus usuarios, facturando 42.460.978 m<sup>3</sup> por el servicio de acueducto a 206.493 usuarios promedio y 34.108.408 m<sup>3</sup> por el servicio de alcantarillado a 203.833 usuarios respectivamente. Es importante resaltar que la empresa realiza la facturación de acuerdo a la diferencia de lecturas obtenida por el registro del medidor instalado a cada uno de los usuarios, labor que se ha logrado debido a la cobertura de micromedición del 99.63%.

En cuanto a las tarifas, en el año 2023 se presentaron tres modificaciones tarifarias por Actualización del IPC con corte a los meses de diciembre 2022, febrero y julio del 3,73%, 3.47% y 3.11% respectivamente, los cuales fueron aplicados a partir del 1 día de los meses de febrero, abril y septiembre de la vigencia 2023. Adicionalmente hubo un incremento en la tarifa del cargo por consumo del servicio de acueducto en el mes de noviembre 2023, debido a la entrada en operación y entrega a la empresa del subproyecto I del acueducto metropolitano, según lo establecido en el Otro Si No. 5 al contrato de operación 030 de 2006 firmado el 24 de marzo de 2023.

Para efectos del recaudo Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. tiene dispuestos los canales de pagos presenciales a través de convenios con empresas de la región, como son Cooguasimales y Coompecens, además con bancos nacionales como Bancolombia y BBVA, este último tiene como sucursal bancaria a la empresa Supergiros, de igual forma se cuenta con aplicaciones digitales que permiten al usuario consultar en tiempo real los estados de cuenta y realizar el pago, permitiendo a la empresa ir a la vanguardia con la tecnología a nivel mundial.

En cuanto al cobro y la gestión de cartera la empresa tiene diferentes estrategias implementadas como: suspensiones de las acometidas domiciliarias de acueducto a los usuarios con igual o más de 2 meses de atraso en el pago de la factura, gestión de cobro telefónico apoyado con mensajería de texto y de voz, actividades de integración con la comunidad, como son Aguas al Barrio y brigadas de cartera, las cuales fortalecen los lazos de amistad con la comunidad, gestión personalizada enfocada a la visita en casa del usuario, programas al desincentivo al fraude con el



objetivo de evitar la manipulación de las acometidas y equipos de medida, además actividades que premian la fidelidad en el pago.

Con el apoyo de todas las herramientas de pago y la gestión de cobro, se logró mejorar en el año 2023 el comportamiento de pago entre cero y dos atrasos, el cual presentó un resultado de 91,64% y que, a comparación del año 2022, evidencia un incremento del 0,65%; es decir que de los 206.528 usuarios promedio facturados en el año 2023, 189.262 de ellos están entre cero a dos atrasos.

## **8. ATENDER LAS SOLICITUDES DE CONEXIONES DE SUSCRIPTORES A LOS SISTEMAS (Cláusula 13.11)**

Durante el año 2023, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. vinculó 4.371 nuevas instalaciones, cumpliendo con este compromiso, así como también actualizó el catastro de suscriptores de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.1.3.1.1.2 del Decreto N° 1077 de 2015, aplicando además la estratificación oficial enviada al operador por parte de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. mediante radicado No. 2021-133-000391-1 del 17 de marzo de 2021 y actualizándola de acuerdo a los reportes entregados mensualmente por el comité permanente de estratificación del municipio.

## **9. DIVULGACIÓN AL SUSCRIPTOR DE LAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A SU CARGO EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO (Cláusula 13.12)**

La divulgación de la información relevante respecto de la ejecución del contrato de operación 030 de acuerdo a la cláusula 13.12, se realiza de manera recurrente a través de la página web ([www.akc.com.co](http://www.akc.com.co)), donde se brinda información sobre el Contrato de Condiciones Uniformes, Informe de Auditoría, Plan de Contingencia, Informe de Gestión, Informe de Sostenibilidad, Tarifas del Servicio, Código de Ética y Buen Gobierno entre otra información relevante y de interés para los usuarios.

Así mismo de manera diaria a través redes sociales que tiene la empresa, se publica el estado del servicio entre otras actividades para el conocimiento de nuestros públicos de interés.

## **10. INVERSIONES (Cláusula 13.14 y A.T. III.4.1, III.4.2 y III.3.1)**

En el año 2023, se continuó con la ejecución del plan de obras e inversiones con el objeto de mantener los indicadores y prestar el mejor servicio a más

de 205.876 usuarios. Con una inversión total de \$65.479.160.578 de la cual el 70% equivalente a \$45.806.086.252 corresponde a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado.

Es importante resaltar que los valores de inversiones corresponden a una versión preliminar sujeta a modificaciones hasta tanto no se realice el cierre contable, para el cual hay plazo hasta el 31 de marzo de 2023.

### 10.1 Inversiones diferentes a redes

Durante el año 2023, se ejecutó una inversión total por valor de \$65.479.160.578 (POI Total) del cual el 30% equivale a 19.673 millones de pesos correspondiente a obras diferentes a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado.

Tabla 2. *Inversiones diferentes a redes*

PLAN DE OBRAS E INVERSION (diferentes a redes)	VALOR (\$)
PROYECTO DE PRODUCCIÓN	3.096.313.965
PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO	3.069.555.112
PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA	8.043.623.152
PROYECTOS, ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIA	1.075.791.856
OTROS (OPTIMIZACIÓN LABORATORIOS CALIDAD DE AGUA, REALCE DE POZOS Y OTROS COSTOS OBRAS COMPLEMENTARIAS ACUE Y ALCAN)	4.387.790.241
<b>TOTAL</b>	<b>19.673.074.326</b>

Tabla 3. *Inversiones en producción*

PROYECTOS DE PRODUCCIÓN	VALOR (\$)
<b>SISTEMA TONCHALA</b>	890.879.036
RELOCALIZACIÓN ADUCCIÓN SISTEMA TONCHALÁ SECTOR DESLIZAMIENTO EL TABIRO	890.879.036
<b>SISTEMA PORTICO</b>	2.205.434.929
RIO PAMPLONITA, OBRAS DE PROTECCIÓN Y ENCAUZAMIENTO. Tramo BOCATOMA - SAN PEDRO	25.123.354
AUTOMATIZACION PLANTA PORTICO fase II	110.676.973
OPTIMIZACIÓN SISTEMA DOSIFICACIÓN DE COUGULANTE Y SISTEMA DE ANALÍTICA PTAP EL PÓRTICO	431.324.692
REPOSICION TRAMOS CRITICOS ADUCCIÓN EL PORTICO - TRAMO: BOCATOMA - DESARENADOR FASE I	1.027.888.340
CAPTACION COMPLEMENTARIA - ACTIVIDADES ADICIONALES	176.530.188
PLANTA EL PORTICO - ACTIVIDADES ADICIONALES	433.891.381
SISTEMA TONCHALA	890.879.036
RELOCALIZACIÓN ADUCCIÓN SISTEMA TONCHALÁ SECTOR DESLIZAMIENTO EL TABIRO	890.879.036
SISTEMA PORTICO	2.205.434.929
<b>TOTAL</b>	<b>3.096.313.965</b>

*Tabla 4. Inversiones en almacenamiento y bombeo*

PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO	VALOR (\$)
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DE PURGAS Y VENTOSAS EN REDES SECUNDARIAS Y MENORES	4.448.583
OPTIMIZACIÓN DE ELEMENTOS OPERATIVOS EN LAS ADUCCIONES, CONDUCCIONES Y RED DE DISTRIBUCIÓN DE LA CIUDAD DE CÚCUTA	1.188.220.513
BOMBEO LOMAS	147.851.189
POI, OPTIMIZACIÓN DE BOMBEO CERRO EL PÓRTICO	151.323.045
OPTIMIZACIÓN DPS E IMPLEMENTACIÓN RECONECTADOR ESTACIÓN NIDIA	186.861.630
INTERRUPTOR DE POTENCIA ESTACION NIDIA Y TASAJERO	368.081.513
REHABILITACION TANQUE LA FLORESTA BAJO	23.001.894
MONTAJE ACCESORIOS TANQUE LA VICTORIA	162.214.081
CERRO NORTE SISTEMA DE BOMBEO	305.554.161
OPTIMIZACION TRANSFORMADORES PARA LAS ESTACIONES DE BOMBEO LOMAS Y TASAJERO (TRANSFORMADOR PLANTA EL PORTICO	248.618.376
REHABILITACION TANQUE SANTO DOMINGO, Y BOMBEO	283.380.126
<b>TOTAL</b>	<b>3.069.555.112</b>

*Tabla 5. Inversiones en plan de agua no contabilizada*

PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA	VALOR (\$)
TELEMETRÍA, CENTRO DE TELEMANDO Y CONTROL	429.124.570
DETECCIÓN DE FUGAS	849.025.995
UNIDAD DE AGUA NO CONTABILIZADA	604.152.176
RECUPERACION DE PERDIDAS TECNICAS (sectorización, macromedición, materialización de la sectorización de la ciudad, reguladores de caudal, purgas y ventosas)	6.161.320.411
<b>TOTAL</b>	<b>8.043.623.152</b>

*Tabla 6. Inversiones en proyectos, estudios, diseños e interventoría*

PROYECTOS, ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIA	VALOR (\$)
ESTUDIOS Y DISEÑOS, SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)	1.075.791.856

*Tabla 7. Otras inversiones*

OTRAS INVERSIONES	VALOR (\$)
MEJORAMIENTO ACREDITACION DE LABORATORIOS	264.395.862
REALCE DE POZOS Y UBICACIÓN DE TAPAS	241.607.262
COMPLEMENTARIAS DE ACUEDUCTO	1.177.550.214
COMPLEMENTARIAS DE ALCANTARILLADO	1.126.845.643
PANC, REPOSICION LINEA ACUEDUCTO PORTICO - ESTACIÓN SANTANDER FASE II	1.110.492.678
ACOMETIDAS POR FUERA DE REDES	466.898.583
<b>TOTAL</b>	<b>4.387.790.241</b>

## 10.2 Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado

En ampliación y reposición de los dos servicios se realizó una inversión total de \$45.806.086.252., estas inversiones permitieron el cumplimiento del 100,03% del año operativo 17, evaluado el pasado 5 de junio de 2023 por valor de \$41.383.684.759,15. Para el cumplimiento del año 17 se invirtió de

Enero a Mayo un valor de \$23.051.291.618 pesos equivalentes al 50.32% de la meta contractual y un valor de \$22.754.794.634 pesos correspondiente al 49% de la inversión para el año operativo 18 que se evaluará el próximo 4 de junio de 2024.

Tabla 8. **Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado**

AÑO OPERATIVO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
DIECISIETE	ENERO	968.037.603	1.029.681.518	1.997.719.122
	FEBRERO	1.677.134.872	3.500.942.571	5.178.077.443
	MARZO	1.251.778.961	2.965.922.452	4.217.701.413
	ABRIL	1.143.170.958	4.868.568.211	6.011.739.169
	MAYO	1.478.866.332	4.167.188.140	5.646.054.472
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>6.518.988.726</b>	<b>16.532.302.892</b>	<b>23.051.291.618</b>
DIECIOCHO	JUNIO	556.598.440	1.712.607.249	2.269.205.689
	JULIO	1.080.890.922	1.812.871.394	2.893.762.316
	AGOSTO	1.165.037.047	1.218.663.895	2.383.700.942
	SEPTIEMBRE	1.737.621.241	3.267.581.289	5.005.202.530
	OCTUBRE	892.352.946	764.434.734	1.656.787.680
	NOVIEMBRE	2.323.541.414	3.017.036.944	5.340.578.358
	DICIEMBRE	1.423.215.958	1.782.341.161	3.205.557.119
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>9.179.257.968</b>	<b>13.575.536.666</b>	<b>22.754.794.634</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>15.698.246.694</b>	<b>30.107.839.558</b>	<b>45.806.086.252</b>

## A. Cumplimiento de la meta Contractual del año 17

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

Tabla 9. **Consolidado: metas y obras ejecutadas – 17º año de operación 2022–2023**

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN REDES	2.414.675.384,16	2.418.199.457,55	100,15%	2.202.091.933,51	223.091.933,51	100,05%
Maestras	2.085.595.237,25	2.088.919.310,63	100,16%	2.141.536.396,13	2.142.496.396,13	100,04%
Secundarias	329.080.146,91	329.280.146,91	100,06%	60.555.537,38	60.595.537,38	100,07%
REPOSICIÓN REDES	15.314.002.066,83	15.317.125.004,61	100,02%	21.442.158.082,60	21.445.268.363,48	100,01%
Maestras	7.344.030.552,10	7.346.206.555,08	100,03%	15.345.174.221,65	15.345.874.221,65	100,00%
Secundarias	7.969.971.514,73	7.970.918.449,53	100,01%	6.096.983.860,95	6.099.394.141,83	100,04%

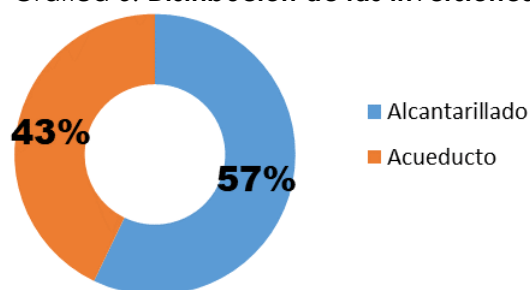
<b>TOTAL X SERVICIO</b>	<b>17.728.677.450,99</b>	<b>17.735.324.462,16</b>	<b>100,04%</b>	<b>23.644.250.016,11</b>	<b>23.648.360.296,99</b>	<b>100,02%</b>
<b>EJECUCIÓN TOTAL</b>			<b>41.383.684.759,15</b>	<b>100,03%</b>		

Se cumplió con el 100.03% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, invirtiendo un total de \$41.383.684.759,15 de pesos representados en 50.653,99 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San José de Cúcuta. Esta inversión representa el 11,9% de la inversión acumulada en los diecisiete años por valor de 348.691 millones de pesos.

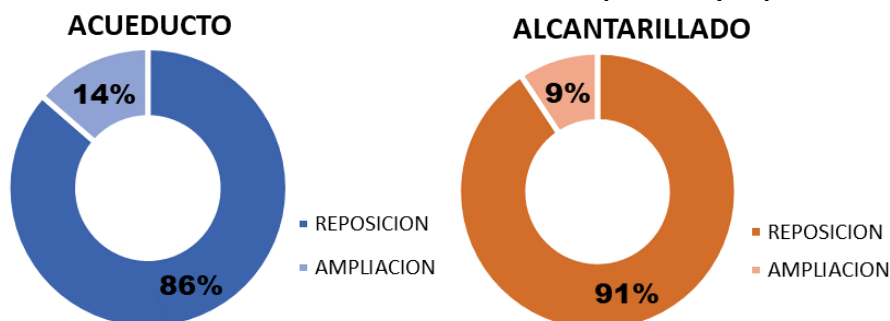
Se invirtió un total de 41.383 millones pesos de los cuales el 43% por valor de 17.735 millones de pesos correspondió a la ampliación y reposición redes de acueducto y el 57% de la inversión a ampliación y reposición de redes de alcantarillado por valor de 23.648 millones de pesos.

Este año, cumpliendo con la estrategia de priorización de inversiones de modo que contribuyan a la disminución de eventos de roturas en las redes, así como los eventos de afectación de los grandes colectores e interceptores por impacto de conexiones erradas y la mala disposición de residuos sólidos, se debió priorizar la ejecución de mayores inversiones en los dos servicios en reposición de redes, es así como en los dos servicios se renovó el 89% por valor de 36.762 millones de pesos.

**Gráfica 3. Distribución de las Inversiones**



**Gráfica 4. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición**



## ❖ Ampliación y Reposición Redes de Acueducto

En cuanto a las redes de acueducto, se instalaron 34.576 metros lineales de tubería por valor de \$17.735.324.462,16 los cuales se encuentran distribuidos en \$2.418.199.457,55 (14%) en ampliación y \$15.317.125.004,61 (86%) en reposición acueducto.

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

- ✓ Reposición Acueducto IANC, calle 13 Avenida 16 hasta Homecenter.
- ✓ PANC, Reposición Línea acueducto Pórtico - estación Santander fase II.
- ✓ Ampliación Acueducto, Calle 2N Avenida 1 Atalaya.
- ✓ Reposición Acueducto IANC, S-2703 y S-2701 Carlos Ramírez Paris/Doña Nidia.
- ✓ Reposición Acueducto Línea de Impulsión Pórtico a Tanque [cerro].
- ✓ Reposición Acueducto IANC, sector 24 - La Victoria.
- ✓ Reposición Acueducto IANC, Sector 3501 - La Cabrera / Alfonso López.



PANC, Reposición línea acueducto Pórtico - Estación Santander fase II



Reposición Acueducto IANC, Sector 2703-2701 Carlos Ramírez Paris/doña nidia

## ❖ Ampliación y Reposición Alcantarillado

En cuanto a las redes de alcantarillado, se instalaron 16.077 metros lineales de tubería por valor de \$ 23.648.360.296,99. Los cuales se encuentran distribuidos en \$2.203.091.933,51 (9%) en ampliación y \$21.445.268.363,48 (91%) en reposición alcantarillado.

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

- ✓ Reposición Alcantarillado Av. 9E-10E entre Calle 9N-10N, Guaimaral.
- ✓ Ampliación Alcantarillado Emisario La Primavera - Quebrada Seca fase I.
- ✓ Reposición Alcantarillado -San Rafael Av. 1 Calle 21-24.
- ✓ Reposición Alcantarillado Avenida Guaimaral Canal Bogotá a Calle 11AN.
- ✓ Reposición Alcantarillado Vía el Pórtico, Colegio El Bosque-San Rafael.
- ✓ Reposición Alcantarillado Vía al Pórtico, Colegio El Bosque - San Rafael.
- ✓ Reposición Alcantarillado Interceptor Claret, Avenida 24 entre Calle 1 y Calle 6N



Reposición Alcantarillado 39" Avenida Guaimaral Canal Bogotá a Calle 11AN



Reposición Alcantarillado PSMV, Interceptores Izquierdo Y Derecho - Canal Bogotá - Fase I Tramo Parque Lineal

## **B. Cumplimiento de la meta Contractual del año 18**

En cuanto al avance en el cumplimiento de inversiones para el año 18 de operación que se evaluará el próximo 5 de junio de 2024, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4, se han ejecutado inversiones por valor de \$22.754.794.634 pesos correspondiente al 47% de la inversión total para el año operativo 18.

Tabla 10. Consolidado de obras entregadas- meta de ampliación y reposición año 18

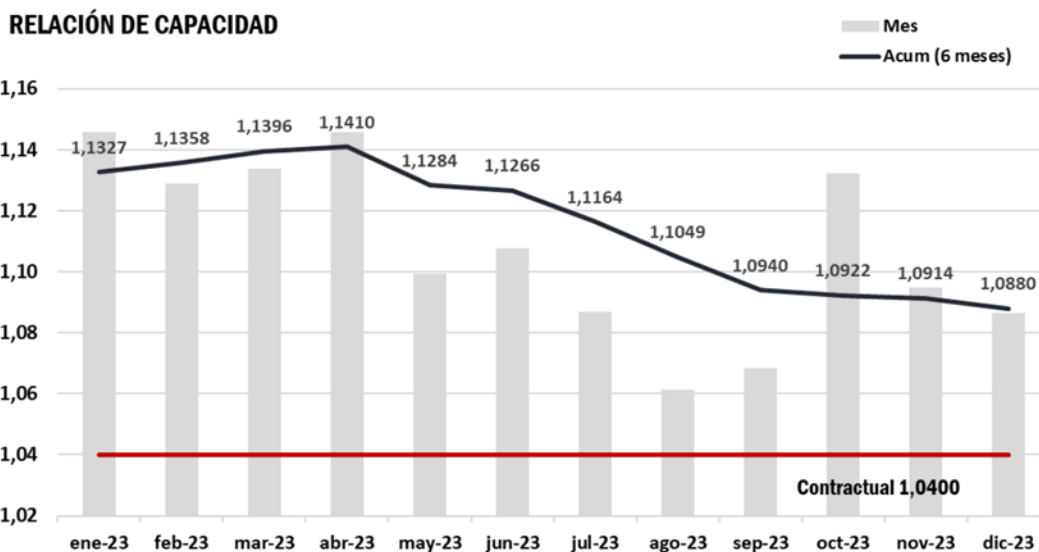
CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 18	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 18	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
Ampliación Redes	10.866.594.531,62	458.962.898,40	4%	15.941.836.316,30	271.510.733,32	2%
Reposición Redes	9.059.756.392,47	8.720.295.069,57	96%	10.634.297.585,50	13.304.025.932,82	125%
<b>TOTAL X SERVICIO</b>	<b>19.926.350.924,10</b>	<b>9.179.257.967,97</b>	<b>46%</b>	<b>26.576.133.901,80</b>	<b>13.575.536.666,15</b>	<b>51%</b>
<b>% EJECUCION TOTAL A LA FECHA</b>					<b>22.754.794.634,11</b>	<b>49%</b>

## 11. CUMPLIMIENTO AMPLIACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA DE PRODUCCIÓN. SEGUNDA AMPLIACIÓN OFERTA PA2 (A.T. III.3)

El numeral III.3 del Anexo Técnico establece que el operador está en la obligación de ampliar la capacidad de producción en un total de 1,0 M3/s (en una o dos etapas) antes del mes diez del año 14 de operación, compromiso que se cumplió el día 3 de abril de 2020.

Para seguimiento se cuenta con el indicador acumulado de los últimos seis meses de la relación de capacidad, el cual registra a diciembre 31 de 2023 un valor de 1,1263 manteniéndose por encima de 1,04 tal y como se detalla en la siguiente gráfica.

Gráfica 5. Relación de capacidad de producción





## **12. CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE LA LICENCIA AMBIENTAL (Cláusulas 6 y 13.17)**

El Operador cumplió con apoyar a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. en el proceso de actualización de las licencias ambientales a que haya lugar para garantizar la oferta hídrica que se encuentra representada por los ríos: a.) Pamplonita; mediante la licencia otorgada a través de la licencia 790 del 2003 referente a 1600 l/s, la cual fue posteriormente ampliada en 900 l/s más por virtud de la resolución 030 del 17 de enero del 2013, para un total de 2500 l/s; y b.) Zulia, la cual cuenta con una concesión de 1500 l/s otorgada mediante resolución 131 del 12 marzo del 2014. Se surtió el proceso de renovación desde el mes de octubre de 2020 y en el año 2021 la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. realizó entrega de información adicional solicitada por la autoridad ambiental, adicionalmente en el presente año también se apoyó a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. en la actualización del PLAN DE USO Y AHORRO EDICIENTE DEL AGUA (PUEAA) para los dos subsistemas de producción a entregar a Corponor.

Es importante resaltar que para la actualización y unificación de la Concesión de uso de Agua del Río Pamplonita de 900 l/s, acorde con la resolución 030 del 17 de enero del 2012, con una vigencia de cinco años, se surtió todo el proceso por parte de la EIS Cúcuta SA ESP. Mediante acto administrativo individual y concreto, la autoridad ambiental Corponor, otorgará la concesión unificada, de conformidad con la Resolución 0484 de SEP 21/2016 por la cual se actualiza la reglamentación de la parte media de la cuenca del Río Pamplonita. Para la renovación de la concesión del Río Zulia, se presentó la documentación por parte de la EIS CÚCUTA SA ESP desde el mes de octubre de 2020.

Según nos informó la EIS Cúcuta SA ESP, las dos (2) concesiones actualmente tienen auto de inicio mediante el cual se reanuda el trámite administrativo de la solicitud de Concesión de aguas superficiales para el Río Zulia desde el 15 de julio de 2022 y la del río Pamplonita desde el 31 de octubre de 2022. Igualmente, se nos informa, que el 2 de octubre de 2023, la EIS Cúcuta SA ESP, solicita la intervención administrativa y Judicial con RAD. EIS 2023133002004-1 del 2 de octubre de 2023, de la Procuraduría General de la Nación Dr. Gustavo Adolfo Guerrero, Procurador delegado para asuntos ambientales, para que la Corporación Autónoma Regional de la Frontera CORPONOR aplique el correcto cumplimiento de la legislación y gestión ambiental para la presentación de los ecosistemas estratégicos y del desarrollo sostenible de los territorios, dando la debida celeridad, concertación y eficacia, que deben tener entre si las entidades del estado

en su colaboración integral para obtener fines que beneficien a la población, principios administrativos entre otros estipulados en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011.

Con respecto al servicio de alcantarillado, se informa que el Municipio de Cúcuta de manera conjunta con el EIS CÚCUTA S.A. ESP., y con el apoyo del Operador, presentaron el PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) para el periodo 2023-2033, el cual actualmente se encuentra en trámite.

### **13. EVITAR EL VERTIMIENTO DE AGUAS RESIDUALES A CANALES EN TIEMPO SECO y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL (A.T. III.7)**

En el año 2023, con una inversión de \$545.570.482, se cumplió con el compromiso contractual, de limpieza de los siguientes canales y desarenadores de agua lluvias relacionados en el anexo técnico: Canal Bogotá, Claret, Sevilla, Puente Barco – Tres Pitos, Alfonso López – San José, Cuberos – Alfonso López y Ciudad Jardín y Desarenadores La Cabrera, Magdalena, San José y las Angustias.



A dichos costos se suma, el mayor número de limpiezas realizadas, como consecuencia del material de arrastre que generaron las lluvias acaecidas durante el año en la ciudad.

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

Durante el periodo se observó que aún persisten y permanecen construcciones de viviendas sobre los canales de aguas lluvias y en las rondas de drenajes naturales, sin que exista intervención por parte de las autoridades competentes, no obstante, de haberles informado en reiteradas ocasiones.

Es importante resaltar y reiterar el impacto que causa la baja cobertura de alcantarillado pluvial a la infraestructura sanitaria, ocasionando alto porcentaje de conexiones erradas que sobrecargan en época de invierno los colectores, interceptores y emisarios sanitarios, provocando reboses y su posterior colapso.

#### **14. ACTUALIZAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (Cláusula 13.18)**

Con respecto a este compromiso la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. realizó la actualización del contrato de condiciones uniformes, contrato al cual se le otorgo concepto de legalidad por parte de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante oficio de radicado 20092110031511 y fue publicado en un diario de amplia circulación como lo ordena la Ley el día 16 de Agosto de 2009, esto fue en el periódico la Opinión y la adición del mismo el 15 de Agosto de 2013.

#### **15. CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES CON LA AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y CON LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS (Cláusula 13.19)**

El Operador cumplió con las actividades de reporte de información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como ente de vigilancia y control, y con el deber de dar debida y oportuna respuesta a cada uno de los requerimientos y solicitudes hechos por parte de dicha autoridad, mostrando de forma transparente el desarrollo de la gestión como operadores encargados de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cúcuta, en virtud del Contrato de Operación 030; así mismo, el Operador cumplió con las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico que son aplicables, teniendo en cuenta las particularidades del Contrato.

#### **16. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SISTEMAS (Clausula 13.20/AT III.9)**

La empresa realizó la operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado de conformidad con el manual de operación y mantenimiento que el operador presentó a consideración de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P., cuya última actualización fue realizada el día 23 de junio de 2023, quedando formalizado en la versión 3, el cual reposa en el sistema de gestión de calidad interno de la empresa para consulta y descarga. Este manual fue dispuesto a la interventoría para su conocimiento.

## 16.1 Sistemas de Producción y Distribución

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. siguió avanzando en el proyecto de sectorización hidráulica de la ciudad y la construcción de estaciones reguladoras de presión ERP como pilar para mejorar la prestación del servicio, en el sector-29 además de la gestión para la optimización infraestructura de las estaciones de bombeo, como las que se relacionan a continuación:

- Adquisición de dos (02) conjuntos de motor-bomba para la estación de bombeo Lomas. Siendo instalados para los periodos Julio y Octubre.
- Gestión del Proyecto para sustitución de bombas para llenado del tanque y caserío del pórtico. Se instaló en el periodo de noviembre quedando un programado para el año 2024 y se sustituyó tablero eléctrico.
- Instalación del sistema de bombeo el Salado, para abastecer la parte alta de los barrios El salado (sector La Cumbres) y panamericano. Se instalaron tres equipos nuevos con su respectivo sistema hidráulico y eléctrico.
- Gestión del proyecto para cambios de interruptores de las subestaciones eléctricas de Nidia y Tasajero, los equipos quedaron operativos.
- Gestión del proyecto instalación de un transformador de respaldo de 3500 KVA para la subestación eléctrica de Tasajero. Se realizó la base para el montaje, se planifica la instalación y pruebas para febrero del 2023.
- Sustitución del sistema de bombeo del tanque de La Popa.
- Se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo anual para los equipos de las diferentes estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y tanques.
- Se adecuaron los bancos de condensadores para corregir el factor de potencia en las estaciones de bombeo.
- Se cumplió con el programa de lavado y desinfección de tanques de almacenamiento
- Se adecuaron las bombas de la estación Indio para incrementar el caudal bombeado.

Para garantizar la producción en el sistema Pamplonita se continuó realizando el monitoreo de la fuente, aguas arriba de la captación, mediante el seguimiento de la medición en estación hidrometeorológica instalada por el IDEAM en este sitio; se realizó el monitoreo de los niveles de entrada a cada una de las tuberías de aducción y aforos de caudal del río

antes de la captación, con mayor frecuencia en épocas de menor caudal en la fuente; así mismo se realizó los acondicionamientos necesarios para garantizar la captación, tanto en épocas de verano, como de invierno, siendo necesario en algunos casos utilizar la captación auxiliar (canal auxiliar). Se realizó la reposición de las rejillas en cada uno de las captaciones del sistema Pamplonita

En el sistema Río Zulia, además de las actividades normales de operación y mantenimiento de sus componentes, entre los días 18 y 20 de julio, se realizó suspensión del flujo desde la termoeléctrica Tasajero (salida de servicio de las bombas tornillo) por actividades de mantenimiento de sus estructuras de captación se tuvo relativa afectación en la producción en el sistema Zulia, realizándose trasvase desde el Sistema Pamplonita, pudiéndose minimizar el impacto en la prestación del servicio para los usuarios de la zona occidental de la ciudad, especialmente los localizados en los sectores críticos de la ciudadela Atalaya.

## **16.2 Mantenimiento de Redes de Acueducto**

Con referencia a las labores de mantenimiento en las redes de acueducto en el año 2023, el tiempo de atención promedio fue de 14.99 horas, se realizaron 14.120 reparaciones, correspondientes a 12.443 intervenciones en acometidas ( $\varnothing$  ½" a 2 ½") y 1.677 en red mayor o igual a 3", representado aumento del 8,48 % con relación al año anterior; esta variación fue causada por los daños presentados en acometidas en donde se reflejó un incremento del 10,33%, al pasar de 11.278 a 12.443. Se concluye que el aumento en la cantidad de reparaciones fue motivado principalmente por las siguientes causales:

- Fugas por robo de medidores: presentaron un incremento del 43% (264) con respecto al año anterior; estos hurtos fueron ocasionados principalmente por habitantes en condición de calle, el cual se espera que disminuya significativamente, dada la promesa del nuevo alcalde de darle oportunidad y sacar de las calles a 1.000 habitantes en estas condiciones; además, la empresa está evaluando la implementación de medidas que aumenten la seguridad de los medidores, como cajillas con seguridad, apoyo con la policía para que tomen acción con los reductores de estos equipos y otros materiales que hacen parte de la infraestructura del sistema de acueducto y alcantarillado.
- Reportes de fugas por el proyecto IANC: Este programa, enfocado a la detección de fugas imperceptible generalmente en acometida, presentó una variación positiva del 21%, correspondiente a 267 daños más que el

periodo anterior; si bien es cierto que el aumento de estas detecciones exigieron un esfuerzo adicional en su atención, es un labor que se tiene que percibir como positiva debido a que son fugas imperceptibles que existían y, al ser reparadas, generaron un alto impacto en la disminución de pérdidas técnicas.

- Incremento de daños en zona norte: Esta área, durante el 2023, fue objeto del proceso de sectorización lo que conllevó a mejorar la presión y la continuidad del servicio. Presentó un incremento de 49.97% con respecto año anterior, correspondiente a 498 averías, debido a que en los inicios de conformación de los barrios, la comunidad instaló como red de distribución, tubería venezolana de mala calidad y acometidas con mangueras que son de uso exclusivo para riego; por esta situación la empresa inició un proceso de reposición de redes y acometidas en los sectores críticos que conforman esta zona.

En cuanto a la red mayor, se obtuvo una reducción del 3,51%; el seguimiento permanente a los mantenimientos y al adecuado funcionamiento de las ERP (Estaciones Reductoras de Presión), fue un factor importante para estos resultados. El sistema de regulación de presión existente y el avance en la reposición, permitieron reducciones en la cantidad de daños en algunos sectores de la ciudad, como los que se describen a continuación:

- Sector Hidráulico 32, corresponde al centro de la ciudad, barrio el llano, el páramo, Cundinamarca; presentó una reducción de 39, equivalente al 53% de los daños, al ser comparado con el año anterior.
- Sector Hidráulico 37, lo integran los barrios de Belén, Rudecindo Soto y Divina Pastora, este sector reflejó una reducción de 32 (47%) daños al cotejarse con el año anterior; el sector fue objeto de reposición de redes y acometidas.
- Sector Hidráulico 3501, conformado por los barrios, Santo Domingo, Alfonso López y la Cabrera, se hizo reposición de redes y acometidas en algunas calles y se tuvo 29 (89%) daños menos que el período anterior.
- Sector Hidráulico 33, correspondiente a los barrios Caobos y Barrio Blanco, presentó una disminución del 61% (24) en la cantidad de daños, comparado con el año 2022, esto debido a reposición de redes y optimización de las ERP.

### **16.3 Mantenimiento de redes de Alcantarillado**

Durante el año 2023, las solicitudes de reparación de las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 11,72 horas, cifra

que, comparado con el logrado en el año 2022, refleja una mejora del 9,9%, equivalente a una reducción de 1,29 horas.

Dentro de las labores de mantenimiento se ejecutaron las siguientes actividades:

- 264 reparaciones atendidas en un tiempo promedio de 7,29 horas, reflejando una disminución de 2,36 horas, con respecto al 2022.
- El 59 % de las reparaciones corresponden a domiciliarias y redes menores e iguales a 6"; el restante a red mayor igual entre 8" y 20".
- 2.456 sondeos manuales o con equipo de succión atendidos en un tiempo promedio de 12,18 horas, el cual presentó una disminución de 1,58 horas con respecto al 2022.
- Reposición de 99 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por hurto y en su gran mayoría por deterioro, atendidas en un tiempo promedio de 6,54 horas.
- 781 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes mayores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.

Finalmente, en el año 2023, se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de proyectos de pavimentación por parte de la Alcaldía o en avanzado estado de deterioro; con este proyecto, se logra prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado; el costo de esta inversión fue de \$285.833.750, con el cual se instalaron 290 tapas.

## **17. PLAN DE CONTINGENCIA (Cláusula 13.21)**

La empresa cumplió a cabalidad con la obligación de formular y adoptar el Plan de Emergencia y Contingencia, en cumplimiento de lo dispuesto en las Resoluciones 154 de 2014 y 549 de 2017, expedidas por el Gobierno Nacional, el cual se encuentra disponible para consulta y descarga en la página web: [www.akc.com.co](http://www.akc.com.co), y su vez fue reportado Sistema Único de Información (SUI), administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Cabe resaltar que la empresa realizó la respectiva actualización del Plan de Emergencia y Contingencia generándose la versión 20, la cual contempla aspectos actualizados de la operación y la atención de emergencias.

### 18. BASES DE DATOS DE SUSCRIPTORES Y DE REDES (Cláusula 13.23)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. tiene los sistemas informáticos y/o software que permiten; mantener, almacenar y procesar la información contenida en las bases de datos de suscriptores, la cual es fundamental para realizar todos los procesos comerciales para garantizar la prestación y el cobro de los servicios.

### 19. SUMINISTRAR INFORMACIÓN CONTRACTUAL (Cláusula 13.24)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. en el año 2023 suministró a la E.I.S. Cúcuta S.A. E.S.P. toda la información solicitada de conformidad con las previsiones contractuales.

### 20. GARANTÍAS DEL PROYECTO (Cláusula 13.26; 17 y 18)

De conformidad a los compromisos contractuales establecidos en las cláusulas 17 y 18 del Contrato de Operación N° 030 de 2006, es pertinente informar que Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. cumple debidamente con su deber de asegurar los riesgos a los que pueda estar expuesto el Contrato de Operación, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones, así como de cualquier daño por Fuerza Mayor o Caso Fortuito que puedan presentarse en las obras, bienes y equipos incluidos en el Proyecto, así como los amparos de responsabilidad civil extra contractual. Es de aclarar que en las pólizas vigentes se incluyen el subproyecto 1 del acueducto Metropolitano.

Tabla 11. **Garantías Anuales vigentes a la fecha**

ITEM	No.	TIPO DE POLIZA	VIGENCIA	
			DESDE	HASTA
1	1001031	Todo riesgo contratista	1/05/2023	1/05/2024
2	1001081	Daños materiales combinados	1/05/2023	1/05/2024
3	1001160	Daños materiales combinados Terrorismo de daños	1/05/2023	1/05/2024
4	1001207	Sustracción, Corriente débil, Rotura de maquinaria, Incendio póliza daño tradicional	1/05/2023	1/05/2024
5	3001960	Manejo Póliza global	1/01/2024	1/01/2025
6	1008769	Responsabilidad civil laboratorio calibración de medidores	4/05/2023	4/05/2024
7	1008768	Responsabilidad civil laboratorio Ensayos de agua	4/05/2023	4/05/2024
8	3000262	Responsabilidad civil Extracontractual	27/11/2023	1/03/2024
9	3010645	Automóviles póliza	5/10/2023	5/10/2024
10	3010038	Automóviles póliza	2/05/2023	2/05/2024



11	1001117	Seguro Todo Riesgo Contratista Póliza de daño	4/10/2023	4/10/2024
----	---------	---	-----------	-----------

*Tabla 12. Garantías Quinquenales vigentes a la fecha*

ITEM	Nº	TIPO DE POLIZA	DESDE	HASTA
1	3002365	Seguro Cumplimiento póliza a favor de empresas de servicios públicos	2/05/2021	6/12/2026
2	1012754	Póliza responsabilidad civil	2/05/2021	6/12/2026

## **21. ATENCIÓN A SUSCRIPTORES (Cláusula 13.28/ A.T. III.12.1, III.12.2 y III.12.3)**

En cumplimiento de lo dispuesto en la cláusula 13.28 del contrato de operación 030 de 2006 y su anexo técnico, el operador Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., tiene dispuestos 3 puntos físicos de atención presencial para los suscriptores y/o usuarios, a saber.

- Calle 11 A N° 6-56 Pasaje Central. Atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- CAC La Libertad. Cl 19 #17-14, local 3, Aguas Calientes. Atención: 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. Atención: lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Adicionalmente tiene dispuesto los siguientes canales de atención no presencial;

- Un Call Center instalado y funcionando de manera ininterrumpida y a través a la Kpilínea 116 las 24 horas del día los 7 días de la semana. A través de dicha línea se atienden los reportes de daños, deficiencias del servicio, inquietudes sobre la facturación, quejas del servicio, solicitudes y financiaciones a los cuales se le hace un estricto seguimiento. Durante el año 2023, se atendió un total de 110.123 llamadas con tiempo promedio de atención de 2.97 minutos, se realizaron 1.158.224 llamadas salientes entre encuestas y telecobros a través del marcador preventivo y se enviaron 9.600.000 mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa.
- Canales virtuales a través de los cuales se gestionó la atención de 713.642 consultas, durante el año 2023. Entre los canales virtuales se cuenta con; página web ([www.akc.com.co](http://www.akc.com.co)), Aplicación móvil (App AKC), Correo Electrónico ([pqr@akc.co](mailto:pqr@akc.co)), WhatsApp (333 0333334), Chat Kpibot (318 5010006), Chat en línea (botón en la página web) y Facebook (Aguas Kpital Cúcuta S.A ESP), lo que permite a los usuarios realizar trámites cómodamente

desde su hogar u oficina, resultando en un ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos.

Como parte de la estrategia para llegar a las comunidades más necesitadas, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. instaló 7 kioscos digitales ubicados en diferentes partes de la ciudad para que los usuarios puedan realizar la autogestión de sus requerimientos, a través de los canales virtuales.

Las peticiones, quejas y reclamos son resueltos en el tiempo establecido por la ley y durante el año 2023 se cumplió con el compromiso contractual del Anexo técnico III.12.3, el cual indica que el número de reclamos por año directamente atribuibles a fallas en la gestión de la empresa, debe ser igual o inferior al 10% del número de suscriptores vigentes al 31 de diciembre de dicho año; dicho indicador a corte de 31 de diciembre de 2023, presentó un resultado de 4.30%, representado en 8.930 reclamos atribuibles.

## **22. MEDIDOR EN BUEN ESTADO MAYOR O IGUAL AL 99% (A.T. III. 13)**

En el año 2023, la Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. alcanzó el porcentaje del 99,63% de suscriptores con medidor bueno, optimizando así el parque de medidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y al contrato de operación 030 de 2006.

*Tabla 13. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de Diciembre de 2023)*

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	Sin Medidor	195
	Suspendidos y Desocupados Sin Medidor	669
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		584
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		1562
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		205.447
Contrato En Proceso De Depuración		30
Total De Usuarios Facturados		208.487
<b>TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA</b>		<b>207.788</b>
<b>TOTAL DE USUARIOS CON MEDIDOR FUNCIONANDO</b>		<b>207.009</b>
<b>COBERTURA MICROMEDICIÓN</b>		<b>99.63%</b>

## **23. SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL SUI (Clausula 13.29)**

Durante el año 2023, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. efectuó de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte de información a través del Sistema Único de Información

SUI. Además, suministró toda la información que de acuerdo con la normatividad vigente debe reportar a la SSPD, a la CRA y demás autoridades nacionales o territoriales.

#### **24. PAGAR LAS TASAS A LA AUTORIDAD AMBIENTAL (Cláusulas 13.31 y 29)**

Durante el año 2023, el operador cumplió a cabalidad con el pago de la tasa de uso de que trata el artículo 43 de la Ley 99 de 1993, conforme fue cobrada por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental [CORPONOR]; puntualmente canceló las dos (2) facturas expedidas por la autoridad ambiental durante el año 2023, las cuales corresponden a la tasa de uso de la vigencia 2022, para un total pagado por valor de \$618.105.600.

De análoga manera el operador cumplió a cabalidad con el pago de la tasa retributiva de que trata el artículo 42 de la Ley 99 de 1993; puntualmente canceló las cinco (5) facturas expedidas por CORPONOR para el segundo semestre de 2022 y primer semestre de la vigencia 2023, por un valor total de \$2.406.527.512.

#### **25. ENTREGAR A LA EIS CÚCUTA S.A. E.S.P., A MÁS TARDAR EL 30 DE ABRIL DE CADA AÑO, LA PROYECCIÓN REQUERIDA SOBRE SUBSIDIOS FALTANTES A FIN DE QUE ÉSTA PUEDA REALIZAR OPORTUNAMENTE SU GESTIÓN ANTE LA ALCALDÍA MUNICIPAL. Decreto 1013 de 2005. (Cláusula 13.33)**

La empresa cumplió con su obligación contractual de remitir a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. la proyección del déficit de subsidios para el año 2024, dentro de la fecha establecida, esto es, mediante el radicado N° 202303078816 del 11 de abril de 2023 y recibido por la EIS con el radicado 2023-133-001095-2 del 12 de abril de 2023.

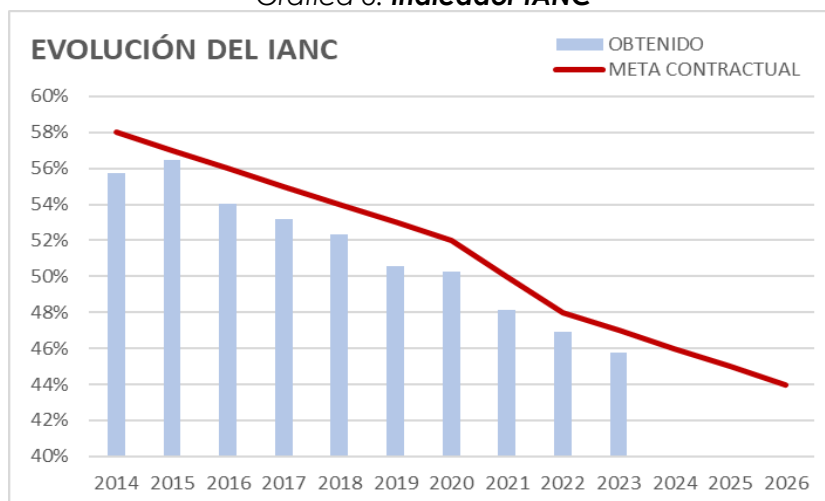
El valor total de déficit de subsidios proyectado para el año o vigencia 2024, asciende a un valor total de 14.863 millones de pesos, el cual debe ser reconocido y pagado por la Alcaldía Municipal de Cúcuta con los recursos del Sistema General de participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico [SGP-APSB], conforme lo establece la legislación vigente.

Seguiremos respetando las indicaciones de la EIS CUCUTA SA ESP como entidad contratante en lo que respecta a los trámites de su responsabilidad frente a la gestión de subsidios, sin renunciar al derecho de las reclamaciones que se consideren procedentes.

## 26. REDUCCIÓN INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (Clausula 16 - Otrosí N°3)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha cumplido con su obligación de reducir las pérdidas de agua mediante las acciones estratégicas del plan de agua no contabilizada, que permitieron conseguir un indicador en el año 2023 de 45,78%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores con relación al indicador que tenía la ciudad hace siete años y que superaba el 56%.

Gráfica 6. Indicador IANC



Se logró una disminución de 1,14% sobre el indicador obtenido en el 2022 (45,78% vs 46,91%), un buen resultado producto de la gestión realizada en el transcurso del año, aun con la afectación de nuestro programa del Plan de Agua No Contabilizada por las restricciones y las condiciones atípicas de las disposiciones aplicadas por el gobierno nacional y municipal en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria, que ya son de conocimiento. A continuación, un resumen de la gestión lograda en 2023.

### 26.1. Gestión en Pérdidas Técnicas

Adicional a la continuidad del programa de control activo de presiones en los diferentes sectores hidráulicos, mediante tecnología de inteligencia artificial y machine learning, y a las inversiones que anualmente la empresa realiza para la renovación de la tubería de acueducto con edad avanzada y con frecuentes daños, la gestión en atención oportuna a daños significó una estrategia muy importante en la consecución de la disminución del IANC, al lograr mantener un tiempo promedio inferior a 15 horas durante el

2023, reduciéndolo en aproximadamente 10 horas en comparación a la gestión obtenida en 2018.

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

## **26.2. Gestión de pérdidas comerciales**

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

Durante el 2023 se detectaron más de 2.500 casos de irregularidades relacionados con pérdidas comerciales que permitieron una recuperación en la facturación por usuario mayor a 4,5 m<sup>3</sup>/mes. Respecto a la gestión de la submedición, fueron reemplazados más de 34.000 micromedidores y una recuperación promedio de agua por encima de 2,24 m<sup>3</sup>/medidor/mes.

En cuanto a la vinculación de asentamientos mediante pilas públicas, que también busca reducir las pérdidas comerciales que ocasiona esta población, este año se logró vincular 225 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 1078 beneficiarios nuevos con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 97% de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad.

## **27. PROYECCIONES FINANCIERAS (Cláusula 13.37)**

En cumplimiento al compromiso contractual de actualizar las proyecciones financieras anualmente, informamos que sólo podrá llevarse a cabo, después que éstas sean aprobadas por los órganos directivos de la compañía, esto es, la Junta Directiva y la Asamblea General de Accionistas, mediante la aprobación del informe de gestión y financiero de fin de ejercicio del año 2023, por tanto, una vez queden aprobadas se remitirá a la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. y la interventoría.

## 28. INDICADORES FINANCIEROS

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., presenta al cierre preliminar del año 2023 un indicador financiero IFA en nivel I bajo, determinado por el nivel de los siguientes indicadores:

INDICADORES DE PRIMER NIVEL_ RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005		AL 31 -12 - 2023
<b>a) Indicadores Financieros:</b>		
Liquidez ajustada	<b>Li</b>	1,13
Endeudamiento	<b>Ei</b>	75%
Eficiencia en el recaudo	<b>Eri</b>	96,54%
Cubrimiento de intereses	<b>Cii</b>	13951,256
INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL_ RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005		AL 31 -12 - 2023
<b>a) Indicadores Financieros:</b>		
Razón de endeudamiento a corto plazo	<b>RCPi</b>	34%
Razón de endeudamiento a largo plazo	<b>RLPi</b>	66%

- ✓ Liquidez ajustada y endeudamiento, en este indicador la empresa se encuentra en el nivel II (Intermedio), por presentar un nivel de liquidez ajustado en el 1.13 y el endeudamiento en el 75%.  
El indicador de liquidez y endeudamiento se encuentra en nivel intermedio, por cada peso de deuda corriente la empresa tiene para cubrir 1.13 pesos de liquidez, además presenta un endeudamiento del 75% lo cual indica que su financiación está en su mayoría con recursos externos.
- ✓ El Indicador de Eficiencia del recaudo, se encuentra en nivel I superior al ubicarse en el 96,54%, al no estar este indicador por debajo del 85%
- ✓ El indicador de cubrimiento de intereses, nos encontramos en nivel I superior por estar ubicado en el 13951,256 este indicador refleja que el margen de Ebitda resultado del ejercicio, fue amplio y suficiente para cubrir los gastos financieros.

Finalmente referente a la información de las variables que componen los indicadores financieros del mes de diciembre del 2023, adjuntados en el presente informe, respecto de la cual las partes dispusieron que son meramente indicativos y no son una meta contractual, advertimos que puede ser susceptible de variación, habida cuenta, que actualmente son objeto de revisión y podrían ser ajustados por Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. o por sugerencia de la revisoría fiscal, por lo que el operador se compromete a enviar la información definitiva de las variables financieras con corte del 31 de diciembre, así como de la información financiera general cuando la Asamblea General de Accionistas de la empresa lo apruebe.