Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/982404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Informe GESTIÓN 2024

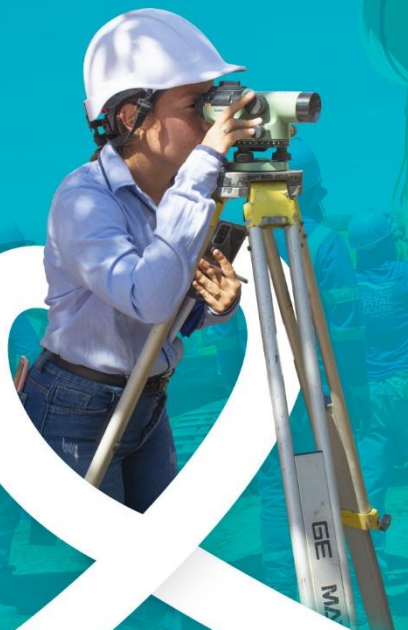


TABLA DE CONTENIDO

Pág.

CARTA DEL GERENTE GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA 8

GESTIÓN POR OBJETIVOS 10

OBJETIVO 1: 12
« 1.1 ANÁLISIS GENERAL 13
« 1.1.1. Gestión de acueducto y alcantarillado 13
« 1.1.2. Gestión de mantenimiento 15
« 1.1.3. Gestión comercial 18
« 1.1.4. Gestión atención al cliente 19
« 1.2 PROYECCIONES 25
« 1.2.1. Gestión de acueducto y alcantarillado 25
« 1.2.2. Gestión de mantenimiento 26
« 1.2.3. Gestión comercial 26
« 1.2.4. Gestión de atención al cliente 26

OBJETIVO 2: 29
« 2.1 ANÁLISIS GENERAL 30
« 2.1.1. Cumplimiento Contractual 30
« 2.1.2. Gestión Jurídica 35
« 2.1.3. Gestión Societaria 38
« 2.2 PROYECCIONES 43

OBJETIVO 3: 44
« 3.1 ANÁLISIS GENERAL 45
« 3.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 45
« 3.1.2. Gestión Administrativa 48
« 3.2 PROYECCIONES 50
« 3.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 50
« 3.2.2. Gestión Administrativa 51

OBJETIVO 4: 52

« 4.1 ANÁLISIS GENERAL 53
« 4.1.1. Indicadores de resultado 53
« 4.1.2. Indicadores de estructura 56
« 4.1.3. Indicadores de proceso 56
« 4.2 PROYECCIONES 57

OBJETIVO 5: 58
« 5.1 ANÁLISIS GENERAL 59
« 5.1.1. Gestión Administrativa 59
« 5.1.2. Gestión Financiera 61
« 5.2 PROYECCIONES 61

OBJETIVO 6: 63
« 6.1 ANÁLISIS GENERAL 64
« 6.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 64
« 6.1.2. Gestión Servicio al Cliente 68
« 6.2 PROYECCIONES 69
« 6.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 69
« 6.2.2. Gestión Servicio al Cliente 70

OBJETIVO 7: 71
« 7.1 ANÁLISIS GENERAL 72
« 7.1.1 Madurez del sistema de gestión 72
« 7.1.2. Eficacia del sistema de gestión 73
« 7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión 77
« 7.2 PROYECCIONES 83
« 7.2.1. Sistema de Gestión 83
« 7.2.2. Control Interno 85
« 7.2.3. Gestión Documental 86
« 7.2.4. Disponibilidad de Herramientas Informáticas 87

OBJETIVO 8: 89
« 8.1 ANÁLISIS GENERAL 90
« 8.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 90

« 8.1.2. Gestión Comercial 96
« 8.2 PROYECCIONES 96
« 8.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial 96
« 8.2.2. Gestión Comercial 97

OBJETIVO 9: 98

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Cobertura del servicio de Acueducto 14
Gráfica 2. Cobertura del servicio de Alcantarillado 15
Gráfica 3. Tiempos promedio mes de atención reparación daños acueducto, Histórico y proyección hasta el 2026 (Horas) 16
Gráfica 4. Tiempo promedio mes de atención daños de alcantarillado, histórico y proyectado hasta el 2026 18
Gráfica 5. Instalación de medidores y reinstalaciones (unidad) 18
Gráfica 6. Reconexiones y Nuevas Conexiones (unidad) 18
Gráfica 7. Tiempo de atención instalación de medidores (horas) 18
Gráfica 8. Tiempo de atención Reinstalaciones y Reconexiones (horas) 19
Gráfica 9. Tiempo promedio de atención nuevas conexiones (días) 19
Gráfica 10. Indicador IANC 31
Gráfica 11. Participación usuarios entre cero y dos atrasos 96

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado 17
Tabla 2. Tiempos promedio de atención 20
Tabla 3. Tráfico anual de canales de atención 21
Tabla 4. Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos 22
Tabla 5. Gestión Call Center 23
Tabla 6. Total interacciones Canales Virtuales 24
Tabla 7. Total Gestión Telecobro Call Center 24
Tabla 8. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2024) 32
Tabla 9. Consolidado: metas y obras ejecutadas – 18º año de operación 2023–2024 33
Tabla 10. Ampliación y reposición año 19 de operación 34
Tabla 11. Miembros de la junta directiva 39
Tabla 12. La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. 40
Tabla 13. Clima Organizacional 45
Tabla 14. Solidaridad 48
Tabla 15. Roll de la mujer Kpitalina 49
Tabla 16. Comportamiento de la accidentalidad en últimos 6 años. 54
Tabla 17. Emisiones de gases de efecto invernadero 65
Tabla 18. Mitigación de la huella de carbono (Ton CO2 eq) 66
Tabla 19. Acciones de compensación de huella de carbono 66
Tabla 20. Atención de usuarios por canales virtuales 69
Tabla 21. Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018. 72
Tabla 22. Procediciertos Evaluados 78
Tabla 23. Seguimiento a las auditorías de control interno desarrolladas respecto a las planeadas. 79
Tabla 24. Disponibilidad de las Herramientas informáticas 82
Tabla 25. Encuesta de Satisfacción del Usuario 90
Tabla 26. # de reconocimientos publicados 92
Tabla 27. Interacciones en redes sociales 93

Tabla 28. Alcance en redes sociales.....94
Tabla 29. Proyección Recaudo 97

CARTA DEL GERENTE GENERAL Y LA JUNTA DIRECTIVA

Señores Accionistas,

Presentamos los resultados de la gestión realizada durante el año 2024, en cumplimiento de las obligaciones contractuales y permitiendo visualizar la plausible gestión realizada en nuestra condición de operador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de San José de Cúcuta, el cual evidencia el gran compromiso que nos ha caracterizado, a través un equipo de colaboradores capacitado y fortalecido que demuestra día a día a la comunidad cucuteña lo positivo que ha sido nuestra gestión desde junio del 2006.

Durante la vigencia de este informe, se completó satisfactoriamente el pago del acuerdo suscrito con la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corponor), por un valor de $46.014.880.666, con el objetivo de garantizar la continuidad del contrato y, con ello, la prestación del servicio público en la ciudad de Cúcuta. Esta deuda con Corponor se originó hace varios años debido al cobro de la tasa retributiva con un factor regional superior a 1, lo que generó amplios debates jurídicos que, desafortunadamente no prosperaron antes de materializarse los embargos por parte de Corponor, embargos que ponían en riesgo el proyecto, razón por la cual se tomó la decisión de subsanar dicha deuda.

El valor pagado en el acuerdo mencionado ha sido reclamado ante la entidad contratante en el marco de la Cláusula 40 del contrato de operación – solución de conflictos. Sin embargo, no se logró suscribir un acuerdo directo, por lo que actualmente está en curso una demanda arbitral promovida por nuestra empresa, la cual busca no solo la compensación del pago realizado, sino también la indemnización por las afectaciones financieras que sufrió el proyecto debido a la aplicación de las medidas regulatorias para desincentivar el consumo excesivo de agua y la aplicación de las medidas expedidas durante la pandemia por COVID-19. Hasta el momento, estas circunstancias han afectado significativamente el valor presente del contrato. No obstante, confiamos en su restablecimiento si el tribunal de arbitramento atiende favorablemente las legítimas solicitudes de compensación presentadas.

En el presente informe, se hace un análisis de los objetivos organizacionales, consolidando la información que se ha reportado a la junta directiva mensualmente, por lo cual el documento contiene enlaces que permiten visualizar el histórico de resultados, que no solo

muestra los logros de los principales indicadores comparados con las metas propuestas al inicio del año, sino que también proyecta hasta el año 2026 su comportamiento, además se incluye un análisis de lo más representativo en la búsqueda de cada uno de los objetivos como también de las proyecciones presentadas.

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

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

Kpitalmente,

HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
GERENTE GENERAL

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Gestión por Objetivos

Menú

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

OBJ	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA	CALIF
1	Prestar el servicio con calidad y eficiencia.	*10,0%*	*6,50*
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	*10,0%*	*7,47*
3	Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.	*10,0%*	*6,68*
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	*10,0%*	*7,28*
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	*10,0%*	*6,38*
6	Ser dinamizadores de programas socio -ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.	*10,0%*	*8,44*
7	Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	*10,0%*	*5,74*
8	Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.	*15,0%*	*6,61*
9	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	*15,0%*	3,68
CALIFICACIÓN GENERAL		***100,0%***	***6,39***

Durante la gestión del año 2024 se obtuvo una calificación general de 6,39, los siguientes capítulos del documento detallan los resultados, análisis y proyección de cada objetivo organizacional.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Prestar el servicio

con equidad, calidad y eficiencia.

OBJETIVO 1

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

« 1.1 ANÁLISIS GENERAL

« 1.1.1. Gestión de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad IUS: Dadas las inversiones en la infraestructura de acueducto y las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la misma, en el periodo 2024 se tuvo una continuidad IUS promedio el 93.82%, la cual ubica a nuestra Empresa en el nivel "Riesgo Bajo" en cuanto a la continuidad del servicio de acueducto. Entre las inversiones realizadas en las estaciones de bombeo se pueden mencionar las siguientes:

- Reposición de las unidades de bombeo de la subestación Bellavista para aumentar su capacidad, en procura de suministrar servicio continuo a los usuarios abastecidos mediante este sistema.
- Rehabilitación del tanque bajo La Floresta y la reposición de su unidad de bombeo al tanque alto del mismo sistema
- Estudio de coordinación de protecciones eléctricas en las estaciones Tasajero y Nidia para disminuir el riesgo de eventos de falla en las mismas.
- Reposición de los interruptores de las subestaciones eléctricas en las estaciones de bombeo Tasajero y Nidia.
- Se cumplió con el programa de mantenimiento preventivo anual para los equipos de las diferentes estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y tanques.
- Se cumplió con el programa de lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de la ciudad.

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 inició encausamiento de la fuente Río Pamplonita a la altura de las captaciones principal y auxiliar como etapa preliminar para la ejecución de obras de manejo y proyección de esta infraestructura

En el sistema Río Zulia, además de las actividades normales de operación y mantenimiento de sus componentes, entre los días 9 y 12 de enero se presentó inconvenientes eléctricos en la estación de Tasajero, que produjo una relativa afectación en la producción en el sistema Zulia. 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, fue minimizado con el refuerzo de captación de agua mediante la estación de bombeo SP1 del acueducto metropolitano y el trasvase desde el Sistema Pamplonita.

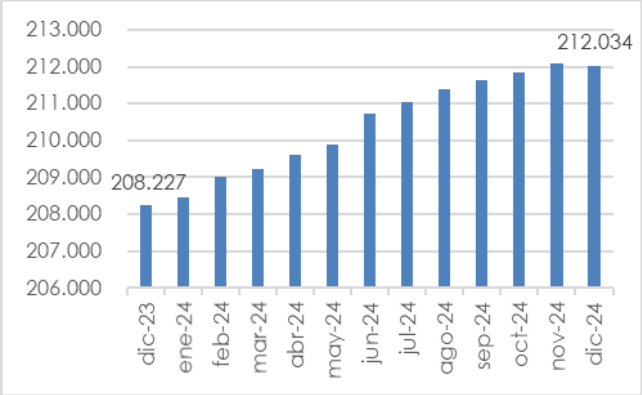
b) Ciudad Ideal: Este indicador, que mide el objetivo interno de la empresa Aguas Kpital Cúcuta de lograr una ciudad con la infraestructura hidráulica necesaria y eficaz para dar un servicio de acueducto continuo a todas las zonas de la ciudad (en condiciones normales), finalizó el año 2024 con un resultado de 90,73%. Aunque se implementaron estrategias desde el proceso de distribución y se ejecutaron las obras antes mencionadas, no se logró cumplir con la meta pactada debido principalmente a demoras en la culminación de la sectorización de los cerros centrales en la ciudad por sus condiciones de difícil acceso y la existencia de asentamientos subnormales.

c) Índice de Quejas por Deficiencias: el promedio del año 2024 fue de 1,52 llamadas por deficiencias mensuales por cada 1.000 usuarios. Un resultado ligeramente mayor al obtenido en 2023 (1,16), pero inferior año 2022 (1,61) y significativamente menor a los años 2019 y 2020 (4,45 y 5,31), que demuestra una evolución notable en la capacidad de oferta y de recuperación cuando se presentan eventos que requieren suspensiones de las plantas de tratamiento.

El año 2024 presentó algunos inconvenientes en la normal operación del proceso de producción en la planta de tratamiento de Tonchalá en los primeros meses del año, por limitaciones con el fluido eléctrico, que incidieron en el resultado final.

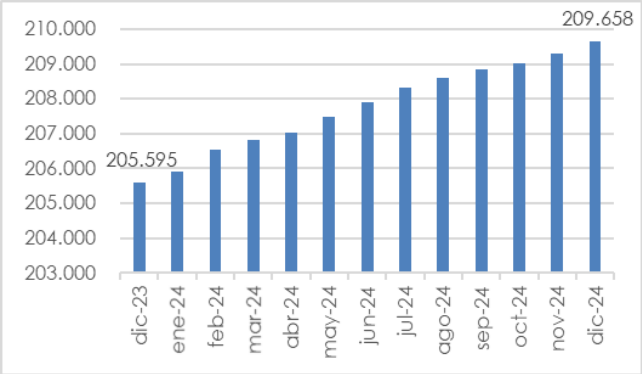
d) Cobertura Acueducto: Para la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S. es muy importante la percepción de nuestros usuarios en cuanto a la prestación del servicio, es por ello que trabajamos constantemente encaminados al cumplimiento de nuestros indicadores y muestra de ello es la cobertura de prestación de nuestros servicios, para el año 2024 se finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99.49%, debido a la vinculación de 3.807 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en Diciembre de 2023 208.227 a 212.034 finalizando el 2024, es decir que se tuvo un crecimiento del 1.8%.

Gráfica 1. ***Cobertura del servicio de Acueducto***



e) Cobertura Alcantarillado: Con respecto a la cobertura del servicio de alcantarillado en el año 2024 termino en 99.52%, vinculando para este año 4.063 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en el 2023 205.595 usuario a 209.658 en diciembre de 2023, obteniendo un crecimiento de 2%.

Gráfica 2. ***Cobertura del servicio de Alcantarillado***



f) Índice Riesgo Calidad Del Agua: El Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) del agua suministrada a los usuarios durante el año 2024 registró un promedio de 0,48 %, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007. Este valor, correspondiente al IRCA mensual, se mantiene por debajo del umbral de riesgo (inferior al 5 %), garantizando su potabilidad y aptitud para el consumo humano.

« 1.1.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras Civiles: Durante el 2024 se atendieron las obras civiles derivadas de las reparaciones en redes de acueducto y alcantarillado en un tiempo promedio de 5,06 días, el cual, incluye, los tiempos de atención en andenes en tableta y concreto, resanes de vías en concreto, vías en asfalto, y nuevas acometidas; en comparación al año 2023, donde el tiempo fue de 5,90 días, se evidencia una disminución de 17%, esto debido a las diferentes estrategias de atención.

Este proceso requirió la atención de 6.739 órdenes de trabajo que representaron un área total intervenida de 17.624 m2, presentando un incremento del 12% con respecto al año anterior, situación que obedeció a que se presentaron daños de gran impacto sobre las vías y andenes; desagregando el área total, tenemos que 9.414 se atendieron en concreto y 8.212 en asfalto.

b) Acueducto: Con referencia a las labores de mantenimientos en las redes de acueducto para el año 2024, se realizaron 10.770 reparaciones en acometidas (1/2" a 2 ½") y 1.513 en redes ≥ a 3", para un total 12.281, cifra que, al ser cotejada con el período anterior, en donde se repararon un total 14.120, refleja una disminución 13,0%, correspondientes a 1.839 daños, disminución que obedeció principalmente a lo siguiente:

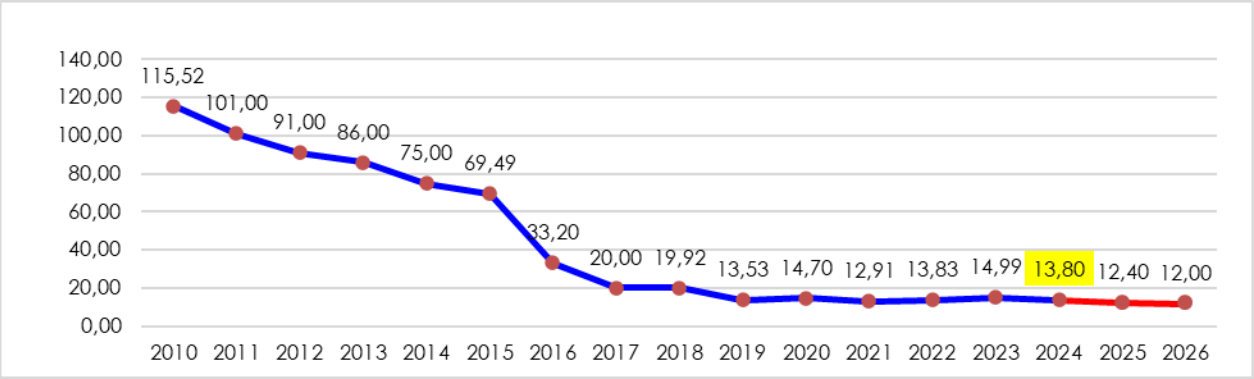
- Reposición de redes de acueducto principalmente en los subsiguientes sectores: Sector 2005, se redujeron 21 daños promedio mes correspondiente a un 38%; Sector 42, se tuvo una disminución de 16 daños promedio, o sea un 35%; sector 2701 presentó disminución

de 12 daños, esto es un 67%; así mismo en los sectores 2001, 37, 14, 2006, 2004, 17, 3501, 202, 203, 302, presentaron una disminución de 74 daños promedio mes, es decir, un 34%.

- Monitoreo permanente de las presiones a través de las estaciones reguladoras de presión (ERP) y reacción oportuna ante cualquier falla, con el fin de minimizar su impacto sobre las redes.
- Fuga por robo de medidor: se tuvo una disminución del 50%, es decir, 36 daños promedio mes; esta disminución está motivada principalmente por el anclaje que se hace en los medidores en aquellos sectores con alta inseguridad donde se ha detectado mayor índice de robo de estos equipos; y por la reducción de habitantes de calle en la ciudad, gracias al proyecto "Dando una nueva vida" liderado por la alcaldía de Cúcuta quien tiene como meta recuperar 1.000 habitante en condición de calle durante su gobierno y que, de acuerdo a la prensa local, para el mes de octubre-2024 ya se tenían 200 con un alto avance de desintoxicación y resocialización, aspirando llegar a 400 al final del 2024.

Con respecto a los tiempos de atención, se obtuvo un tiempo promedio de 13,80 horas, que al compararse con el período inmediatamente anterior, en donde se tuvo un tiempo promedio de 14.99 horas, refleja una mejora de 8%, resultado que obedece, principalmente, al monitoreo permanente del indicador, optimización de los recursos logístico y los movimientos oportunos de personal, en cuanto al horario, acorde la cantidad y horas en que ingresan los daños.

Gráfica 3. ***Tiempos promedio mes de atención reparación daños acueducto, Histórico y proyección hasta el 2026 (Horas)***



c) Alcantarillado: Durante el 2024, las solicitudes de mantenimiento en las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio mes de 10,29 horas, cifra que, comparado con el obtenido en el año 2023, que fue de 11,72 horas, refleja una mejora del 12,2%, equivalente a una reducción de 1,43 horas. Este indicador es el promedio general de los tiempos de atención de las reparaciones, sondeo y reposición de tapas en pozos de inspecciones. De igual forma, el tiempo cuenta desde que el usuario llama hasta la culminación de la labor.

Los eventos atendidos en detalles durante el 2024 fueron los siguientes:

- Reparaciones: se atendieron 233 reparaciones en un tiempo promedio de 6,39 horas, que, al ser cotejado con el año anterior, en donde se atendió con un tiempo de 7,29 horas, muestra una mejora del 12,3%, es decir, que el tiempo de atención de esta actividad se redujo en 0,90 horas. El 63% de las reparaciones corresponden a domiciliarias y redes menores o iguales a 6", el restante a colectores mayores e iguales a 8".
- Sondeos: se ejecutaron 2.333 sondeos manuales y/o con equipo de succión, atendidos en un tiempo promedio de 10,93 horas; se obtuvo disminución del tiempo de atención en un 10,2%, correspondiente a 1,25 horas, con respecto al 2023 en donde fue de 12,18 horas. El 69% de los sondeos corresponden a obstrucciones que se presentaron en domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el restante en colectores mayores e iguales a 8".
- Reposición de tapas en pozos de inspección: Se reemplazaron 128 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado por deterioro y hurtos, atendidas en tiempo promedio de 3,95 horas; este indicador presentó una disminución del 39,6%, es decir, 2,59 horas, con respecto al logrado en el 2023 que se ubicó en 6,54 horas.

Así las cosas, se puede apreciar, que la gestión realizada por el área de Alcantarillado en el 2024 denota muy buenos resultados logrando disminuir los tiempos de atención en cada una de las diferentes actividades atendidas.

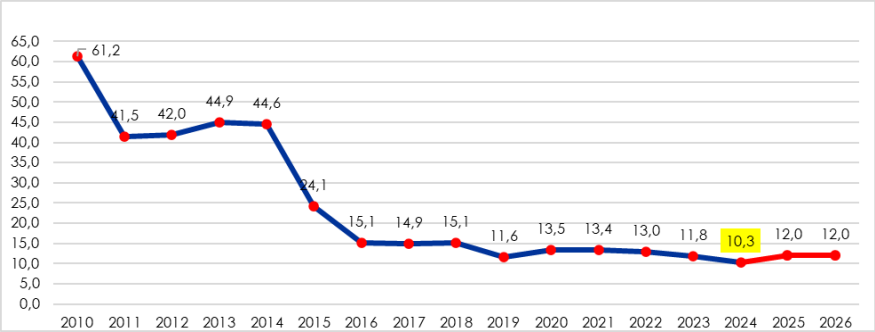
En el año 2024, también se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de proyectos de pavimentación por parte de la Alcaldía o en avanzado estado de deterioro; con este proyecto, se logra prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado; el costo de esta inversión fue de $343´318.425, con el cual se instalaron 438 tapas.

Además, durante este período, se atendieron 1.122 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, equivalente a un incremento del 43,66% con respecto al 2023.

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

Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mtto. Preventivos	Total Actividades
2015	1.150	243	2.368	334	157	913	1.389	6.554
2016	1.996	166	2.607	328	87	888	1.440	7.512
2017	1.741	207	2.874	336	105	459	1.360	7.082
2018	1.938	239	3.193	306	68	416	1.251	7.411
2019	1.879	222	3.304	352	86	440	1.018	7.301
2020	2.193	99	2.940	327	308	597	967	7.431
2021	2.631	156	2.792	310	225	253	819	7.186
2022	2.309	113	2.498	288	135	288	743	6.374
2023	2.201	99	2.456	264	371	290	782	6.463
2024	1.893	128	2.333	233	399	438	1.022	6.446

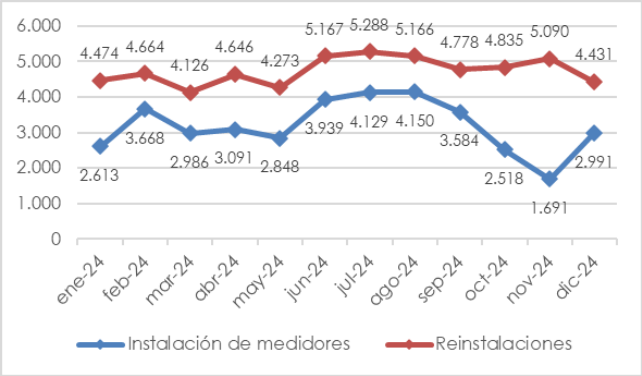
Gráfica 4. ***Tiempo promedio mes de atención daños de alcantarillado, histórico y proyectado hasta el 2026***



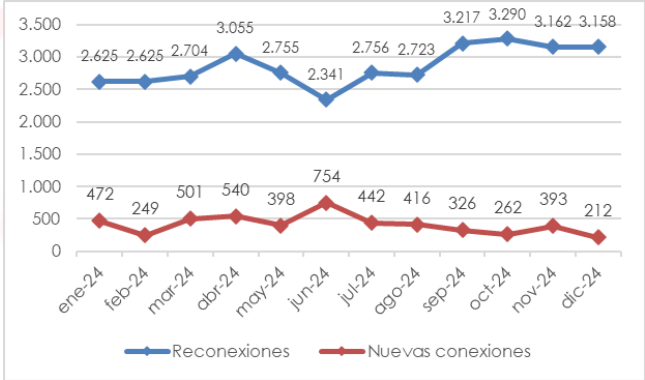
1.1.3. Gestión comercial

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

Gráfica 5. ***Instalación de medidores y reinstalaciones (unidad)***

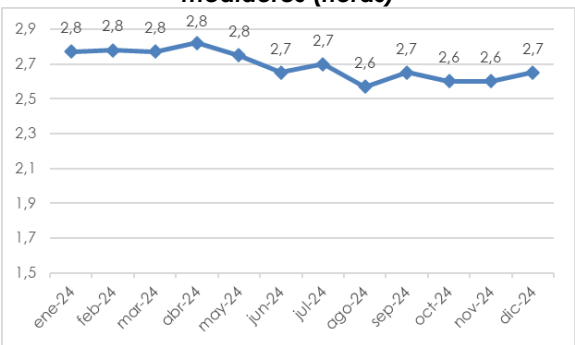


Gráfica 6. ***Reconexiones y Nuevas Conexiones (unidad)***



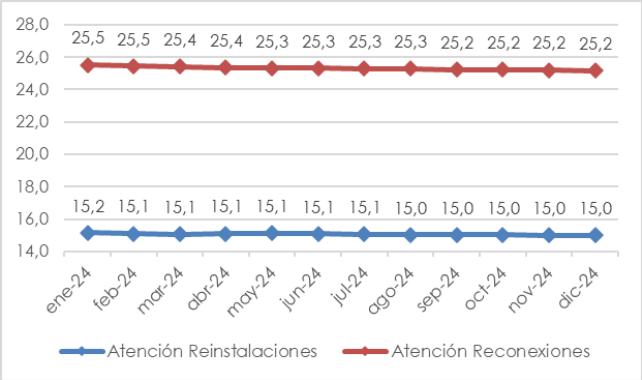
En cuanto a la atención de los tiempos de cambio de medidores solicitados por nuestros usuarios se tiene que para el año 2024 se atendieron en 2.7 días, con respecto al año 2023 el tiempo de atención disminuyo en 0.1 día, lo anterior obedece a la buena gestión del personal operativo den centro de negocio.

Gráfica 7. ***Tiempo de atención instalación de medidores (horas)***



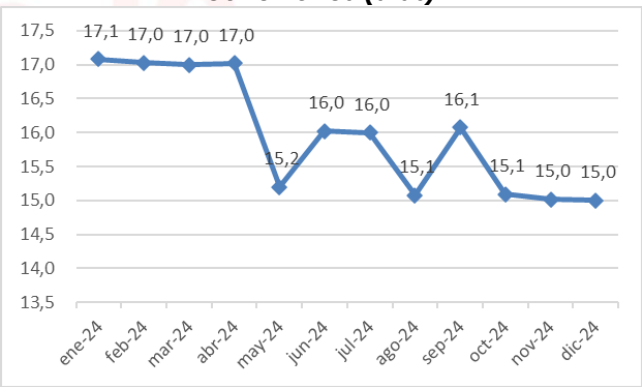
El tiempo en la oportuna atención de las reinstalaciones se fijó durante el año 2024 en 15,1 horas, 8,9 horas por debajo a lo establecido por la normatividad vigente que fijo como tope máximo en atención a las reinstalaciones en 24 horas, mostrando de esta forma que se está cumpliendo de forma eficiente con los tiempos de atención a nuestros diferentes usuarios que presentaban el servicio suspendido.

Gráfica 8. ***Tiempo de atención Reinstalaciones y Reconexiones (horas)***



En cuento al tiempo de atención de las reconexiones, lo establecido por la normatividad vigente son 48 horas, para el año 2024 se logró un tiempo promedio de atención de estos trabajos de 25.3 horas, es decir que estuvimos 22.7 horas por debajo de la norma, las reconexiones se realizan a aquellos usuarios que por su mayor número de atrasos se les suspende el servicio de una forma más drástica, en el año 2024 se realizaron un total de 34.411 reconexiones.

Gráfica 9. ***Tiempo promedio de atención nuevas conexiones (días)***



El tiempo promedio en la oportuna atención de la ejecución de las nuevas acometidas en el año 2024 fue de 16 días, si se tiene en cuenta que la normatividad vigente fijo como tope máximo en atención a estos trabajos 45 días, podemos decir que estamos cumpliendo con nuestros compromisos con el usuario, para este periodo se realizaron 4.965 Nuevas acometidas de las cuales 4.558 corresponden al servicio de acueducto y 407 al servicio de alcantarillado.

« 1.1.4. Gestión atención al cliente

a) Atención al Cliente: Dentro de nuestro modelo de servicio de atención al cliente, ofrecemos a los usuarios la satisfacción integral de sus solicitudes, peticiones, quejas y recursos, a través un personal certificado en competencias laborales, idóneo, calificado y capacitado para atender y responder de manera presencial, virtual y escrita, brindando excelente calidad, respuesta oportuna y eficaz a todas las solicitudes, controversia e inquietudes interpuestas por los usuarios y trabajando en conexión con cada Centro de

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

En cuanto la atención al usuario hemos logrado simplificar, homogenizar y optimizar muchos de los procesos necesarios para el desarrollo del servicio por lo que los niveles de abandono y tiempos de atención personalizada son de 6,32 minutos en promedio. Producto de la gestión unificada de las Peticiones, Quejas y Recursos y en una redistribución unificada de tráficos y momentos de atención a nivel cuantitativo y cualitativo entre los diferentes canales de atención. Logramos optimizar los costos de todos los canales de atención y así mismo la información se retroalimenta a través de una plataforma especial que garantiza la trazabilidad de los datos a las Direcciones y Centros de Negocios donde se generan los productos no conformes, para que se minimicen las causas o las erradiquen y con ello garantizar una atención efectiva de los requerimientos de nuestros usuarios, siendo sus defensores ante la organización.

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

- Calle 11 A N° 16-56 Centro. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- CAC La Libertad. Cl 19 #17-14 local 3 aguas calientes. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm
- CAC Atalaya. Avenida 7 con calle 0 Comuneros. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm

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

Tabla 2. ***Tiempos promedio de atención***

Descripción	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Atención presencial	6,20	4,48	7,03	6,20	6,19	6,32
Atención Kpilinea	N/A	4,01	3,95	3,33	3,39	3,42

En el 2024 completamos 8 Kioskos interactivos en puntos estratégicos de la ciudad los cuales son módulos de autoservicio en el que nuestros usuarios que no tienen un medio de comunicación (celular, computador con acceso a internet, etc…) podrán realizar cualquier trámite sobre nuestro servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma fácil, rápida y sin necesidad de trasladarse hasta nuestros puntos de atención, ahorrando tiempo y dinero, como también la descongestión vehicular y con ello la contaminación atmosférica.

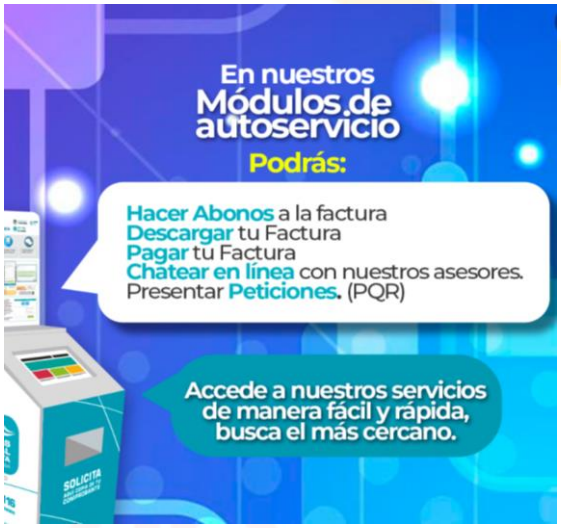


Tabla 3. ***Tráfico anual de canales de atención***

Ubicación	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Correo Electrónico Pagina Web	3,215	24.938	37.964	18500	19.309	20.552
Buzón	5,590	1.268	181	3683	5.455	6.485
CAC Libertad	13,362	4.366	1.787	9532	6.610	5.688
CAC Atalaya	19,446	3.911	1.908	12317	12.851	8.600
Punto de La 11A	111,219	30.745	43.429	86342	74.141	81.541
Kpilinea 116	-	71.869	80.163	30879	25.930	16.576
Kioskos Interactivos Digitales	-	-	-	35146	61570	46.524
Vídeo llamadas	-	-	-	-	11	46
TOTAL	**159,055**	**138.376**	**166.754**	**206364**	**218.857**	**186012**

Así mismo gracias al desarrollo del equipo de Informática de AKC desde el año 2023 se creó un nuevo canal para la atención a nuestros usuarios por vídeo llamada, que hace parte un desarrollo mayor llamado CALLE KPITAL el cual recrea de manera virtual, entre otras dependencias, la oficina de atención al cliente donde nuestros visitantes pueden adelantar cualquier tipo de solicitud en línea.

Se implementó en los puntos de atención personalizada, una herramienta para la captura de la firma de manera digital de nuestros usuarios con el propósito de reducir el gasto de papel a través de equipos como lo son tabletas, lo cual impacta favorablemente a la organización y al medio ambiente.

b) PQR: se da respuesta a todas las peticiones escritas que nuestros usuarios presentan, para el periodo que de Enero a Diciembre del año 2024 se recibieran entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 32.542 radicados, lo que significó aumento de 1.591 radicados en comparación con el año 2023, lo que traduce a un incremento del 5% en el ingreso de PQR's, siendo atendidos en su totalidad dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente, dando respuesta en un tiempo de 11 días a las peticiones escritas.

El 46% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 39% a solicitud de información o de solicitud de un nuevo servicio, un 14% a quejas y Recursos de Reposición y en Subsidio Apelación y el 1% a otras solicitudes y reporte de daños.

En cuanto a las obligaciones contractuales con los usuarios, se está cumpliendo con este compromiso; en este año de operación se han presentado 9.865 reclamos atribuibles, lo que equivale a un 4,65% del total de los usuarios registrados a 31 de diciembre de 2024.

Tabla 4. ***Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos***

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Reclamos Presentados	65.611	61.008	64.792	73.196	126.480	57.994
Reclamos accedidos	13.741	8.950	7.708	8.039	8960	9.865
Relación con # suscriptores	7,07%	4,60%	4%	3,94%	4.30%	4,65%
Valor Descontado $	1.441.319.278	493.720.791	897.480.204	1.012.585.927	1.202.382.387	1.398.277.548

El seguimiento y la retroalimentación de las reclamaciones accedidas en el proceso de PQR son aspectos críticos para garantizar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los servicios, se realiza un seguimiento rápido y efectivo de las reclamaciones accedidas para garantizar que se atiendan de manera oportuna y satisfactoria. Esto demuestra un compromiso con el cliente y ayuda a evitar que las reclamaciones se queden sin respuesta durante períodos prolongados, se realizan análisis periódicos de las reclamaciones accedidas y las tendencias emergentes que proporcionar información valiosa sobre áreas de mejora en los servicios o procesos internos, también se identifican patrones comunes en las reclamaciones ya que esto ayuda a abordar las causas subyacentes y a implementar soluciones preventivas, todo esto enmarcado en la retroalimentación con las áreas que ocasionan los productos no conformes buscando con ello minimizar las causas que generan las reclamaciones accedidas.

Así mismo, para ser más eficientes en nuestra gestión dentro del proceso de PQR, se llevaron a cabo los siguientes ajustes:

- Se implementaron estrategias para reducir los tiempos de gestión de las peticiones, quejas y reclamos, asegurando respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Se reforzaron los canales de atención, brindando información clara sobre el estado de las solicitudes y facilitando la interacción con los usuarios a través de medios digitales y presenciales.
- Se realizaron sesiones de formación para los colaboradores encargados de la atención de PQR, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en normatividad, procesos y servicio al cliente.
- Se cuenta con un comité en el cual se realiza una retroalimentación para evaluar las reclamaciones accedidas, identificar oportunidades de mejora y evitar la recurrencia de problemas.

c) Call Center:

Teniendo en cuenta la importancia de una atención oportuna a los requerimientos de nuestros Usuarios y con el objetivo de brindar un mejor servicio, a través de los colaboradores del Call Center, se atiende la línea de atención de usuarios Kpilínea 116, durante los 365 días del año, las 24 horas del día. Para el año 2024 continua con la estrategia de integralidad en las campañas de servicios a los usuarios, la atención de PQR a través de la línea y del KpiWhatsapp 333-0333334 en la campaña de PQR donde los usuarios a través de un enlace podrán tramitar el formulario de peticiones, como también la atención de las campañas de atención de daños, deficiencias y quejas del servicio, inquietudes sobre la facturación, solicitudes y financiaciones, a los cuales se realiza seguimiento en cada Centro de Negocios responsable de su gestión.

En cuanto indicadores de gestión para el 2024 el tiempo promedio de atención obtenido de 2,88 minutos teniendo en cuenta la atención integral como es atención de PQR y financiaciones a través de la línea.

Tabla 5. ***Gestión Call Center***

Gestión de Llamadas	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Llamada Entrantes	127.569	165.373	325.925	102.889	110.123	137.736
Llamada Salientes	2.186.232	1.430.969	2.484.154	1.725.920	1.158.224	1.376.666
Tiempo promedio atención	2,98	3,14	3,24	2,5	2,67	2,88

Como resultado de la estrategia implementada para aumentar el uso de los canales virtuales por parte de los usuarios, se obtuvo un total de 659.252 consultas a través de WhatsApp, Facebook, KpiChat en línea, KpiBots, App AKC.

Tabla 6. ***Total interacciones Canales Virtuales***

Canal	2019	2020	2021	2022	2023	2024
WhatsApp	18.339	30.532	40.423	91.519	88.311	421.320
Facebook	-	1.112	3.369	2.576	2.153	3.011
Kpibots	28.596	77.930	135.481	226.568	343.935	158.891
App AKC	3.072	4.367	11.933	84.719	71.563	46.259
KpiChat	-	-	7.489	8.697	9.721	29.771
Total	**50.007**	**113.941**	**198.695**	**414.079**	**515.683**	**659.252**

El uso de los canales virtuales viene en aumento significativamente, teniendo en cuenta la implementación de estrategias implementadas con campañas de publicidad de los canales no presenciales, contribuyendo así a la disminución de gases de invernadero generados por el transporte de los usuarios a los puntos presenciales, como a su vez ayudando a descongestionar la kpilinea 116, como se observa en los datos referenciados anteriormente.

El Centro de Negocios de Call Center contribuyó en el recaudo a través de las llamadas salientes con el marcador preventivo de telecobros y él envió de mensajes de texto con cobro persuasivo, un total de $95.597.754.053 en el año 2024, lo que equivale a un 46% del total general.

Tabla 7. ***Total Gestión Telecobro Call Center***

Mes	Recaudo Total	Recaudo Call	Participación
ene-24	16.299.274.503	7.377.253.042	45%
feb-24	16.578.690.069	5.086.576.826	31%
mar-24	15.846.849.065	8.058.286.104	51%
abr-24	17.847.872.937	8.388.594.423	47%
may-24	15.459.745.224	4.257.548.773	28%
jun-24	17.705.150.451	8.227.560.631	46%
jul-24	18.517.837.908	8.857.328.068	48%
ago-24	17.435.372.024	6.194.211.213	36%
sep-24	17.435.372.024	9.832.161.676	56%
oct-24	18.807.444.590	9.539.358.662	51%
nov-24	17.913.050.131	10.388.251.955	58%
dic-24	18.297.828.840	9.390.622.680	51%
Total	**208.144.487.766**	**95.597.754.053**	**46%**

En cumplimiento de los compromisos adquiridos para el 2024.

- Se implementó mejoras al canal KpiWhatsApp para prestar un mejor servicio a través de este canal, lo cual va a jalonar la atención automatizada de nuestros usuarios disminuyendo así el flujo de llamadas a la línea 116 y ocupando a estos en la atención no presencial.
- Se continuó con la estrategia de capacitación a los colaboradores del Call Center en atención de financiaciones y PQR. Y se retroalimentaron a los agentes, con los procesos ajustados, de acuerdo con las necesidades del servicio.

- Se actualizó con nueva versión el sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD, garantizando la protección de la base de datos, a la nube de la red telefónica y software de acuerdo con las necesidades del servicio, para qué estos no sean afectados por eventos aversos de terceros, garantizando la atención continua del servicio.
- Se continuó con el sistema de atención comercial y se contribuye con la proyección de acciones de mejoras en los procesos del sistema, propendiendo por el mejoramiento continuo.
- Se da mayor uso a los mensajes de texto, que se utilizaron para el cobro persuasivo contribuyendo al recaudo, la red comunitaria, mensajes de estado de servicio y a estrategias de otros centros de negocios y aliados estratégicos.

« 1.2 PROYECCIONES

« 1.2.1. Gestión de acueducto y alcantarillado

Continuidad IUS: Para el año 2025 se tiene proyectado continuar incrementando el indicador de la continuidad IUS para consolidar a nuestra Empresa en el nivel "Riesgo Bajo" en cuanto a la prestación del servicio de acueducto. La principal estrategia para dicho objetivo es la finalización de proyectos, durante el 2025, encaminados a dar servicio continuo a zonas de difícil gestión que son abastecidos por turnos. Esto, además de la continuación de obras de acondicionamiento del sistema de distribución, la disminución y mejoramiento en los tiempos de interrupción del servicio tanto para las actividades de mantenimiento como para la de conexión de nuevas tuberías, nos permitirá mejorar no sólo en el indicador de continuidad, sino también en nuestro objetivo de ciudad ideal y en el índice de llamas por deficiencias de servicio.

Ciudad Ideal: Se proyecta la finalización de los proyectos de refuerzo hidráulico y sectorización de las zonas con servicio frecuenciado con alto impacto en el indicador (cerros de la ciudad) que nos permite inferir que en el presente año terminaremos con un indicador de 98%.

Coberturas Acueducto y Alcantarillado: Para el año 2025 buscaremos incrementar nuestro número de usuarios en 3.756 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto y 3.220 nuevos suscriptores para el servicio de alcantarillado, esto de acuerdo con el crecimiento de la ciudad con el fin de mantener la cobertura de cada uno de los servicios.

Índice de llamadas por deficiencias: Las mejoras proyectadas en la infraestructura hidráulica de la ciudad, nos motiva a pensar que para el 2025 superaremos los resultados obtenidos el año anterior en este indicador: promedio mensual de 1,26 llamadas por deficiencias por cada 1000 usuarios.

« 1.2.2. Gestión de mantenimiento

Obras Civiles: Para el año 2025 se proyecta un tiempo de atención de 4,57 días, debido a que se espera disminución de las áreas de intervención como consecuencia de las reposiciones proyectadas que apuntan a reducir el número de eventos sobre las redes y al control efectivo de las presiones en las tuberías de acueducto.

Acueducto: Para el año 2025, se proyecta un tiempo de atención de 12,40 horas en promedio, teniendo en cuenta que se tienen proyectado inversiones de reposiciones en redes de distribución y matrices, y optimización de las estaciones reductoras de presión.

Alcantarillado: Para el período del 2025 se proyecta ubicar el tiempo promedio de atención en 12 horas, que con respecto al 2024 presenta un incremento del 16,65% correspondiente a 1,71 horas, esto debido a que, el periodo anterior, por efecto del fenómeno del niño, fue de escasas lluvias que favoreció el resultado obtenido de 10,29; lo anterior teniendo en cuenta que nuestro sistema de alcantarillado es vulnerable al invierno por la falta de alcantarillado pluvial en la ciudad, y para el año 2025, de acuerdo al IDEAM se esperan época de fuertes lluvias.

« 1.2.3. Gestión comercial

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

En el año 2025 se espera instalar 38.208 medidores nuevos a nuestros usuarios, así como también se espera realizar 61.801 reinstalaciones y 39.499 reconexiones del servicio a usuarios que por presentar mora en la factura se les haya suspendido el servicio y adicionalmente se espera continuar atendido estas actividades en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente, adicionalmente se esperan ejecutar un total de 3.672 Nuevas Acometidas, de las cuales 3.276 serán del servicio de acueducto y 396 para el servicio de alcantarillado.

« 1.2.4. Gestión de atención al cliente

Nuestra proyección para la próxima vigencia, es continuar convencidos de que estamos en el camino correcto y de seguir desempeñando la función de Defensor del Usuario, tomando como estrategia el fortalecimiento de nuestro Modelo de Atención al Cliente, presencial, semipresencial y escrita, el cual ha sido ovacionado y referenciado como ejemplo, por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Comunicaciones ANDESCO, y con ello continuar siendo referente y líder de las mejores prácticas y experiencias exitosas en Servicio al Cliente. Para ello tenemos planeado los siguientes ajustes e innovaciones:

Atención al Cliente:

- Se realizarán campañas para que los usuarios utilicen más los canales virtuales en la realización de cualquier tipo de trámite ante AKC, generando una cultura de servicio digital.
- Se realizará una adecuación de la sede en el barrio la libertad para el centro de atención conjunta estará funcionando dentro del llamado proyecto corazón de barrio realizado por la alcaldía.
- Ampliaremos la cobertura para la atención a la población discapacitada con la instalación de herramientas tecnológicas aprobadas por el Ministerio de las TIC en cumplimiento de Ley 361/1997 en los artículos 45, 46 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones), y se reducen costos de tipo administrativo para el Centro de Negocios de Atención al Cliente.
- Se realizará el ajuste del software Digiturno para mejorar los tiempos graves de atención en las oficinas físicas de ATC, logrando de esta manera una experiencia satisfactoria de nuestros usuarios.

PQR: Para el año 2025, se establecen las siguientes proyecciones en el proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), con el propósito de fortalecer la atención a los usuarios y mejorar la eficiencia operativa:

- Optimización de los flujos de trabajo internos para evitar reprocesos y mejorar la coordinación entre los diferentes Centros de Negocios de la compañía.
- Rediseño de los procedimientos internos del CN PQR para reducir los tiempos de gestión y respuesta, cambiar las formas del hacer, entre los analistas y sustanciadores.
- Formación continua en normatividad vigente, atención al usuario y resolución efectiva de casos.
- Evaluación periódica de las reclamaciones accedidas para identificar patrones y prevenir recurrencia de problemas.
- Desarrollo de indicadores más precisos que permitan evaluar la calidad de las respuestas y la satisfacción del usuario.
- Uso de herramientas de análisis de datos para identificar patrones y tendencias en las reclamaciones.
- Elaboración de reportes de desempeño mensuales para tomar decisiones basadas en datos.
- Creación de espacios de diálogo con los usuarios para recibir retroalimentación y ajustar procesos según sus necesidades.
- Implementación de campañas de información para que los usuarios conozcan mejor sus derechos y deberes.

Con estas proyecciones, el objetivo es consolidar un proceso de PQR más eficiente, accesible y transparente, garantizando la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Call Center: Para el año 2025, se establecen las siguientes proyecciones en el proceso de CN Call Center, con el propósito de fortalecer la atención a los usuarios y mejorar la eficiencia operativa y contribución al medio ambiente al atender de forma virtual a usuarios evitando desplazamientos que disminuyen la emisión de gases invernadero.

- Incrementar los mensajes de texto pasando de 1 mil mensuales a un incremento proporcional mensual de acuerdo con las campañas que se implementen al implementar la nueva versión de DYALOGO CLOUD para marzo de 2025.
- Implementar la mayor cantidad de los canales no presenciales a través de la nueva versión del sistema de atención telefónica DYALOGO CLOUD para mayor gestión y control
- Se continuará con la estrategia de capacitación a los colaboradores del Call Center en atención de financiaciones y la atención de PQR´s formando agentes integrales para bridar un mejor servicio.
- Implementaremos mejoras en la experiencia al cliente en el canal KpiWhatsApp, lo cual va a jalonar la atención automatizada de nuestros usuarios e impactará favorablemente en los tiempos de atención y de espera de la Kpilinea 116.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Cumplir con los compromisos

contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.

OBJETIVO 2

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

2.1 ANÁLISIS GENERAL

2.1.1. Cumplimiento Contractual

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

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

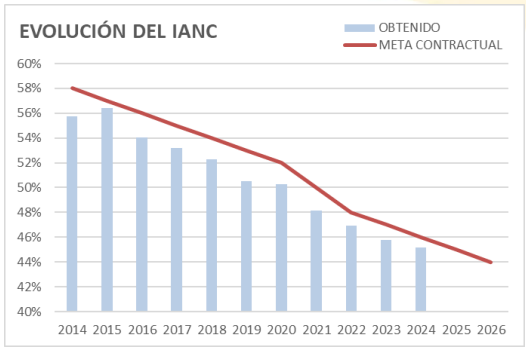
En el 2024, seguimos cumpliendo con eficiencia y responsabilidad las obligaciones contractuales para garantizar a la comunidad cucuteña la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en óptimas condiciones, a pesar de las dificultades económicas y sociales que se han encontrado en el proyecto.

a) Continuidad (Cláusulas 13.7 y 13.8 / A.T. III.6): La optimización de la infraestructura de acueducto de la ciudad y la adecuada y eficiente operación de la misma, fueron la base para que durante el año 2024 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 99.31%. Además, se logró una cobertura de acueducto en 99,65% y la cobertura de alcantarillado en 98,41%.

b) Calidad del agua (Cláusula 13.22/ A.T. III.5): El cumplimiento de este indicador se describe en el ítem 1.2.1. f).

c) IANC (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 2024 de 45,15%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores al indicador que tenía la ciudad hace ocho años y que superaba el 56%.

Gráfica 10. ***Indicador IANC***



d) Atención a desbordes de aguas residuales (A.T. III.7):

Para el año 2024, con una inversión de $578'525.658, 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.
- 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, a pesar 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.

e) Medidor en buen estado: A corte de 31 de diciembre de 2024, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. alcanzó el porcentaje del 99.5% de suscriptores con medidor bueno, optimizando así el parque de medidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y al contrato de operación 030 de 2006.

Tabla 8. ***Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2024)***

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	Sin Medidor	219
	Suspendidos y Desocupados Sin Medidor	621
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		890
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		1.385
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		209.156
Contrato En Proceso De Depuración		29
Total De Usuarios Facturados		212.300
TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA		**211.650**
TOTAL DE USUARIOS CON MEDIDOR FUNCIONANDO		**210.541**
COBERTURA MICROMEDICIÓN		**99.5%**

f) Inversiones: En el año 2024, se continuó con la ejecución del plan de obras e inversiones con el objeto de mantener los indicadores y prestar el mejor servicio a nuestros más de 210.864 usuarios de acueducto y 207.930 usuario de alcantarillado. Con una inversión por $66.250 millones de pesos de las cuales $53.205 millones de pesos equivalentes al 80% fueron destinados a obras de ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado; $1.697 millones de pesos en obras de infraestructura (3%); $8.734 millones de pesos (13%) en programas técnicos para reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC); $2.614 millones de pesos en otras obras complementarias equivalente al (4%)

Con una inversión $53.205 millones de pesos en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado se cumplió con el 100,01% del año operativo 18, evaluado el pasado 5 de junio de 2024 por valor de $46.505.666.434.

INVERSIONES	2023(PE)	2024(PA)	2024(PE)	2025(PA)
Redes Acueducto	19.425	22.495	23.461	27.087
Redes Alcantarillado	29.318	27.493	29.744	32.132
TOTAL	**48.743**	**49.988**	**53.205**	**59.219**

Cumplimiento Año 18: 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 cumplió con el indicador de inversiones del año operativo 18, con una ejecución total de $46.505.666.434,45, equivalente al 100,01% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado representados en 57.367,78 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San

José de Cúcuta. Esta inversión representa el 11,7% de la inversión acumulada en los diecisiete años por valor de 395.201 millones de pesos.

Tabla 9. ***Consolidado: metas y obras ejecutadas – 18º año de operación 2023–2024***

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN REDES	640.863.325,28	640.863.325,63	100,00%	360.532.853,24	360.532.853,44	100,00%
Maestras	239.663.459,18	239.663.459,53	100,00%	46.225.069,13	46.225.069,33	100,00%
Secundarias	401.199.866,10	401.199.866,10	100,00%	314.307.784,11	314.307.784,11	100,00%
REPOSICIÓN REDES	19.285.487.598,82	19.286.263.368,88	100,00%	26.215.601.048,56	26.218.006.886,50	100,01%
Maestras	7.721.819.736,39	7.722.595.506,45	100,01%	17.328.250.358,81	17.330.656.196,15	100,01%
Secundarias	11.563.667.862,43	11.563.667.862,43	100,00%	8.887.350.689,75	8.887.350.689,75	100,00%
TOTAL X SERVICIO	**19.926.350.924,10**	**19.927.126.694,51**	**100,00%**	**26.576.133.901,80**	**26.578.539.739,94**	**100,01%**
				EJECUCIÓN TOTAL	**46.505.666.434,45**	**100,01%**

El 43% por valor de 19.927 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 26.578 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 98% por valor de 45.504 millones de pesos.

Ampliación y Reposición Redes de Acueducto; En cuanto a las redes de acueducto, se instalaron 39.585 metros lineales de tubería por valor de $19.927.126.694,51 los cuales se encuentran distribuidos en $640.863.325,63 (3%) en ampliación y $19.286.263.638,8861 (97%) en reposición acueducto. A continuación, se relación las principales obras de ampliación y reposición de acueducto:

- Reposición acueducto margen derecho canal Bogotá desde diagonal Santander - Av. Guaimaral.
- Reposición acueducto IANC, Zona Sur Sector 14 - Avenida 1 chapinero.
- Reposición Acueducto IANC, S-2703 y S-2701 Carlos Ramírez Paris/Doña Nidia.
- Reposición Acueducto Red Matriz - Redoma Cementerio Central Transversal 17 Autopista Atalaya.
- Reposición Acueducto IANC, Sector
- 2005 - Aeropuerto, Porvenir, Brisas del
- Porvenir, Virgilio Barco, Toledo Plata,
- Brisas de los Molinos, Ínsula.

- Reposición Acueducto IANC,
- Sector-50202.
- Reposición Acueducto IANC, Calle 13
- Av. 16 hasta Homecenter

Ampliación y Reposición Alcantarillado; En cuanto a las redes de alcantarillado, se instalaron 17.782 metros lineales de tubería por valor de $ 26.578.539.739.94 Los cuales se encuentran distribuidos en $360.532.853,44 (3%) en ampliación y $26.218.006.886,50 (97%) en reposición alcantarillado. A continuación, se relación las principales obras de ampliación y reposición de alcantarillado:

- Reposición Alcantarillado Int. Margen Derecho Canal Bogotá desde diagonal Santander - Av. Guaimaral.
- Reposición Alcantarillado Avenida 5E Calle 9 – Diagonal Santander La Riviera, Avenida 4E Diagonal Santander Calle 15, Avenida Libertadores Calle 15 – 15A Los Caobos.
- Reposición Alcantarillado La Riviera, Avenida 5E Calle 9-7, Colsag Calle 7 Avenida 5E-11E, Avenida 11E Calle 6-7, Calle 6 Avenida 11E-12E, Avenida 12E Calle 6 y 5.
- Reposición Alcantarillado PSMV, Emisario Final Prados del Este
- Reposición Alcantarillado Nidia, Calle 2 Av. 10 y 11; Avenida 11 Cl. 2 y 3; Canal ALL desde Calle 3 hasta la Av. 12.
- Reposición Alcantarillado Zona Industrial, Avenida 4A, 5 y 6 con Calle 8N y 9AN.

Cumplimiento Año 19: En cuanto al avance en el cumplimiento de inversiones para el año 19 de operación que se evaluará el próximo 5 de junio de 2025, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4, se han ejecutado inversiones por valor de $ 21.892.919.108 pesos correspondientes al 43.94% de la inversión total para el año operativo 19.

Tabla 10. ***Ampliación y reposición año 19 de operación***

CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 19	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 19	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACION REDES	11.642.338.903,77	218.653.193,08	1,88%	17.079.901.817,51	0,00	0,00%
REPOSICION REDES	9.708.001.871,43	11.220.323.673,19	115,58%	11.395.214.405,18	10.453.942.242,00	91,74%
TOTAL X SERVICIO	21.350.340.775,21	11.438.976.866,27	53,58%	28.475.116.222,70	10.453.942.242,00	36,71%
			% EJECUCION TOTAL A LA FECHA		21.892.919.108,27	43,94%

g) Índice de PQR (verbal y escrito) accedido (cláusula 13.28/ A.T. III.12.3): El cumplimiento de este indicador se describe en el ítem 1.2.4. b).

h) Pago de la participación mensual: La obligación de efectuar el reconocimiento y pago de la participación a que tiene derecho la E.I.S Cúcuta S.A. ESP, fue cumplida a cabalidad durante el año 2024 considerando los criterios y condiciones previstas en el Contrato de Operación, y el arreglo directo formalizado por las partes en el mes de mayo del año 2017.

i) Pago de cartera EIS Cúcuta S.A. E.S.P.: Durante el año 2024 el Operador realizó las gestiones pertinentes para el cobro de la cartera de la E.I.S Cúcuta S.A. ESP, con más de tres (3) meses de vencida, a través de diferentes estrategias comerciales. Para el año de gestión evaluado el operador recuperó a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. el valor de $73.530.419 de pesos.

j) Indicadores financieros: Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., presenta al cierre del año 2024 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 - 2024
a) Indicadores Financieros:		
Liquidez ajustada	**Li**	1.00
Endeudamiento	**Ei**	74%
Eficiencia en el recaudo	**Eri**	95,59%
Cubrimiento de intereses	**Cii**	36,077
INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL_RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005		**AL 31 -12 - 2024**
a) Indicadores Financieros:		
Razón de endeudamiento a corto plazo	**RCPi**	41%
Razón de endeudamiento a largo plazo	**RLPi**	59%

- ✓ 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. y el endeudamiento en el 74%.
- ✓ El indicador de liquidez y endeudamiento se encuentra en nivel intermedio, por cada peso de deuda corriente la empresa tiene para cubrir 1.0 pesos de liquidez, además presenta un endeudamiento del 74% lo cual indica que su financiación está en su mayoría con recursos propios.
- ✓ El Indicador de Eficiencia del recaudo, se encuentra en nivel I superior al ubicarse en el 95.59%, muy a pesar, de la caída en el recaudo en el presente año, por el tema de pandemia, seguimos en nivel superior, al no estar este indicador por debajo del 85%
- ✓ El indicador de cubrimiento de intereses, nos encontramos en nivel I superior por estar ubicado en el 36.077 este indicador refleja que el margen de Ebitda resultado del ejercicio fue amplio y suficiente para cubrir los gastos financieros.

« 2.1.2. Gestión Jurídica

a) Cumplimiento legal administrativo

Actuaciones populares y ambientales:

Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares): Se notificaron 3 nuevos medios de control para totalizar 33 que están en trámite, todos con alta probabilidad de éxito y se notificaron seis (6) fallos favorables a AKC y uno (1) en contra, sobre el cual se presentó recurso de apelación.

Procesos Sancionatorios Ambientales (CORPONOR): Se notifico una (1) Resolución que impone medida preventiva, sobre la cual se solicitó el levantamiento por cumplimiento de la medida. Se continúo atendiendo los 52 procesos ambientales que están en trámite.
Se notificaron 3 Resoluciones que deciden procesos ambientales y en cuya parte resolutiva sancionan a AKC, contra las cuales se presentaron recursos de reposición.

Se notificaron 3 Resoluciones que confirman sanciones impuestas a AKC, contra las cuales se presentaron las correspondientes demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.

Procesos Judiciales Administrativos en contra:

Medio de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se siguió realizando la defensa legal en los 4 medios de control que están en trámite.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa (Seguimiento a Litigios por Daños a Terceros - Reclamación Perjuicios): Se siguió realizando la defensa legal en los 11 medios de control que están en trámite.

Medio de Control Controversias Contractuales: Se siguió realizando la defensa legal en los 3 medios de control que están en trámite.

Procesos Judiciales Administrativos promovidos por AGUAS KPITAL CÚCUTA

Medios de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se encuentran pendientes por resolver 10 acciones instauradas contra CORPONOR por el cobro del Factor Regional y Multas por procesos sancionatorios ambientales. Se encuentran pendientes por resolver 2 acciones instauradas contra la ANE por el cobro de sanción y contra la SSPD por la liquidación de la contribución adicional año 2020. Se promovieron 78 demandas contra el Municipio de Cúcuta por el cobro de impuesto de alumbrado público de las estaciones.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa por Perjuicios Ocasionados a AKC:
La demanda promovida por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. contra ECOPETROL No. 2013-00404 se encuentra resolviéndose ante el Consejo de Estado el recurso de apelación que promovió AKC contra la sentencia de primera instancia.

Conciliaciones Prejudiciales: Se asistió a la Procuraduría a dos (2) audiencias de conciliación prejudicial previo al inicio de Demandas por el Medio de Control Reparación Directa, las cuales se declararon fallidas al no haber acuerdo conciliatorio.

Conciliaciones con terceros: Se llevaron a cabo diez (10) acuerdos conciliatorios relacionados con afectaciones a particulares producidas por daños en las redes de acueducto y alcantarillado, dichos acuerdos se materializaron con la entrega de compensaciones económicas por concepto de indemnización por daños ocasionados a

terceros, previo estudio y análisis del Comité de Conciliación de la empresa y aprobación por parte de la gerencia.

Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales: Se continuó solicitando a la Secretaría de Salud toma de medidas para evitar vertimientos de aguas residuales a canales de aguas lluvias y vías.

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

b) Cumplimiento legal penal

Procesos penales en contra: No se presentaron denuncias ni condenas en la vigencia 2024.

Procesos por otros tipos penales: Se presentaron cuatro (4) denuncias en la vigencia 2024 por atentar contra trabajadores, lesiones personales y hurto.

c) Cumplimiento legal laboral

Proceso Ordinario Laboral 2021-00306: Se contestó demanda y se notificó a la llamada en garantía Seguros Mundial. Se encuentra al despacho para fijar fecha de audiencia de trámite.

Proceso Levantamiento Fuero Sindical 2024-00205: Se contesto demanda y se asistió a audiencia pública especial. Resuelto el recurso interpuesto por el demandante contra la negativa de decretar unas pruebas. Se encuentra al despacho para fijar fecha para continuar con audiencia pública especial.

Proceso Ordinario Laboral 2024-00446: Se contestó demanda y se encuentra al despacho para fijar fecha de audiencia de trámite y juzgamiento.

Proceso Ordinario Laboral 2024-00053: Se asistió a audiencia de trámite y se presentaron alegatos. Se fijo fecha para el 24 de febrero de 2025 para la realización de audiencia juzgamiento.

d) Cumplimiento legal civil

Proceso de Responsabilidad Civil Extra Contractual 2019-00466: Mediante auto se declara probada la excepción previa de ineptitud de la demanda por falta de requisitos formales propuesta por AKC y en consecuencia dispone la terminación del proceso.

Proceso de Responsabilidad Civil Contractual 2021-00688: Mediante auto se da por terminado el proceso por transacción.

Proceso Verbal Sumario de Cancelación y/o Reivindicación de Títulos Valores 2019-00354: Mediante providencia de la corte, deja sin efecto toda la actuación.

Proceso Declarativo de Mayor Cuantía 2023-00077: Mediante auto se admitió demanda de reconvención propuesta por Actiobyte.

Proceso de Responsabilidad Civil Contractual 2022-00403: En audiencia de instrucción y juzgamiento se profirió sentencia negando las pretensiones de la demanda. La parte demandante presento recurso de apelación contra la sentencia.

Proceso Verbal Prescripción Extintiva de Obligaciones 2024-00086: Celebrada la audiencia inicial, en la etapa de la conciliación se propuso por parte de AKC eliminar de la facturación los periodos de dic 2014 a nov 2019 conforme al artículo 2536 del Código Civil modificado por el artículo 8 de la Ley 791 de 2002, teniendo en cuenta que no se inició demanda para el cobro de esos periodos, por lo que el juez suspendió la audiencia y conmino a la demandante a estudiar la propuesta con la administración del conjunto y luego reunirse con AKC si accede a la propuesta y comunicarlo al despacho.

e) Cumplimiento Legal Tutelas.

Para el año 2024, se radicaron en la empresa 389 tutelas, de las cuales se realizó la debida notificación y defensa. Las tipologías fueron las siguientes:

Derechos de petición:	160 en total, 137 a favor y 23 en contra.
Mínimo vital:	114 en total, 78 a favor y 36 en contra.
Temas que no son competencia de AKC:	23 en total, 22 a favor y 1 en contra.
Redes de alcantarillado:	24 en total, 18 a favor y 6 en contra.
Debido proceso:	45 en total, 41 a favor y 4 en contra.
Redes de acueducto:	12 en total, 9 a favor y 3 en contra.
Laborales:	4 en total, 3 a favor y 1 en contra.
Pila publica:	6 en total, 6 a favor y 0 en contra.
Transivic:	1 en total, 1 a favor y 0 en contra.

Fallos a favor: 315 en total
Fallos en contra: 74 en total.
Porcentaje de efectividad en la defensa fue de 80.97%

« 2.1.3. Gestión Societaria

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

se rige por las disposiciones estatutarias y legales establecidas en el código de comercio, civil y de ética y buen gobierno. En observancia a lo anterior, la Secretaría General hizo seguimiento y garantizó que todas las actuaciones societarias estuvieran acorde a derecho durante el año 2024, verificando el cumplimiento de las reuniones de seguimiento de la gestión administrativa, técnica, comercial, financiera y de los temas más relevantes de la sociedad a través de las reuniones mensuales de la Junta Directiva y la sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas.

a) Sesiones de la Junta Directiva: La Junta Directiva que presidio las reuniones mensuales de este importante órgano de dirección fue elegida en la sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el diecinueve (19) de marzo del 2024, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N°36, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:

Tabla 11. ***Miembros de la junta directiva***

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Javier Castellanos Bautista C.C.No.13.443.377	Carmen Cecilia Aldana Palencia C.C. No.60.335.763
Jaime Andrés Garbiras Serrano C.C. No. 88.256.074	Jose Gilberto Hernández CC. 88.197.392
Hugo Fuentes Parada C.C. No 17.590.298	Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. No.70.105.844

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

b) Sesiones de la Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas de la sociedad, sesionó de forma ordinaria el 19 de marzo del 2024, aprobando el Informe Anual de Gestión de Fin de Ejercicio del año 2023, presentado conjuntamente por el Gerente General y de la Junta Directiva, así como el balance general y los estados financieros correspondientes; la presentación del informe de la Revisoría Fiscal y los asuntos relevantes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad y el cumplimiento de las obligaciones y metas establecidas en el Contrato 030 y sus anexos.

Tabla 12. ***La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.***

Nombre del Accionista	Documento	# Acciones	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatria S.A. En calidad de vocera del patrimonio autónomo FC-TRANSIVIC	830,053,994	53,952	53,952,000,000	78.926%
Acreedores Varios AGUAS KAPITAL S.A. E.S.P En liquidación Judicial.		13,399	13,399,000,000	19.601%
Transivic S.A.S	900.367.716-5	941	941,000,000	1.377%
José Parmenio Martinez	5,380,964	1	1,000,000	0.001%
Azis Abrahim Saieh	88,206,048	2	2,000,000	0.003%
Saul Prada Archila	13,807,786	2	2,000,000	0.003%
William Fuentes Torrado	88,137,431	20	20,000,000	0.029%
Jesus Antonio Chaustre	13,256,053	4	4,000,000	0.006%
Maria Zulay Prato Duran	60,306,996	2	2,000,000	0.003%
Carlos José Sanchez Ortega	13,236,894	3	3,000,000	0.004%
Luis Fernando Castellanos A.	13,232,423	2	2,000,000	0.003%
Gladys Gallego de Parra	37,225,193	10	10,000,000	0.015%
Hernando Contreras	19,239,686	1	1,000,000	0.001%
Gaudy Yesalith Carrillo	60,377,938	1	1,000,000	0.001%
Daniel Suarez Mateus	13,505,067	1	1,000,000	0.001%
Eduardo Jose Fajardo Jaimes	13,460,187	1	1,000,000	0.001%
Juan Ramiro Hernandez D.	5,389,543	2	2,000,000	0.003%
Jose Antonio Alvarez Trillos	13,257,614	1	1,000,000	0.001%
Carmen M. Prado de Raynaud	37,241,546	1	1,000,000	0.001%
Gerardo Henry Raynaud	13,480,455	1	1,000,000	0.001%
Luz Myriam Hurtado	51,652,239	1	1,000,000	0.001%
Rosmira Bautista Carrascal	36,500,393	1	1,000,000	0.001%
Jorge Ivan Figueroa Mantilla	13,820,306	2	2,000,000	0.003%
Edilson Bolaños Bonilla	13464545	1	1,000,000	0.001%
Maria Stella Sandoval M	60314879	5	5,000,000	0.007%
German H Montaño O	88,265,903	1	1,000,000	0.001%
German A Montaño O	13,275,204	0	0	
SUBTOTAL		**68,358**	**68,358,000,000**	**100.000%**

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

ASUNTOS EN DESARROLLO CON LA EIS

- TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO ENTRE AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP. Y LA EIS CÚCUTA S.A. ESP: En consideración a la magnitud del compromiso adquirido con la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental [CORPONOR], por concepto del pago de la tasa retributiva con factor regional superior a 1 y teniendo en cuenta que mediante el mecanismo de arreglo directo, establecido en la cláusula 40 del Contrato de Operación 030, no fue posible dirimir entre las partes la controversia sobre el pago de dicho concepto, se acudió al Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá para instaurar demanda arbitral, inicialmente con el objeto de que se logre la compensación económica a la que tiene derecho el Operador por el pago excesivo de la Tasa Retributiva.

  En respuesta a lo anterior, la EIS instauró demanda de reconvención por medio de la cual solicitan al tribunal la terminación del contrato de operación 030, alegando presuntos incumplimientos de cinco obligaciones contractuales, lo cual fue controvertido ampliamente por el apoderado de AKC en la oportunidad procesal correspondiente.

El proceso incluyó una etapa conciliatoria que resultó fallida, por lo que AKC procedió a reformar la demanda inicial, incorporando tres nuevas pretensiones, además del reconocimiento de los valores pagados con un Factor Regional superior a uno, los cuales fueron: 1. Reconocimiento del pago de los subsidios, 2. Reconocimiento de afectación económica por la aplicación de medidas sobre desincentivo al consumo de agua expedidas por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico y 3. Reconocimiento de afectación financiera derivada de la aplicación de las medidas ordenadas por el Gobierno nacional en el marco de la pandemia.

A su vez la EIS radicó la reforma a su demanda de reconvención, por medio de la cual solicitan declarar la terminación anticipada del contrato por el presunto incumplimiento del Operador de seis obligaciones contractuales.

A lo largo del año 2024, el apoderado del caso, con el respaldo del equipo jurídico de la organización, ha ejercido la defensa de los intereses de la empresa, atendiendo cada una de las etapas procesales. Se estima que para mediados del presente año se emita el laudo arbitral, es decir, la decisión final del tribunal sobre las pretensiones de las partes.

- ACUEDUCTO METROPOLITANO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER: Ante la solicitud de la EIS CÚCUTA de recibir, operar y mantener la infraestructura afecta a los Subproyectos I, III y IV del Acueducto Metropolitano Francisco de Paula Santander, (exceptuando los tanques de almacenamiento Las Cumbres y Primero de Mayo), las partes han convenido incorporar un anexo al Contrato de Operación 030 de 2006, titulado "ANEXO - CUSTODIA, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO FRANCISCO DE PAULA SANTANDER". En consecuencia, el 24 de marzo de 2023, se formalizó el Otrosí N° 5 con el propósito de establecer y estructurar los criterios jurídicos, técnicos y tarifarios vinculados a la operación y mantenimiento de la infraestructura relacionada con el Acueducto Metropolitano Francisco de Paula Santander. A la fecha, las partes han dado estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en dicho Otrosí.

  El cinco (05) de octubre de 2023 el operador Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP recibió formalmente la infraestructura afecta al Subproyecto I del Acueducto Metropolitano, posteriormente, el cinco (5) de marzo de 2024 se recibió la infraestructura afecta a los Subproyectos III y IV; asumiendo la operación, mantenimiento y custodia de dicha infraestructura, tal y como quedó establecido en el Otrosí N° 05 del Contrato de Operación 030 de 2006 suscrito el 24 de marzo de 2023.

- SUBSIDIOS: Desde la vigencia 2020 y durante la vigencia de 2024 la EIS CÚCUTA y la Interventoría CONSORCIO HIDROGESTION han requerido al operador para que ajuste la base de datos de usuarios (catastro de usuarios), por encontrar diferencias y objeciones que fueron catalogadas y explicadas por la autoridad administrativa como usuarios no homologados.

  Frente a lo anterior, el operador ha ajustado su base de datos de acuerdo con las instrucciones recibidas mensualmente por la entidad contratante, teniendo en cuenta

que esta última tiene la obligación de gestionar y tramitar todas las acciones necesarias ante el Municipio de Cúcuta para garantizar el pago oportuno al operador de los recursos correspondientes a subsidios. No obstante, aún persisten valores no reconocidos por el Municipio por concepto de subsidios, razón por la cual la EIS no los incluye en el cruce de cuentas establecido en el acta de arreglo directo firmada en el año 2017. Lo anterior ha generado diferencias considerables en los valores por concepto de participación que están siendo debatidas en el tribunal de arbitramento actualmente.

EN DESARROLLO CON OTRAS ENTIDADES

- CORPONOR: El 30 de junio de 2023 se suscribió un acuerdo de pago con la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) para el pago de la tasa retributiva con factor regional superior a uno (1). Dicho acuerdo fue cumplido a cabalidad, realizándose la totalidad de los pagos comprometidos en los montos y plazos pactados durante la vigencia 2024. Actualmente el Operador se encuentra al día con el pago de las tasas ambientales a su cargo.

- ALCALDÍA MUNICIPAL: Impuesto predial. No se está realizando el pago, teniendo en cuenta que los predios afectos al servicio son propiedad del Municipio de Cúcuta, los cuales están exentos del impuesto según el estatuto tributario. Por lo anterior la Organización solicitó a la entidad contratante, como titular de la obligación, iniciar el proceso correspondiente para la aplicación de dicha exoneración, en virtud de lo dispuesto en el Acuerdo 025 de 2018 expedido por el Concejo Municipal de Cúcuta, exoneración que ya fue concedida para el edificio San José y que sigue en trámite para las demás sedes.

  Impuesto Alumbrado Público: Se han demandado los actos administrativos que liquidan el impuesto para anular dichos cobros, demandas que fueron admitidas y trasladadas al Municipio para su contestación, sin que a la fecha se tenga pronunciamiento del Juez.

- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS [SSPD] – COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO [CRA]: 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.

« 2.2 PROYECCIONES

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

Se proyectan para el 2025 los indicadores relacionados con los procesos notificados frente a las defensas efectivas, evaluando la gestión jurídica sobre las acciones en las cuales la empresa deba reclamar sus derechos como demandante, la oportunidad de la acción litigiosa y los resultados que se pretendan obtener. La defensa se encaminará hacia todos los públicos de interés que puedan imponer cargas económicas o de otra naturaleza que no estén contempladas ni legal ni contractualmente

DERECHOS DE AUTOR

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

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Buscar la felicidad y el bienestar

integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.

OBJETIVO 3

1 FIN DE LA POBREZA
2 HAMBRE CERO
3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.1 ANÁLISIS GENERAL

Con el firme compromiso de cumplir con nuestros objetivos organizacionales y de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. prioriza el bienestar y la felicidad de sus colaboradores, por ello se gestiona una variedad de programas para el fortalecimiento de competencias, valores y salud tanto física como mental. Se establecen programas que generan cambios comportamentales encaminados a tallar corazones y fortalecer el sentido de pertenencia y gratitud a la organización.

3.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

a) Clima Organizacional: El clima general mostró un incremento del 0.7% en 2024 en comparación con el 2023, reflejando una ligera mejora en la percepción global de los empleados sobre el entorno laboral.

A continuación, los factores evaluados, en la encuesta de clima organizacional:

- Factor Emocional: Este factor registró un leve aumento del 0.14%, lo que indica una estabilidad positiva en el manejo emocional dentro de la organización.
- Factor Motivación: El incremento del 1.23% refleja un esfuerzo exitoso en las iniciativas dirigidas a fomentar la motivación entre los empleados.
- Factor Familiar: La percepción de apoyo familiar tuvo una mejora del 0.42%, destacando la importancia de las políticas y acciones orientadas al equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Factor Laboral: Este factor, que anteriormente presentaba el nivel más bajo (85.1%), registró un avance significativo del 1.26%. Este aumento demuestra un progreso en la satisfacción relacionada con condiciones laborales, aunque sigue siendo el área con mayor potencial de mejora.

El año 2024 evidenció un progreso en todos los indicadores evaluados, consolidando un clima laboral positivo y en constante mejora. Sin embargo, los factores laborales continúan siendo el aspecto con mayor margen de crecimiento.

Tabla 13. ***Clima Organizacional***

Año	Emocional	Motivacional	Laboral	Familiar
2019	98%	61%	72%	94%
2020	86%	70%	70%	94%
2021	89%	76%	64%	82%
2022	99%	93%	78%	91%
2023	96%	93%	85%	93%
2024	97%	94%	86%	93%

Se continúa reforzando las iniciativas que favorecen la motivación y el equilibrio entre la vida laboral y personal, donde se diseñan estrategias específicas para mejorar las condiciones laborales, incluyendo capacitaciones, evaluaciones de carga de trabajo y revisión de beneficios. Se debe mantener un monitoreo constante del clima laboral para identificar tendencias emergentes y responder oportunamente a las necesidades de los empleados. Este informe refleja el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados y la mejora continua de su entorno laboral.

b) Evaluación Desempeño:

Durante el 2024, se continua con la aplicación trimestralmente de la evaluación del desempeño, evaluando al 77% de los colaboradores para una calificación promedio de 8.25, este proceso se mantiene como instrumento de gestión para evaluar objetiva (rendimientos, reproceso, quejas o reclamos) y subjetivamente (sentido de pertenecía, superación personal, relaciones interpersonales, entre otros) a los colaboradores de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. Para este año se proyectó como meta una calificación 8,18; resaltando que el 46,1% de los evaluados obtuvo una calificación superior a la meta establecida y el 27,9% obtuvo calificación mayor o igual 6,67 y menor a la meta, finalmente tan solo el 3,4% obtuvo una calificación inferior a 6,67.

c) Ser Kpital

- **Cobertura Programas:** La realización de eventos se enmarca en exaltar los valores de la gran familia kpitalina, un trabajo integral para restablecer la interrelación social y comunicación que debido al trabajo en casa estos elementos esenciales se vieron limitados. Procesos culturales y deportivos que contaron con la participación de colaboradores y familiares en primer grado de consanguinidad son la muestra del interés fundamental que la organización ofrece a sus colaboradores para mantener un buen clima laboral, equilibrio físico y mental. En esta vigencia se realizan eventos globales como son la celebración del día del niño, Olimpiadas, Noche de los talentos kpitalinos, integración de fin de año y a nivel comunidad se participó en las ferias agustinianas, evento fundamental para un mejor acercamiento a la comunidad y autoridad local como es la alcaldía. Para esta vigencia se da continuidad a la realización de las campañas en la red de amigos para poder evidenciar la asistencia y participación de los colaboradores a los eventos organizados, de igual manera se establecieron metas las cuales oscilan mes a mes dado que no todos los meses se realizaron macro eventos, pero si los talleres de danza, teatro, música, pintura y natación. Siendo esta variabilidad de actividades, la participación cuantitativamente más alta fue de 531 y la mínima de 274, esto nos indica, en comparación del año anterior que se incrementa el disfrute de estas.

- **Solidaridad:** Se da continuidad a los programas con el objetivo de brindar apoyo a los colaboradores y comunidades que tiene necesidades por calamidades y puedan ser ayudadas a solucionar con los aportes del caso. Para esta vigencia estos programas perduran durante los 12 meses del año y su incremento en comparación del año anterior es superado. Caja solidaria (reto challenge): Aunque la variabilidad de aportantes mes a mes no fue tan representativo, se reunió un stock de enseres en buen estado el cual será la herramienta para la actividad principal del 2025 en este programa.

  Cajita solidaria (corazones) y plan padrino: Los fondos económicos recaudados a través de aporte de autorizaciones de descuento de nómina y donaciones a través de los corazones solidarios realizados mediante compras en la Merktienda se encuentran en una cuenta bancaria bajo la custodia de Foempakc a la espera de ser invertidos para subsidiar a colaboradores que lo necesiten en diversas calamidades o mejoramientos en la calidad de vida.

  Plan padrino junior (padrino scout): Se mantienen los aportes realizados por autorización de descuento de nómina y aportes directos para la inversión en las actividades que se requieren para el desarrollo de formación de este grupo, para esta vigencia el grupo participó en los diferentes jamboree nacionales haciendo uso de estos recursos.

Tapatón: Este programa convertido en uno del más representativo logro a nivel del grupo scout recolectar más de 300 kilos que fueron enviados para a la fundación soñar para la ayuda a los niños con cáncer, esta actividad se anexa el aporte de los colaboradores quienes mensualmente aportaron sus donaciones.

Voluntariado: Se continúa promoviendo el servicio desinteresado en pro de actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Tabla 14. ***Solidaridad***

PROGRAMA	PARTICIPANTES
PLAN PADRINO (cajita solidaria y corazones solidarios)	13
PLAN PADRINO JUNIOR (padrinos scout)	5
RETO CHALLENGE (caja solidaria)	16
CAJITA SOLIDARIA	91
TAPATÓN	44
VOLUNTARIADO	11

Para esta vigencia se evidencias un incremento de participantes representativo para un total de 180 aportantes. Esto concluye que la solidaridad en nuestros kpitalinos aumenta logrando así tallar los corazones.

« 3.1.2. Gestión Administrativa

En la gestión del año 2024 el Centro de Negocios de Talento Humano proporcionó un equipo de trabajo diverso, tanto en disciplinas como en niveles de formación, cuya característica principal fue el compromiso con el logro de los objetivos propuestos y el alto sentido de pertenencia con la empresa.

a) Ausentismo: El ausentismo continúa siendo una gran preocupación en la empresa, Sin embargo, más allá de una simple percepción, el centro de negocios ha hecho la tarea, desde hace ya un tiempo, de medir este fenómeno, desde un punto de vista objetivo, analizando realmente el impacto que genera sobre la empresa.

Con respecto a la incidencia del ausentismo, encontramos que, en 2024, se presentaron en promedio 115 casos de ausentismo laboral, de los cuales la enfermedad general continúa siendo la principal causa de ausencia. No obstante, se nota una tendencia a la baja en los últimos años, que se ha dado en contraposición a un incremento en las ausencias por permisos y licencias. Por último, se encuentran la enfermedad de origen laboral y los accidentes de trabajo que tienen un impacto mínimo en la incidencia de las ausencias

b) Igualdad de Género: La mujer en su rol de profesional, trabajadora, madre y amiga es pieza fundamental para la familia Kpitalina y la sociedad Cucuteña; es por ello por lo que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P reconoce actualmente su esfuerzo a cargos que antes solo

eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Para el año 2024 logramos alcanzar la meta de contar con un 38.45% de personal.

Tabla 15. ***Roll de la mujer Kpitalina***

PERIODO	No. de puestos de trabajo para ambos géneros	No. de Funcionarios Mujer	No. de Funcionarios Hombre	Índice
ENERO	356	135	221	37,92%
FEBRERO	356	135	221	37,92%
MARZO	356	137	219	38,48%
ABRIL	356	137	219	38,48%
MAYO	356	137	219	38,48%
JUNIO	356	137	219	38,48%
JULIO	356	137	219	38,48%
AGOSTO	356	137	219	38,48%
SEPTIEMBRE	356	137	219	38,48%
OCTUBRE	356	137	219	38,48%
NOVIEMBRE	356	136	214	38,86%
DICIEMBRE	356	136	214	38,86%
Acumulado	**356**			

c) Rotación de Personal: Para el año 2024 la empresa cumplió el objetivo de un índice de rotación de personal inferior al 1 % con un promedio de 0.44 índice de rotación aceptable que concluye de una empresa sólida; que ofrece una gran cantidad de beneficios a nuestros trabajadores, así como oportunidades de crecimiento y un buen ambiente laboral. También indica que las personas que se contratan son adecuadas para los cargos que desempeñan.

Renuncias Voluntarias: Para el año 2024, el promedio de renuncia voluntaria fue 0,21% lo cual genera un indicio de confianza de los trabajadores hacia nuestra organización, confianza que ha sido forjada por el compromiso de alta gerencia en la búsqueda del colaborador feliz.

d) Tiempo de atención a solicitudes: Para el año 2024 el centro de negocios de talento humano cumplió el objetivo de una gestión menor a 15 días en el trámite de las solicitudes, em promedio 5,3 días en la gestión de solicitudes.

e) Competencias Laborales: Una de las labores más importantes a las que se enfrenta día a día el centro de negocios de talento Humano humanos en una empresa, es reclutar profesionales que realmente sean capaces de cumplir con sus tareas y por supuesto, trabajen eficientemente en pro de los objetivos de la organización y por ello, las competencias laborales son cada día más demandantes y van mucho más allá de tener un título profesional.

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

En el año 2024, logramos certificación por competencias laborales a 207 de nuestros colaboradores, estas de la mano con el SENA; donde se logró la certificación de:

- 220601073 Controlar sistemas de gestión de acuerdo con la normatividad de SST – 8 certificados
- 220601050 Orientar prácticas de seguridad industrial – 6 certificados
- 220601041 Implementar sistemas de gestión según normatividad y requerimientos del sistema SST – 8 certificados
- 280201219 Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos – 33 certificados
- 280201219 Registrar consumo de servicios públicos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa / consumo de agua potable – 18 certificados
- 280101241 Operar sistema de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa – 11 certificados
- 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - 123 certificados

123 colaboradores AKC certificados en servicio al cliente equivalente al 19.9% del total de la nómina, sumado con el personal certificado en el año 2023 (280) y 2022 (252) se cuenta con el 96,16 % del personal de planta certificado en la norma de servicio al cliente, garantizando así un Talento Humano competente.

3.2 PROYECCIONES

3.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Se continúa reforzando las iniciativas que favorecen la motivación y el equilibrio entre la vida laboral y personal. Donde se diseñan estrategias específicas para mejorar las condiciones laborales, incluyendo capacitaciones, evaluaciones de carga de trabajo y revisión de beneficios. Se debe mantener un monitoreo constante del clima laboral para identificar tendencias emergentes y responder oportunamente a las necesidades de los empleados. Este informe refleja el compromiso de la organización con el bienestar de sus empleados y la mejora continua de su entorno laboral.

Para el 2025 el desarrollo de las actividades dirigidas a resaltar el valor de la familia Kpitalina, se llevarán a cabo las correspondientes programaciones dinamizadoras que refuercen el reconocimiento y los beneficios otorgados por la organización. Cada uno de estos eventos especiales será diseñado de manera precisa, acorde a sus características, sin perder de vista su enfoque en la integración, el sano esparcimiento y el fomento de un buen clima laboral.

Para el 2025 se dará continuidad, pero se anexará dentro del grupo de voluntariado a el personal de brigadistas ya que su labor apunta a los requerimientos de este tipo de actividad.

« 3.2.2. Gestión Administrativa

Para el año 2025, el centro de negocios de talento Humano continuará apostando por la flexibilidad laboral, conciliación familiar y estrategias de retención de talento.

La retención del talento será una de las prioridades para el centro de negocios de talento humano en el año 2025. Una buena estrategia laboral es persuadir al trabajador de que su mejor opción profesional es seguir en la empresa, para lo cual existen diferentes iniciativas; como los beneficios organizacionales y convencionales, así como que lo más importante para nuestra organización es el capital humano.

El análisis de los datos para tomar decisiones gracias a la tecnología será, sin ánimo de dudas, la mayor tendencia del centro de negocios de talento humano para el año 2025. Las estrategias del centro de negocios tienen que ir de la mano de datos e información objetiva y que se puede medir y analizar. La digitalización de los informes de Recursos Humanos la recogida, interpretación y visualización de objetivos y resultados como objetivo de nuestro mejoramiento continuo.

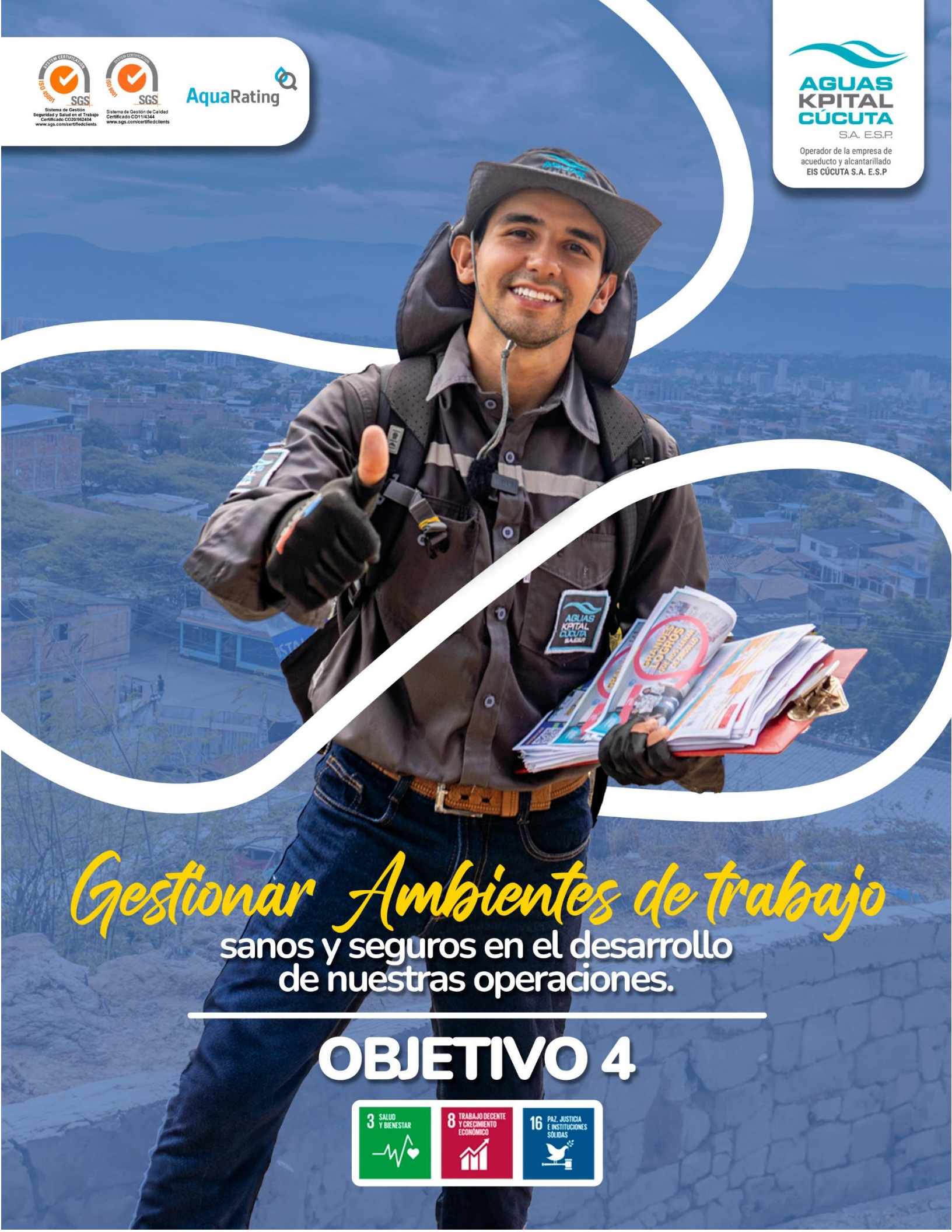
Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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



Gestionar Ambientes de trabajo

sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.

OBJETIVO 4

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

« 4.1 ANÁLISIS GENERAL

Se relacionan las proyecciones 2024, las cuales no se lograron cumplir en su totalidad, sin embargo, la nota acumulada obtenida para la vigencia corresponde a 7.45, evidenciando una mejoría significativa con relación a año 2023, efecto de la constancia de la organización en procura del cumplimiento la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Disminución de la accidentalidad en un 25%.
- Reducir el número de colaboradores que se encuentran en el grupo focal de riesgo psicosocial un 20%.
- Aumentar la cultura del autocuidado implementando la seguridad basada en el comportamiento aumentando el número de reportes preoperacionales de máquinas equipos, herramienta, vehículos y aumentar el reporte de condiciones inseguras mediante el uso del buzón SST en un 10%.
- Lograr que los lideres de los CN operativos realicen 1 inspección general bimestral.
- Lograr el 100% de cumplimiento de los estándares mínimos contenidos en la resolución 0312 de febrero de 2019.

A continuación, se describen los resultados de cada indicador.

« 4.1.1. Indicadores de resultado

Los indicadores de resultado evalúan de forma cuantitativa las metas establecidas para cada programa, recopila los siguientes indicadores:

a) Control de la accidentalidad: Este indicador clave en la proyección establecida para el 2024 no logro la meta planteada, sin embargo, se pudo mantener el mismo número de accidentes que en el 2023. Destacando a Acueducto como el centro de negocios que demostró la mayor disminución de accidentalidad, como aspecto negativo se destaca el incremento de accidentes en el CN Gestión Operativa que de 2 accidentes paso a 6 accidentes, también se destaca como negativo que 2 de los 23 accidentes corresponden a actividades deportivas.

Tabla 16. ***Comportamiento de la accidentalidad en últimos 6 años.***

CENTRO DE NEGOCIO	AÑO						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Ingresos	18	8	16	6	4	4	51
Gestión Operativa Comercial	13	11	5	5	2	6	41
Acueducto	2	13	12	4	5		36
Electromecánica	4	10	6	2	2	4	28
Alcantarillado	3	10	1	3	4	2	23
Distribución Y Bombeo	4		2	1		1	8
Producción	1		2		3	1	7
Recaudo				2	2		4
Laboratorio Ensayos De Agua		1		1		1	3
Talento Humano	2		1				3
Atención Al Cliente	1	1					2
Responsabilidad Social Empresarial				1		1	2
Micro Medición Operativa	1		1				2
Proyecto Índice De Agua No Contabilizada	1			1	1		2
Ventas	1	1					2
Actuaciones Administrativas		1					1
Ceindoc	1						1
Dirección Administrativa				1			1
Dirección De Responsabilidad Social	1						1
Estudios Y Diseños	1						1
Foempack				1			1
Gerencia	1						1
Gestión Ambiental	1						1
Gestión Social	1						1
Informática						1	1
Micromedición Comercial						1	1
Talento Humano Y Servicios						1	1
Venta De Servicios				1			1
Total general	**57**	**56**	**46**	**29**	**23**	**23**	**234**

b) Reincorporación y reubicación laboral: Con relación a este programa podemos indicar que el 2024 presento una disminución en cuatro casos respecto al año 2023, sin embargo, en el transcurso del año entraron y salieron del cuadro varios trabajadores, la gráfica nos muestra el movimiento de los casos.

La incidencia de las enfermedades laborales en términos generales se mantiene ya que los casos de calificación de origen nuevos que se registran corresponden a colaboradores que vienen adelantado tramites desde años anteriores.

CAUSA ACTUAL	ACTUAL
Accidente de trabajo	9
En estudio de origen	6
Enfermedad laboral	38
Enfermedad común	9
Enfermedad general	19
TOTAL	**81**

c) Programa de vigilancia epidemiológica de peligro biomecánico: Este programa es uno de los más importantes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que sus actividades van dirigidas a disminuir el riesgo del peligro biomecánico controlando la aparición de nuevas enfermedades osteomusculares y accidentes relacionados al peligro en mención. Actualmente se tiene identificados 216 casos sospechosos mediante valoraciones osteomusculares, de los cuales se han intervenido 192.

Resultados valoración osteomuscular		Terapias realizadas
Trabajadores con diagnostico osteomuscular	33	24
Trabajadores con signos de alarma	216	192
sintomáticos	54	49
No casos	14	7

d) Programa de vigilancia epidemiológica de peligro psicosocial: la proyección establecida para el 2024 tenía como meta lograr que no más del 20% del personal tamizado presentara riesgo alto, sin embargo, no se logró la meta aumentando en un 4% las cifras de trabajadores en riesgo alto, el resultado obtenido en el año 2024 en comparación con el 2023 se puede apreciar en la siguiente tabla.

Trabajadores encuestados	AÑO 2023	AÑO 2024
Trabajadores en riesgo alto	136	159
Porcentaje	26%	30%
TOTAL	**521**	**537**

Para intervenir este resultado se programaron charlas y talleres de manejo de estrés, habilidades para la vida, liderazgo, comunicación asertiva, mecanismos de afrontamiento creando redes, salud mental e inteligencia emocional. Logrando impactar a 480 colaboradores, promoviendo habilidades clave para enfrentar los desafíos laborales y personales.

e) Programa de Estilos y Hábitos Sanos y Seguros: En este programa están contenidas actividades tendientes a la prevención de la enfermedad en general. Durante el año 2024, se ejecutaron actividades de acuerdo con el resultado de los exámenes periódicos, tamizaje de identificación de riesgos cardiovasculares y análisis del ausentismo, se crearon y divulgaron videos en pro de prevenir enfermedades modificables. Todas estas actividades realizadas tienen un mismo fin, disminuir el sedentarismo, la obesidad, enfermedades de las vías respiratorias, enfermedades de las vías digestivas, enfermedades renales, diabetes e hipertensión y demás enfermedades generales. Se realizan seguimientos trimestrales por obesidad, además de promover la actividad física deportiva y la realización pausas activas.

4.1.2. Indicadores de estructura

Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo, en este aspecto se miden:

Inspecciones: este programa tiene como finalidad identificar peligros y establecer medidas de control, en promedio se realizaron 558 inspecciones por mes, se realizaron 11 reuniones del COPASST, se actualizaron los planes de emergencia de cada una de las sedes, se divulgaron las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a los colaboradores de la organización haciendo uso de las herramientas informáticas disponibles y reforzando en cada una de las inspecciones realizadas.

Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV): tiene con objetivo prevenir los siniestros viales mediante la formación de actores viales seguros. Para el periodo de 2024 se realizó formación a 178 conductores de motocicleta con el apoyo de la agencia nacional de seguridad vial; esta formación certificada beneficio a 25 trabajadores a los que se les entrego casco nuevo. Se penalizaron 29 trabajadores que en algún momento del año presentaron documentación vencida (SOAT, Revisión técnico mecánica y emisiones contaminantes RTMyEC). Durante el año se presentaron 11 accidentes simples que involucran motocicletas.

Para finalizar, en el año 2024 se realizó una revisión integral en todos los centros de negocios detectando que a la fecha se cuenta con 229 trabajadores que desempeñan el rol conductor en el cumplimiento de sus actividades laborales.

4.1.3. Indicadores de proceso

Medidas verificables del grado de los cambios alcanzados en el período definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del sistema de gestión, este grupo d indicadores miden:

- Autoevaluación: se proyectó para el 2024 lograr el 100% del cumplimiento de los estándares mínimos de acuerdo con la resolución 0312 de 2019, logramos en el 2024 un porcentaje interno de 99.6%.
- Simulacros: se ejecutó un simulacro por sede y un simulacro general, en total 5 simulacros que buscan preparar a todos los colaboradores en la forma de actuar en caso de emergencia.
- Intervención de hallazgos: se identificaron 2490 condiciones inseguras y se corrigieron 1669.
- Capacitaciones: se desarrollaron todos los temas de capacitación establecidos en el plan de trabajo de forma virtual y presencial, especialmente aquellas que son prácticas como cursos de alturas y espacios confinados, un total de 2.166 trabajadores capacitados.

« 4.2 PROYECCIONES

Para el 2024 se establecieron las siguientes proyecciones:

- Mantener o reducir el número de accidentes de trabajo.
- Mantener o disminuir el número de trabajadores que se encuentran en el grupo focal de riesgo psicosocial.
- Reforzar a través de las diferentes capacitaciones la cultura del autocuidado.
- Mantener el número de trabajadores con enfermedades laborales.
- Lograr el 100% de cumplimiento de los estándares mínimos contenidos en la resolución 0312 de febrero de 2019.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.

OBJETIVO 5

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

5.1 ANÁLISIS GENERAL

5.1.1. Gestión Administrativa

Para el año 2024 se fortalecieron los espacios de relacionamiento y el tejido productivo donde se continuó con las iniciativas de desarrollo de proveedores y el mejoramiento continuo de los procesos asociados al macroproceso de Suministro de Bienes y Servicios, impartido por órdenes de compra abiertas con despachos parciales en atención a la necesidades de nuestra empresa, para convertir la contratación en palanca de los objetivos estratégicos y del desarrollo sostenible, fortaleciendo durante el 2024 los espacios de relacionamiento y el tejido productivo local.

Mejoramiento en el desempeño de los diferentes indicadores de impacto con Proveedores y contratistas, lo que demuestra mayor participación en nuestros procesos de página web, que están satisfechos y que se refieren en términos positivos a la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP. Esta es una muestra del valor que percibe este grupo de relación en el esfuerzo de la empresa por mejorar los procesos, herramientas y mecanismos de interacción con nuestros proveedores y contratistas, reflejo del compromiso que tiene la organización con el cumplimiento de nuestro objetivo de relaciones estratégicas con contratistas y proveedores. Compartimos con los proveedores los lineamientos y principios que guían el actuar de la familia Kpitalina, los cuales están dispuestos en el Código de Ética, y responden al respeto, Honestidad, confianza y protección de los derechos humanos, el cumplimiento por las normas laborales, el cuidado del medioambiente, y la ejecución de acciones transparentes en su gestión.

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

Contamos con un proceso por medio del cual identificamos, caracterizamos y segmentamos a nuestros proveedores, con el propósito de establecer planes esenciales para el relacionamiento con cada uno de estos. Durante el año 2024, evaluamos nuestros proveedores y contratistas con base en criterios estratégicos, dentro de los cuales se contemplaron temas asociados a las compras, margen, rotación, cumplimiento, entre otros; además, complementamos el análisis con un diagnóstico de nuestros socios comerciales en ámbitos de sostenibilidad. Los resultados obtenidos nos permitieron identificar como principales oportunidades de mejora; incluir dentro de los criterios de evaluación a proveedores y contratistas, temas se Seguridad y Salud en trabajo en nuestra cadena de suministro y el ejercicio de las buenas prácticas de autocuidado de los trabajadores de nuestros contratistas.

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

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

Sin embargo, a la hora de implementar un plan de gestión de calidad, es preciso mirar el término con más detenimiento y buscar indicadores de calidad que lo valoren, es por ello que en nuestra alianza con proveedores estratégicos no solo buscamos satisfacer esa necesidad, la cual para el año 2024 se obtuvo un promedio del 100% de cumplimento en las especificaciones del producto, sino además, estas alianzas de crecimiento mutuo también buscan satisfacer el servicio postventa por parte del proveedor, atendiendo así nuestras necesidades de asesorías y acompañamientos.

En su fase intermedia de la cadena, AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP, mide la calidad de los productos siguiendo el indicador de garantías, el cual para el año 2024 no requerimos de atención de garantías, por los controles establecidos para garantizar que la compra cumpla con los factores requeridos.

b) Disponibilidad: El planear que este stock se mantenga en el almacén general de la empresa, es una de nuestras principales labores y resultado del ciclo PHVA, y alianzas estratégicas con nuestros proveedores. Para el año 2024 se cumplió con mantener en un promedio del 99,58% de materiales en cumplimiento de stock, con un 0,24% por encima con relación al año anterior.

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

c) Precio: El precio es uno de los indicadores importantes que persigue la empresa, buscando así la optimización de recursos y reducción de presupuesto en las órdenes de trabajo, apuntando a este objetivo la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP, utilizando estrategias como los procesos de página Web, lo que permite que nuestra cadena de suministros e insumos no se vea interrumpida, con 68 procesos de página web, generando una participación de 497 oferentes en el año 2024.

Otra de las estrategias utilizadas es la compra directa a fabricantes; siendo un promedio del 20,68% compras directas a fabricantes de sus compras totales para el año 2024.

Otra de las estrategias utilizadas es las compras conjuntas con empresas aliadas o empresas del grupo como Transivic, Megaserv Point, Fundación V&C, Agua de los Patios, con el objetivo de una búsqueda de menor precio a mayor volumen con un promedio para el año

2024 del 65,1% de las compras se realizaron en conjunto con las empresas aliadas, en materiales comunes en la operación de la empresa como tubería PVC, cemento y material hierro dúctil.

Esta gestión nos permite descentralizar los procesos de compras, brindando agilidad en la consecución de las necesidades de la operación y procesos administrativos, el seguimiento a las solicitudes se realizará de manera constante para brindar que el proceso de compra sea óptimo, disminuyendo el tiempo de respuesta, costos y esfuerzos invertidos en las actividades humanas realizadas en los trabajos operativos.

d) Tiempos de atención: para el año 2024 el centro de negocios de contratación y compras cumplió el objetivo de una gestión menor a 8 días en el trámite de las solicitudes, em promedio 5 días en la gestión de solicitudes.

« 5.1.2. Gestión Financiera

Cumplimiento de compromisos de pago: AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP como modelo de empresa socialmente responsable, no solo está dentro de sus objetivos el crecimiento propio, sino que a su vez tiene como objetivo el crecimiento de sus proveedores y contratistas como aliados estratégicos, dado su compromiso de responsabilidad perseguimos indicadores como tiempo promedio de cancelación de la factura, el cual para el año 2024 con un tiempo promedio de 67 días en la rotación de cartera proveedores, el indicador desmejoro un poco debido a compromisos generados por el acuerdo de pago con CORPONOR, que afecto el flujo de caja.

« 5.2 PROYECCIONES

Para el año 2025, seguiremos fortaleciendo el crecimiento mutuo con proveedores y contratistas como alianza. Tendremos en cuenta a este gran grupo de aliados estratégicos; proveedores y contratistas, a que no solo se unan a los programas que desarrollamos, como veladas culturales presenciales, salón del Agua, retorno de plástico, entre otros, si a los programas de ciudad como con el fin de que cada día sean más las empresas Cucuteñas las que ejecutan su gestión empresarial con base en prácticas Kpitalinas.

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

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

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Ser dinamizadores de programas socio-ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.

OBJETIVO 6

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

14 VIDA SUBMARINA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

6.1 ANÁLISIS GENERAL

Desde la gerencia general, el componente ambiental de la organización se ha orientado hacia la valoración de la huella de carbono (medición, compensación, mitigación, adaptación), dado que se considera que la huella de carbono es un indicador que marca tendencia a nivel mundial sobre el desempeño ambiental de cualquier organización en sus procesos y productos.

En la huella de carbono, están implícitos los programas de Atención virtual a Usuarios, Cero Papel, Akcero Plástico en Casa y Reciclaje, Manejo de Residuos, Ciclismo Urbano, Zonas Verdes, Vivero (producción de materia orgánica y especies vegetales); se considera además vital el programa de Educación Ambiental, dado su impacto en la comunidad, en nuestro entorno físico tanto hoy como en el futuro inmediato y de largo plazo.

Como componte social se trabajó en el logro de nuestro objetivo que es fortalecer las relaciones entre la Empresa, la comunidad y los líderes, logrando cambios comportamentales basados en sentimientos sinceros entre las partes; esto se lleva a cabo a través de los programas interinstitucionales brindando información clara y oportuna de la empresa en temas comerciales, operativos, de infraestructura, ambientales, culturales y sociales.

6.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

a) Medio Ambiente:

- **Huella de carbono.** Aunque la legislación colombiana ha venido avanzando en la implementación de la huella de carbono en las instituciones públicas y privadas, aún falta comprensión en su desarrollo. Si bien, el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero en 2024 no fue un indicador de junta directiva, es indispensable conocerlo, dado que es el punto de partida para las diferentes estrategias de mitigación y compensación; asimismo nos permite detectar dentro de la organización cuales son los componentes o procesos que requieren mayor atención o cuáles son los más determinantes de estas emisiones.

  Nuestra empresa (con el apoyo de la Corporación Fenalco Solidario), calculó las emisiones de gases de efecto invernadero GEI para el año 2022 y el Comité de Gestión Ambiental CGA cuantificó estas emisiones para 2023 y 2024; es de anotar, que se presentan unas diferencias o variaciones en el cálculo de estas emisiones, explicadas por un mejor afinamiento en su estimación.

Tabla 17. ***Emisiones de gases de efecto invernadero***

AÑO	GEI GENERADOS Ton $CO_{2\ eq}$
2022	3.920
2023	3.850
2024	3.859

No se encontraron diferencias significativas entre la huella de carbono entre 2023 y 2024, no obstante presentarse los siguientes factores:

- ✓ -Entró en operación el acueducto metropolitano y la planta adicional en El Pórtico, el cual no se incluyó en la proyección de reducción en 2024.
- ✓ -Hubo un aumento en el número de usuarios (2%) al pasar de 206.493 usuarios en 2023 a 210.842 en 2024, lo cual jala el incremento del uso de recursos físicos y por lo tanto el impacto ambiental.
- ✓ -El transporte tercerizado (servicio de Calidad Total SAS) disminuyó, lo cual se explica por un mayor afinamiento en el cálculo de la variable.
- ✓ -El componente de energía tuvo un aumento significativo entre 2023 y 2024, (84 ton CO2) debido a fallas en los transformadores que obligaron a un mayor bombeo.
- ✓ -La categoría 1, presentó ahorros en la huella de carbono.

En las proyecciones de la medición de la huella de carbono para 2025, debe considerarse el incremento potencial en el número de usuarios.

- **Mitigación de huella de carbono:** En 2024, en una fase exploratoria se establecieron unas variables de mitigación, para analizar cuál iba a ser su comportamiento en el transcurso del año; obviamente esta etapa exploratoria confirmó que los ítems planteados no permitieron acciones concretas de reducción de la huella, tal es el caso del transporte tercerizado, que al incluir un mayor número de vehículos del que se venía registrando, jalonó hacia arriba las emisiones y por lo tanto, castigó las metas inicialmente planteadas. Los rubros planteados inicialmente fueron Cero Papel, transporte y reciclaje del plástico. Cuando el componente del transporte tuvo una incidencia negativa fuerte, no permitió cumplir la meta planteada, superando a las bondades de los programas Cero Papel y Akcero Plástico en Casa, ello ocurrió en siete meses del año. Este incumplimiento del indicador de forma recurrente nos llevó a que empezáramos a trabajar unos indicadores alternativos que mostrara mayor significancia de la empresa referente al cambio climático; estos se llevarán a partir de 2025.

  Así durante el transcurso del año, se incluyeron unas variables o rublos nuevos relacionados con la mitigación de la huella de carbono (cambio climático), tales como Atención virtual a usuarios, Cero Papel (con respecto al año base de 2012), Ciclismo Urbano, Trabajo en Casa, Reciclaje (plástico, cartón, papel). La siguiente tabla, permite apreciar que la empresa redujo 674 toneladas de GEI en 2024.

Tabla 18. ***Mitigación de la huella de carbono (Ton CO2 eq)***

AÑO	Mitigación Ton $CO_{2\ eq}$	Comparación (%) frente a los GEI generados
2022	548	14
2023	616	16
2024	674	17

Durante el periodo 2022-2024, la empresa mitigó en promedio el 16% de sus emisiones generadas (solo el 27,5% de las empresas colombianas miden su huella de carbono); para disminuir en forma substancial las emisiones generadas deben emplearse energías limpias y alternativas y disminuir el consumo de combustibles fósiles, lo cual a su vez implica la incorporación de recursos financieros. En Aguas Kpital Cúcuta, esta mitigación se hace a través de programas empresariales.

Dentro de la mitigación de la huella de carbono, la variable más significativa es la atención virtual al usuario que evita el desplazamiento de los usuarios a nuestras oficinas principales, disminuyendo la generación de CO2. La atención virtual al usuario explica el 82% de esta mitigación; se evitan 71.400 visitas a nuestras sedes cada mes, por parte de nuestros clientes, que corresponden al año a 856.880 desplazamientos hacia el centro de la ciudad.

Compensación de huella de carbono: Compensar la huella de carbono por parte de una empresa, organización o persona, consiste en capturar, secuestrar o retirar de la atmósfera el CO2 que antes ha emitido a través de sus procesos, productos, servicios o actividades.

Una empresa es carbono neutro cuando equilibra la cantidad de dióxido de carbono (CO2) que emite con la cantidad que ha sido compensada a través de diversas acciones.

En la empresa, se tienen las siguientes acciones de compensación: a. el establecimiento y mantenimiento de zonas verdes (los árboles y demás especies vegetales capturan el CO2 atmosférico y lo incorporan a su biomasa) y b. la producción de materia orgánica, a través de la cual se incorpora nuevamente el carbono al suelo.

Estas acciones de compensación deben ser certificadas por un organismo competente, para que sean reconocidas como válidas.

Tabla 19. ***Acciones de compensación de huella de carbono***

Programa	Medida	Ton CO2 compensadas
Zonas verdes	15.577 m^2	9,96
Materia orgánica producida	4.920 Kg	8,26
Total		**18,22**

Durante el año, se produjeron 4.920 Kg de materia orgánica en el vivero, lo cual equivale a una compensación de 8, 26 ton de CO_2. En diciembre 2024, se alcanza la cifra de 15.577 m2 establecidos y mantenidos en zonas verdes, con apoyo de las comunidades y organizaciones, lo cual equivale a 9,96 ton de CO_2 compensadas.

- **Otros Programas Ambientales:** Para dar cumplimiento al ítem de educación ambiental durante el año 2024 se han ejecutado capacitaciones de carácter ambiental impactando a 4.968 personas pertenecientes a diferentes grupos poblacionales (Asociaciones de Madres comunitarias y FAMI que pertenecen al ICBF de la ciudad), instituciones educativas y comunidad en general en temas como Uso eficiente del Agua, Lavado de tanques, Uso eficiente del Alcantarillado; además de aceptar las invitaciones a eventos de entidades como la alcaldía con quien se inició la estrategia de guardianes ambientales en conjunto con las empresas pertenecientes a la asociación unidos (Veolia, Cens y Aguas Kpital Cúcuta) se inició con la capacitación de las diferentes instituciones educativas direccionadas por la secretaria de educación municipal y se realizaron las graduaciones (dos en el año) de los colegios participantes, al final se generó un concurso interinstitucional capacitado donde se seleccionó a la institución educativa con un predio de 6´000.000 de pesos en dotación tecnológica.

b) Educación a la Comunidad

- **Educación a la Comunidad:** Se llevaron a cabo jornada de capacitación de educación a la comunidad en temas comerciales (Conoce tu facturación, canales de atención y micromedición) con usuarios de los diferentes barrios de la ciudad de Cúcuta.

Se logró que un total de 2,346 personas participaran activamente en los (51) encuentros programados con los gestores sociales, los cuales incluyeron reuniones informativas de obras en curso y actividades de resolución de conflictos, durante estos encuentros, se aprovechó la oportunidad para proporcionar a los asistentes información detallada sobre diversos temas comerciales de interés, atendiendo sus inquietudes y despejando dudas de manera personalizada. Esto permitió no solo una mayor comprensión por parte de los asistentes, sino también un acercamiento directo y efectivo a los temas tratados, garantizando que la información llegara de manera clara y accesible a cada persona presente.

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

« 6.1.2. Gestión Servicio al Cliente

a) Atención por Canales Virtuales: Nuestra empresa consientes de la importancia en la utilización de herramientas que le hagan más fácil la interacción a nuestro principal público de interés colocamos a su disposición un gran abanico de canales no presenciales (Página Web, Correo Electrónico, KpiWhatsApp, Chat Kpibot, App AKC, Chat en línea, Facebook, Kioskos Interactivos Digitales, Vídeo llamadas), lo cual les permite a nuestros usuarios realizar cualquier trámite desde la comodidad de su casa, oficina, etc.; lo que se traduce en un ahorro de tiempo y dinero en el desplazamiento, además de contribuir con el cuidado del medio ambiente en la disminución de gases invernadero generados al transportarse a las oficinas físicas.

Tabla 20. ***Atención de usuarios por canales virtuales***

Total Interacciones Virtuales	2022	2023	2024
Correo Electrónico	18.500	19.309	20.552
Kplinea ATC	30.879	25.930	17.300
Dispensador facturas	9.965	12.980	0
Kiosko Interactivo	35.407	61.570	46.554
Video llamada	0	11	46
Kplinea Call Center	113.270	110.123	137.736
App AKC	84.719	71.563	46.259
KpiWhatsApp	91.599	88.311	421.320
Kpibots	226.562	343.935	158.891
Facebook	2.576	2.153	3.011
Chat en línea	8.697	9.721	29.771
Total atenciones virtuales	**622.174**	**745.606**	**881.410**
Total Atenciones Presenciales	**142.753**	**99.057**	**102.314**
Comparación Virtual VS. Presencial	**81%**	**88,30%**	**89,6%**
Comparación Presencial VS. Virtual	**18,66%**	**11,7%**	**11,5%**

La utilización de los canales no presenciales fue del 89,6% en el año 2024 en comparación con el año anterior que fue del 88,30%, lo que indica que cada vez más los usuarios prefieren esta alternativa a tener que dirigirse a las oficinas de atención al cliente.

« 6.2 PROYECCIONES

« 6.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

El área Responsabilidad Social viene trabajando en la articulación de acciones conjuntas con los procesos que la conforman, así como con los del resto de la Empresa.

Continuar fortaleciendo las relaciones con los líderes comunales, ediles entre otros con el propósito del ver reflejado su compromiso con la Empresa.

Seguiremos siendo herramienta para la Empresa y las empresas aliadas para la consecución de objetivos comunes.

Realizaremos programas con las demás empresas que conforman la Asociación Unidos.

Daremos cumplimiento a nuestro plan de acción e indicadores.

« 6.2.2. Gestión Servicio al Cliente

Para el año 2025 se proyecta una mayor difusión a través de los medios de comunicación masiva y redes sociales, así mismo con nuestros líderes comunales de los diferentes canales de atención al cliente no presenciales.

Continuáremos creciendo para llegar a un 92% de utilización de esta modalidad de interacción no presencial con nuestros usuarios.

Seguiremos oteando que otras experiencias exitosas existen en el medio que se puedan implementar al anterior de la compañía con el propósito de generar toda una cultura de atención a partir de la virtualidad.

Implementaremos mejoras en la experiencia al cliente en el canal KpiWhatsApp, lo cual va a jalonar la atención automatizada de nuestros usuarios e impactará favorablemente en los tiempos de atención y de espera de la Kpilinea 116.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Mejorar y fortalecer continuamente

el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.

OBJETIVO 7

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

« 7.1 ANÁLISIS GENERAL

« 7.1.1 Madurez del sistema de gestión

Dentro de este pilar de medición, el sub aspecto con mejor calificación fue el relacionado con la Madurez del Sistema de Gestión, evaluado mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018, obteniendo una puntuación de 4.4. Este ejercicio fue llevado a cabo por la Gerencia General, directores y líderes de CN, aplicando los criterios de evaluación establecidos en la NTC ISO 9004:2018 "Gestión para el éxito sostenido de una organización", los cuales permiten medir el avance y mejora del Sistema de Gestión en función de las buenas prácticas recomendadas dentro del Modelo de Autoevaluación de la Madurez del Sistema de Gestión.

Tabla 21. ***Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018.***

ASPECTOS	Calificación[1]
1. Contexto de una organización	4.50
2. Identificación de una organización	4,20
3. Liderazgo	4,43
4. Gestión de Procesos	4,70
5. Gestión de los recursos	4,20
6. Análisis y evaluación del desempeño de una organización	4,39
7. Mejora Aprendizaje e innovación	4,34

Los resultados obtenidos en la autoevaluación del Sistema de Gestión confirman el cumplimiento de la meta establecida para el Objetivo 7 dentro de la visión organizacional proyectada para 2024. La meta planteada consistía en alcanzar una calificación igual o superior a 4.2, lográndose una puntuación de 4.4, lo que refleja el compromiso de la alta dirección con el mantenimiento, mejora y madurez del SG. Este resultado es producto de la implementación de buenas prácticas alineadas con la NTC ISO 9004:2018 "Gestión para el éxito sostenido de una organización".
Por otro lado, el aspecto con menor calificación en la autoevaluación fue el relacionado con la "Identidad de la organización" y la "Gestión de los recursos", obteniendo una puntuación de 4.20. Este criterio evalúa la gestión de recursos naturales, talento humano, conocimientos organizacionales y recursos adquiridos externamente. Sin embargo, se destaca una tendencia positiva en la mejora de este aspecto, dado que en la evaluación del año anterior la puntuación fue de 4.2, evidenciando un crecimiento en la mayoría de los criterios evaluados. La leve disminución en la calificación de "Identidad de la organización" refleja la evolución en la comprensión e implementación de buenas prácticas por parte de los equipos de trabajo, lo que permitirá establecer nuevos puntos de referencia y oportunidades de mejora en los procesos.

[1] Autoevaluación NTC ISO 9004:2018 consolidada en octubre de 2023.

Como parte de este ejercicio, se identificaron aspectos por mejorar en áreas clave del SG, como la gestión de recursos, mejora, aprendizaje e innovación. Para abordar estos desafíos, se documentaron las acciones de mejoramiento correspondientes, asegurando su implementación y seguimiento para fortalecer el desempeño del sistema. (SAC 72695 - SAC_AUTOEVALUACIÓN 9004 2024).

« 7.1.2. Eficacia del sistema de gestión

En este pilar de medición, se observa que el sub aspecto con mejor calificación fue el relacionado con la Gestión Documental, con un puntaje de 8.17. En contraste, el sub aspecto con la menor calificación fue el Seguimiento al Portal de Actividades, con un puntaje de 1.75. Esta baja calificación se debe principalmente al retraso en la atención de los compromisos asignados y a la falta de revisión oportuna, lo que ha llevado a que muchos compromisos permanezcan sin avance durante periodos prolongados.

Esta calificación se ha visto con una disminución mayor por un cambio drástico en las metas de este indicador, haciéndolo más exigente con el objetivo de garantizar que todos los compromisos sean atendidos oportunamente. En respuesta, la Alta Dirección ha intensificado el seguimiento y la exigencia para reducir estos atrasos. Como meta para 2025, se busca que los responsables atiendan sus tareas dentro de un plazo máximo de 30 días.

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

a) Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM): Este indicador mide la efectividad en la gestión de las acciones de mejoramiento, asegurando que cada una de ellas reciba el tratamiento oportuno desde su formulación hasta su cierre efectivo.

Durante 2024, se enfocaron esfuerzos en alcanzar el cumplimiento de este indicador. La acción más antigua registrada fue la 73044, con un retraso de 2,23 meses después de la fecha programada de ejecución. A pesar de este desfase, se logró cumplir con la meta establecida para diciembre de 2024, que contemplaba un tiempo de antigüedad máximo de 1 mes.

Para 2025, el objetivo es mantener y fortalecer el seguimiento al estado de las ACPM's, promoviendo una mayor oportunidad en la atención por parte de los responsables. La Alta Dirección continuará con el ejercicio de seguimiento y control, buscando que las ACPM's sean gestionadas dentro de los plazos establecidos, evitando atrasos superiores a 30 días.
Adicionalmente, se reforzará la cultura organizacional basada en riesgos y mejora continua, asegurando una planificación más efectiva de los cambios derivados de las acciones implementadas para abordar riesgos y oportunidades identificadas en el análisis del contexto organizacional.

b) Seguimiento al Portal de Actividades: Este indicador mide la gestión de los responsables de cada proceso en la atención de los compromisos generados en los distintos

comités y revisiones de alto nivel de la organización. Su propósito es evaluar y controlar el cumplimiento de las directrices y rutas de trabajo establecidas por la Alta Dirección, así como la coordinación entre procesos, contribuyendo al mejoramiento continuo.

A lo largo de 2024, no se logró cumplir la meta de reducción del número de actividades con más de un mes de atraso. El año cerró con un total de 203 actividades en esta condición, frente a la meta esperada del 5% de las actividades pendientes, equivalente a 87 actividades. Sin embargo, es importante resaltar que, aunque la meta no se alcanzó por completo al 31 de diciembre de 2024, en mayo el número de actividades atrasadas llegó a un pico de 284, lo que evidencia una reducción significativa en el transcurso del año. A pesar de la constante generación de nuevas actividades y de períodos con alta demanda, el seguimiento continuo y el compromiso de los responsables han permitido una gestión activa, aunque sin cumplir completamente los objetivos propuestos.

Por otro lado, el número de actividades con 0% de avance cerró el año en 266, resultado de la alta generación de tareas y la falta de atención inmediata a muchas de ellas. Esta situación ha sido identificada por la Alta Dirección, que ha impulsado un cambio cultural orientado a fomentar la atención oportuna de los compromisos asignados en los comités y equipos de trabajo. Como objetivo, se busca evitar acumulaciones de atrasos superiores a 30 días, promoviendo así una gestión más eficiente y proactiva.

c) Control Interno: Los indicadores de este subaspecto evalúan la identificación y el tratamiento de los procesos disciplinarios recomendados durante 2024 a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial, en su rol de órgano disciplinario dentro de la organización. El seguimiento abarca desde la identificación de la falta por parte de los trabajadores hasta la emisión del fallo o sanción correspondiente. A partir de 2025, esta función y responsabilidad serán asumidas por la Dirección Administrativa.

Asimismo, se evalúa la revisión de los controles internos implementados en los diferentes procesos, analizando tanto su ejecución como su eficacia.

Como resultado de este seguimiento, se evidenció que los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial en 2024 fueron atendidos oportunamente, validando su procedencia y garantizando el debido proceso conforme al Reglamento Interno de Trabajo, según la gravedad de la falta. En total, se recomendaron nueve procesos disciplinarios derivados de las 112 auditorías de control interno realizadas durante el año. Este trabajo fue llevado a cabo por un equipo compuesto por cuatro auditores internos y un líder de CN.
Durante 2024, también se continuó con la implementación y actualización de la matriz de controles internos, la cual actualmente cuenta con 435 controles (estratégicos, operativos y de cumplimiento), de los cuales 98 son considerados críticos. Se verificó el cumplimiento de 112 de estos controles internos, identificando oportunidades de mejora en nueve de ellos. En términos generales, como resultado de la aplicación de estos controles aleatorios, se definieron 12 acciones de mejoramiento y 135 requerimientos, los cuales se monitorean a través del portal de actividades.

Adicionalmente, en 2024 se llevaron a cabo 15 revisiones integrales de procesos, que derivaron en la implementación de 16 acciones de mejoramiento. Estas iniciativas tienen como objetivo optimizar el uso de los recursos y garantizar la correcta aplicación de las políticas organizacionales.

Por otra parte, Control Interno adelantó diversos acompañamientos clave durante el año, incluyendo la apertura de procesos web de contratación y compras, la venta de chatarra, la supervisión de comités de servicio al cliente, arqueos de caja menor y revisiones aleatorias en el almacén general, entre otros. Estas acciones buscan fortalecer la transparencia y la integridad en todos los procesos de la organización.

d) Gestión Documental: Los indicadores de este subaspecto evalúan la eficacia de los procesos de Indexación, Transferencia Documental y Entrega de Correspondencia.

En cuanto a la indexación de documentos digitalizados durante 2024, se logró un cumplimiento del 100% de la meta establecida. Se indexó la totalidad de los documentos transferidos para el proceso de digitalización (637.147 documentos transferidos e indexados), garantizando así su disponibilidad para consulta virtual a través del Sistema de Gestión Documental Mercurio. Esto ha permitido eliminar la necesidad de consulta física, optimizando el tiempo del personal y evitando retrasos asociados a la búsqueda manual de documentos.

Cabe resaltar que la organización ha fortalecido la digitalización y virtualización de documentos como parte de su gestión diaria, impulsando con éxito el cumplimiento de la Política de Cero Papel. Como resultado, el uso de documentos físicos y su transferencia entre personas se ha reducido al mínimo, eliminando pasos ineficientes y puntos de contacto innecesarios que podrían generar reprocesos o riesgos de propagación de enfermedades contagiosas, especialmente respiratorias o virales.

Este enfoque no solo mantiene las prácticas optimizadas adoptadas durante la emergencia sanitaria, que promovieron el trabajo en casa y la digitalización, sino que también refuerza la transición hacia una gestión documental completamente electrónica. Además, contribuye a la reducción de la huella de carbono al minimizar el consumo de papel y evitar traslados innecesarios para la entrega de documentación al CEINDOC.

La transferencia documental (política de cero papel), La transferencia documental, enmarcada dentro de la Política de Cero Papel, evalúa el cumplimiento de las transferencias realizadas por los diferentes procesos de la organización, con el propósito de evitar la existencia de archivos de gestión paralelos al archivo central de la empresa.

Este cumplimiento se mide en función de la relación entre los procesos que realizan transferencias documentales y el total de procesos que generan documentación. De esta manera, se garantiza la centralización del archivo empresarial en un único espacio físico, controlado y administrado por el CN CEINDOC, donde solo se almacenan en formato físico

aquellos documentos referenciados en la Tabla de Retención Documental (TRD). El resto de los documentos se gestionan y tramitan conforme a lo establecido en dicha tabla, asegurando así una administración documental eficiente y alineada con los principios de digitalización y optimización de recursos.

Las transferencias documentales durante 2024 se continuaron realizándose de manera electrónica. En los casos en que se requería una transferencia física, esta se gestionó de forma centralizada a través de un único trabajador encargado de recibir y procesar los documentos para su posterior digitalización y consulta. Este procedimiento permitió minimizar el contacto innecesario entre trabajadores, reduciendo el intercambio de documentos físicos y optimizando la gestión documental.

El indicador de transferencia documental alcanzó una eficacia del 99.83% en cumplimiento con lo establecido en la Tabla de Retención Documental (TRD). Este alto nivel de cumplimiento se debe al seguimiento continúo realizado sobre los 98 procesos que deben efectuar transferencias documentales.

Cabe destacar que la gestión documental y la Política de Cero Papel han sido fundamentales para el desarrollo eficiente de las operaciones de la empresa. Su implementación ha facilitado el trabajo en casa, garantizando la continuidad del negocio y el logro de los objetivos organizacionales. Entre sus principales beneficios se encuentran la mayor disponibilidad y trazabilidad de los registros, una consulta ágil y una respuesta más eficiente a los requerimientos de usuarios internos y externos. Además, ha contribuido a optimizar recursos al eliminar la necesidad de archivos de gestión en oficinas, reduciendo el tiempo y el personal requerido para la búsqueda y consulta de documentos, lo que se traduce en una mejora significativa en los tiempos de atención y tramitación de requerimientos.

La eficacia en la entrega de correspondencia La eficacia en la entrega de correspondencia se evalúa mediante la relación entre la correspondencia entregada a los usuarios y la encomendada al proceso de correspondencia. Durante 2024, este indicador fluctuó entre 87.00% y 96.03%, con un promedio anual del 91.60%. Este alto nivel de cumplimiento se logró gracias a la labor del personal de la empresa, quien conoce las distintas rutas y direcciones de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado.

Sin embargo, la eficacia en la entrega de correspondencia durante 2024 se vio afectada en el caso de las notificaciones emitidas por los procesos de micromedición y actuaciones administrativas. En muchos casos, las cartas dirigidas a estos usuarios no pudieron ser entregadas debido a que los predios estaban deshabitados o identificados como lotes, o por la oposición de algunos usuarios a recibir la notificación, especialmente en los casos relacionados con el cambio de medidor. Esto generó reportes de usuarios alegando que la notificación no se realizó en el momento indicado.

Para mitigar estas dificultades y mejorar la eficiencia en la entrega, la empresa ha implementado canales electrónicos como la página web y el correo electrónico para el

envío de correspondencia. Adicionalmente, se han habilitado canales presenciales en los puntos de atención, donde los usuarios pueden recibir y gestionar sus requerimientos de manera directa.

« 7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión

En este pilar de medición, el sub aspecto con mejor calificación fue el indicador de Incumplimiento de los Procediciertos Evaluados del SG, alcanzando un puntaje de 9.68. Este resultado refleja un cumplimiento superior al 98.94% de los procediciertos documentados e implementados en el Sistema de Gestión.

El segundo mejor desempeño lo obtuvo el indicador de Disponibilidad de Herramientas Informáticas, con una calificación de 9.64. Este indicador evalúa la disponibilidad de plataformas clave como MERCURIO, OPEN, INTERNET, APLICATIVOS WEB, CORREO ELECTRÓNICO, SOLIN y TERMINAL SERVER, fundamentales para garantizar la operación continua de la empresa, especialmente en esquemas de trabajo remoto o teletrabajo, donde la conectividad y el acceso oportuno a estas herramientas son esenciales.

Por otro lado, el sub aspecto con menor calificación fue el indicador de Reincidencia en las No Conformidades, con un puntaje de 1.07. Este indicador mide la cantidad de No Conformidades Reincidentes en comparación con el total de hallazgos detectados en auditorías. Para mejorar este resultado, se implementarán estrategias de sensibilización y capacitación dirigidas a los responsables de proceso, con el fin de fortalecer el análisis de causas raíz. Se busca que las acciones correctivas sean más efectivas, asegurando que los planes de acción eliminen la causa raíz y prevengan futuras reincidencias dentro del Sistema de Gestión.

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

a) Longevidad y mejora de los documentos V>3 años de vigencia: Este indicador evalúa el grado de actualización de los documentos que conforman el Sistema de Gestión, asegurando que ninguno tenga más de tres años de antigüedad en cualquier versión. Para ello, se calcula el porcentaje de documentos cuya versión supera los tres años en relación con el total de documentos existentes en el sistema.

La meta establecida para diciembre de 2024 es que menos del 17% de los documentos se encuentren en esta condición, garantizando así la vigencia y pertinencia de la documentación dentro del Sistema de Gestión.
Para el año evaluado, no se logró cumplir con la meta acumulada establecida. Sin embargo, la gestión realizada permitió cerrar el indicador con un 20,54% del total de documentos del Sistema de Gestión, obteniendo una calificación de 5,19.

No obstante, en el mes de diciembre, se evidenció una mejora significativa, alcanzando una calificación de 8,89, correspondiente a un 11,65%, valor que se aproxima a la meta esperada, reflejando el esfuerzo y compromiso en la actualización documental.

b) Longevidad y mejora de los Registros V> 3 años de vigencia: Este nuevo indicador mide el grado de actualización de los registros (formatos) que conforman el Sistema de Gestión, asegurando que ninguno supere los tres años de antigüedad en cualquier versión. Para ello, se calcula la relación porcentual entre los formatos con más de tres años de vigencia y el total de registros existentes en el sistema.

La meta establecida para diciembre de 2024 fue no superar el 25% de registros en esta condición. Durante el año evaluado, se logró cumplir con la meta acumulada, cerrando el indicador con un 17,08% del total de registros del SG, lo que corresponde a una calificación de 7,15.

c) Incumplimiento de los Procediciertos Evaluados del SG: El sistema de gestión es evaluado continuamente a través de procesos de auditoría interna, que permiten evaluar el cumplimiento de los procediciertos e identificar hallazgos que conducen a la generación de acciones de mejoramiento, que permitan la mejora continua. Durante el 2024 se logró realizar un total de 8 auditorías que revisaron parcial o totalmente el Sistema de Gestión; así mismo, se desarrollaron auditorías por parte de la revisoría fiscal y un total de 112 auditorías de control interno a los diferentes procesos, las cuales se desglosan a continuación:

Tabla 22. ***Procediciertos Evaluados***

Auditoría	Fecha Ejecución	Costo ($)	No. Hallazgos de No Conformidad	No. De acciones de Mejoramiento Generadas	Cerradas	En proceso
NTC ISO 9001 Interna	Continuo	$ 97.773.348	13	67	44	23
NTC ISO 9001 Externa	sep-24	$ 10.862.579	0	0	0	0
NTC ISO 45001 Interna	Continuo	$ 4.365.800	3	20	4	16
NTC ISO 45001 Externa	sep-24	$ 4.256.777	0	0	0	0
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LEA	ago-24	$ 7.066.612	1	1	1	0
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LEA	oct-24	$ 17.830.897	3	3	3	0
NTC ISO/IEC 17025 - Interna – LCM	ago-24	$ 3.028.548	0	0	-	0
NTC ISO/IEC 17025 - Externa – LCM	oct-24	$ 10.836.458	2	2	2	0
Revisoría Fiscal	Continuo	$ 151.179.533	6	7	0	13
Auditorías de Control Interno	Continuo	$ 268.803.723	8	12	7	5
Total		**$ 576.004.275**	**36**	**112**	**61**	**57**

Durante el 2024 se logró:

- ✓ Renovar la certificación del Sistema de Gestión de calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015, certificación que tendrá vigencia hasta el año 2027.
- ✓ Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la NTC ISO 45001:2018, certificación que tendrá vigencia hasta el año 2026.
- ✓ Mantener la acreditación para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores de agua conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017, acreditación que tendrá vigencia hasta el año 2027.

Tabla 23. ***Seguimiento a las auditorías de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.***

Auditorías Internas		Año										
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ejecutadas	17	18	32	48	37	49	47	75	72	79	161	127
Planeadas	24	20	22	40	50	50	50	50	70	70	140	140
% Cumplimiento	70,8%	90,0%	145,0%	120,0%	74,0%	98.0%	94.0%	150.0%	102.9%	112.9%	115%	91%
No. Auditorías Internas	**3**	**2**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**

De acuerdo con los hallazgos detectados en el desarrollo de las auditorías, en el 2024 se evidencia un 91.3 % de cumplimiento en el Sistema de Gestión, es decir un 0.7% de los procediciertos han generado hallazgos de incumplimiento que dan origen a las 111 acciones de mejoramientos documentadas, lo que permite robustecer el sistema de gestión y establecer nuevos controles internos que permitan aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos.

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

d) Reincidencia en las No Conformidades: Como complemento a la medición del cumplimiento e incumplimiento de los procediciertos, se realiza un seguimiento a la reincidencia de las No Conformidades detectadas en el desarrollo de las auditorías internas y externas.

En 2024, se identificaron tres No Conformidades reincidentes dentro del Sistema de Gestión, lo que evidenció deficiencias en el análisis de causas raíz, resultando en planes de acción ineficaces que no lograron el cierre efectivo de las acciones de mejora.

Para abordar esta situación, se ha fortalecido el acompañamiento a los líderes de proceso en la definición de planes de acción más precisos y efectivos, con el propósito de reducir la reincidencia de No Conformidades en futuras auditorías y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión.

e) Gestión del Riesgo (Acciones para abordar el Riesgo): Este indicador mide el porcentaje de acciones preventivas generadas dentro del Sistema de Gestión de la organización. Para el cierre del 2024, la calificación obtenida fue de 1.83, un resultado por debajo de la meta esperada. Esto se debe a que aún prevalece una cultura organizacional que prioriza la generación de acciones de mejora sobre las de gestión del riesgo. Aunque ambas contemplan actividades de planeación y controles enfocados en la prevención de

contingencias dentro de los procesos, las acciones de mejora no inciden directamente en este indicador.

No obstante, desde los procesos de Control Interno se ha trabajado en la identificación y recomendación de acciones preventivas que permitan a las áreas evaluadas implementar medidas para abordar sus riesgos y oportunidades. Asimismo, desde el Sistema de Gestión, se ha fortalecido la cultura organizacional en cuanto a la planificación de cambios y su impacto en la integridad del sistema, la continuidad del servicio y la seguridad y salud en el trabajo.

El trabajo desarrollado en gestión del riesgo se ha materializado en la definición de actividades y planes de contingencia, que constituyen la base para la actualización del Sistema de Gestión Empresarial, el Plan de Contingencia y Emergencia de la organización y el Plan de Gestión del Riesgo como empresa privada. También se han actualizado los planes de contingencia específicos de cada Centro de Negocio, cumpliendo con el marco legal vigente, conformado por la Ley 1523 de 2012, el Decreto 2157 de 2017, la Resolución 154 de 2014 y la Resolución 549 de 2017, entre otras normativas aplicables.

Estas acciones han sido clave para el desarrollo de nuevos proyectos corporativos y la gestión eficiente de contingencias relacionadas con la prestación del servicio y la continuidad del negocio. Se continuará promoviendo la generación de acciones preventivas para fortalecer la resiliencia organizacional y garantizar una respuesta ágil ante posibles eventos adversos.

La empresa, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Resolución 549 de 2017 y en el marco de la Resolución 527 de 2018. por la cual se modifica la Resolución 154 de 2014 y se establecen nuevas disposiciones; mantiene actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia (PECAKC).

Actualmente, el PECAKC se encuentra disponible en su Versión 21 para consulta y descarga en la página web oficial www.akc.com.co. Adicionalmente, se realizó el reporte correspondiente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a través del Sistema Único de Información (SUI), cumpliendo con los plazos establecidos por el Ministerio y la SSPD.

f) Virtualización de los registros del SG (Total registros Electrónicos / Total registros de la empresa): El indicador de virtualización de registros (Total de registros electrónicos / Total de registros de la empresa) alcanzó en 2024 una eficacia del 95,22%, reflejando el avance continuo en la digitalización de documentos dentro de la organización. Este resultado obedece al esfuerzo sostenido por optimizar la gestión documental mediante herramientas informáticas, lo que ha permitido:

- Facilitar la gestión operativa y administrativa de los trabajadores.
- Reducir la impresión y el uso de documentos físicos, alineándose con la política de Cero Papel.

- Mejorar la trazabilidad y conservación de los registros, al indexarlos directamente en los expedientes digitales de cada trabajador o usuario.
- Optimizar los espacios físicos, eliminando la necesidad de almacenar grandes volúmenes de papel.
- Aprovechar mejor el recurso humano, minimizando el tiempo dedicado a la organización de archivos físicos.
- Asegurar la protección, seguridad, disponibilidad y legibilidad de la información, reduciendo riesgos asociados a la pérdida o deterioro de documentos.

Asimismo, como medida de prevención y protección ante posibles contagios de enfermedades virales o respiratorias, la organización ha priorizado el acceso y gestión de la información a través de medios digitales, garantizando una operación más segura y eficiente.

Para 2025, se proyecta fortalecer aún más la virtualización de registros, alcanzando un índice superior al 96%, consolidando un entorno de trabajo totalmente digitalizado y alineado con los principios de eficiencia, sostenibilidad y transformación tecnológica.

g) Disponibilidad de las Herramientas informáticas (Horas de Disponibilidad): En el marco de la evolución en comunicaciones, tecnología y operación, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. reconoce a las herramientas tecnológicas como un pilar clave para su crecimiento. A través de este indicador, la organización mide y controla la disponibilidad de los sistemas informáticos esenciales para el desempeño de sus procesos, tales como: INTERNET, APLICATIVOS WEB, OPEN, TERMINAL SERVER, HERRAMIENTAS COLABORATIVAS, MERCURIO y SOLIN.

En línea con la inversión en nuevas tecnologías y la promoción de una cultura de uso eficiente, el indicador de disponibilidad cobra gran relevancia, ya que garantiza la continuidad operativa con el menor impacto posible en el desarrollo de los procesos. Se busca que cualquier interrupción en la disponibilidad de los sistemas sea prevista y coordinada con las áreas involucradas y, en caso de fallas imprevistas, se activen de manera inmediata los planes de contingencia para restaurar los servicios en el menor tiempo posible.

Durante el 2024, se logró un promedio de disponibilidad del 99.89%, con un total de 69.91 horas de inactividad frente a las 61,320 horas totales de disponibilidad. Estos resultados reflejan un alto nivel de estabilidad y confiabilidad en los sistemas, con afectaciones mínimas gracias a los planes de contingencia internos que han permitido paradas programadas y reacciones tempranas ante incidentes.

Para el 2025, se proyecta mantener y mejorar este nivel de disponibilidad, optimizando los protocolos de monitoreo, detección y respuesta a fallos, así como fortaleciendo la infraestructura tecnológica para asegurar un desempeño aún más robusto y eficiente.

Tabla 24. ***Disponibilidad de las Herramientas informáticas***

Sistema	Desde	Hasta	Total Hrs.	Hrs. fuera de servicio	% disponibilidad
APLICATIVOS WEB	01/01/2024	31/12/2024	8760	5.68	99.94%
INTERNET	01/01/2024	31/12/2024	8760	3.96	99,95%
MERCURIO	01/01/2024	31/12/2024	8760	31.26	99,64%
OPEN	01/01/2024	31/12/2024	8760	8.95	99,90%
TERMINAL SERVER	01/01/2024	31/12/2024	8760	18.21	99,79%
CORREO ELECTRÓNICO	01/01/2024	31/12/2024	8760	0	100,00%
SOLIN	01/01/2024	31/12/2024	8760	1.85	99.98%
Totales			**61320**	**69.91**	**99,89%**

El CN Informática ha implementado diversas acciones para minimizar el riesgo de fallos en las herramientas computacionales, así como para mejorar su disponibilidad, estabilidad y seguridad. Basando en procesos como Desarrollo de Software, Soporte al software y Soporte Técnico, entre estas medidas se destacan:

Desarrollo de Software, caracterizado por implementaciones cuya finalidad es la optimización de procesos, entre las que podemos referenciar:

- ✓ Kioscos interactivos.
- ✓ Calle Kpital, es un ecosistema virtual diseñado para facilitar la interacción entre los usuarios y la empresa, optimizando tiempos y mejorando la experiencia en la gestión de trámites y servicios con funcionalidades clave como:
- ✓ Punto de Atención Virtual (ATC)
- ✓ Teatro Kpital
- ✓ Banco Kpital
- ✓ Casino Kpital
- ✓ Merktienda La Confianza
- ✓ Punto de socialización de servicios de laboratorios
- ✓ Plataforma de E-commerce
- ✓ Red de Amigos

Soporte al Software: optimización de reporte y mejoras a procesos em software ya implementados y funcionales.

Soporte Técnico: en este proceso podemos incluir aspectos como los siguientes:

- ✓ Implementación de un ecosistema de ciberseguridad el cual está compuesto por mejoras en la seguridad de componentes como los equipos de usuario (VPN, EDR, Factor de doble autenticación), los accesos desde y hacia los servidores (Dos Firewall), seguridad a las implementaciones web (Fortiweb), monitoreo del comportamiento de todos estos ítems de control con la finalidad de buscar mejoras constantes que permitan mitigar las intrusiones no autorizadas a nuestros sistemas de información.
- ✓ Mantenimiento preventivo de UPS y equipos de cómputo.
- ✓ Mantenimiento del motor de base de datos Oracle.

- ✓ Despliegue en la nube de un esquema de copias de seguridad, que permite reducir el riesgo de pérdida de información y garantizar la recuperación de datos en caso de incidentes.

Para el 2025, se proyecta fortalecer aún más la infraestructura tecnológica, incrementando la seguridad, estabilidad y capacidad de respuesta de los sistemas de información con la implementación de un sistema de Replica en un dataCeter externo a nuestra empresa. de tal forma que se permita garantizando la disponibilidad de las herramientas informáticas.

h) Transformar el SG a una Versión Digital: La transformación del Sistema de Gestión (SG) a una versión digital es un indicador implementado desde 2022, derivado del aprendizaje adquirido durante la emergencia sanitaria. Se identificó en los videos una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión del conocimiento, aumentando la cobertura y eficacia en la socialización del SG. Como resultado, los videos fueron incorporados como una nueva categoría de documentos dentro del sistema.

Para el 2024, se estableció la meta de convertir 105 documentos previamente registrados como instructivos en el sistema de gestión a formato de videotutorial. Aunque la meta no se cumplió en su totalidad, se alcanzó un 47,62% de avance, lo que equivale a una calificación de 10.0 en una escala de 0 a 10.

Para el 2025, se proyecta completar la conversión del 100% de los instructivos a video y establecer un proceso dinámico de actualización para los videotutoriales ya existentes. Este enfoque garantizará que el contenido se mantenga vigente, alineado con las mejores prácticas y en constante evolución para fortalecer el acceso y la apropiación del conocimiento dentro de la organización.

« 7.2 PROYECCIONES

« 7.2.1. Sistema de Gestión

Respecto a la madurez del Sistema de Gestión en el 2025, se proyecta alcanzar una calificación igual o superior a 4.4 en la autoevaluación del Sistema de Gestión, como resultado de la implementación efectiva de las acciones de mejoramiento. La meta a mediano plazo es fortalecer estos resultados, con el objetivo de obtener una calificación de 4.6 en el 2026, asegurando una evolución progresiva del sistema y consolidando su madurez. En cuanto a la cultura organizacional, se prevé el fortalecimiento de la autogeneración de acciones de mejora por parte de los responsables de proceso. Para diciembre de 2025, se busca que al menos el 60% de las acciones de mejoramiento sean generadas de manera proactiva por los propios responsables de proceso, porcentaje que se espera mantener y consolidar en el 2026.

Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM): Para garantizar la mejora continua dentro del Sistema de Gestión, en el 2025 se pretende optimizar la gestión de las ACPM, asegurando que:

- El tratamiento de acciones de mejoramiento alcance una oportunidad de respuesta igual o superior al 95%.
- El cierre de acciones de mejoramiento logre una tasa igual o superior al 70%.
- El porcentaje de acciones en proceso fuera del tiempo de atención no supere el 10%.
- El seguimiento de la ACPM más antigua se mantenga en un plazo no mayor a 30 días.

Estas iniciativas permitirán mantener el enfoque de mejora continua, asegurando una gestión eficiente y oportuna de las acciones correctivas y preventivas.

Mantenimiento de Certificaciones y Acreditaciones: Para el 2025, se continuará con el mantenimiento de las certificaciones clave de la organización, asegurando su cumplimiento mediante auditorías internas y externas:

- ✓ Certificación en Calidad (NTC ISO 9001:2015)
  Vigente hasta el 2026, se mantendrán auditorías internas y de seguimiento por parte del organismo certificador SGS Colombia.
- ✓ Certificación en Seguridad y Salud en el Trabajo
  Vigente hasta el 2025, se realizará la auditoría de seguimiento correspondiente con SGS Colombia para su mantenimiento.
- ✓ Acreditación de laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores (NTC ISO/IEC 17025:2017)
- ✓ Renovada en 2022 y vigente hasta el 2027, se efectuarán auditorías de seguimiento y vigilancia por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Con estas acciones, la organización reafirma su compromiso con la calidad, la seguridad y la mejora continua, asegurando el cumplimiento de estándares internacionales y la consolidación de un Sistema de Gestión robusto y eficiente.

Por otra parte, respecto a la Protección de Datos Personales y Cumplimiento Normativo, la organización continuará fortaleciendo la actualización y mantenimiento de las políticas y controles necesarios para garantizar la protección de los datos personales y la privacidad de sus titulares, en cumplimiento con el marco legal colombiano y las buenas prácticas normativas establecidas en la Ley 1581 de 2012.

Para el 2025, se proyecta:

- ✓ Reforzar las políticas internas de protección de datos, asegurando su alineación con la normativa vigente y las mejores prácticas internacionales.
- ✓ Optimizar la gestión de riesgos asociados al tratamiento de datos personales, mediante la aplicación de controles más estrictos y el monitoreo continuo de posibles vulnerabilidades.
- ✓ Ampliar los programas de concienciación y capacitación para fortalecer la cultura organizacional en torno a la seguridad de la información y la privacidad.

- ✓ En relación con los compromisos adquiridos con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), se seguirá trabajando de manera articulada con los procesos responsables para:
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los reportes semestrales y ocasionales exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- ✓ Mejorar la trazabilidad y transparencia en la administración de datos personales.
- ✓ Mantener una dinámica de seguimiento y mejora continua en el programa de protección de datos, asegurando su evolución conforme a los cambios regulatorios y las necesidades de la organización.

Con estas acciones, la organización reafirma su compromiso con la seguridad, privacidad y cumplimiento normativo, promoviendo una gestión ética y responsable de la información.

« 7.2.2. Control Interno

El CN Control Interno tiene como objetivo principal garantizar el cumplimiento de los procesos de la empresa, asegurando que se ejecuten conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión (SG) y en los requisitos legales y contractuales aplicables. Esto se logrará mediante un seguimiento continuo, priorizado y aleatorio, posterior a la ejecución de los procesos, permitiendo la identificación de riesgos y la generación de acciones de mejora. De esta manera, el control interno se consolidará como una herramienta clave para alcanzar los objetivos organizacionales y fortalecer su integración con el SG de la empresa.

Proyecciones y Estrategias: Para el 2025, se proyecta un control interno estratégico, basado en el análisis de datos y la aplicación de muestreos aleatorios, lo que permitirá:

- ✓ Ampliar la cobertura en la identificación de posibles desviaciones a lo formalmente establecido en el SG.
- ✓ Detectar conductas negligentes o que puedan representar un detrimento patrimonial para la organización.
- ✓ Prevenir y controlar posibles fraudes que puedan afectar a los usuarios.
- ✓ Maximizar el control interno, generando una cultura organizacional en la que toda la planta de trabajadores se vea obligada a mantener buenas prácticas y garantizar el cumplimiento normativo sin incurrir en desviaciones.
- ✓ Identificar y definir controles internos en los diferentes procesos, priorizando aquellos con mayor nivel de criticidad según la matriz de controles internos.
- ✓ Garantizar la ejecución y eficacia de los controles, implementando auditorías aleatorias y posteriores.
- ✓ Generar acciones correctivas y de mejora, que incluyan medidas para abordar riesgos, establecer procesos disciplinarios o emitir requerimientos a las áreas correspondientes.

Plan de Auditorías 2025: Se implementará un plan de auditorías basado en auditorías integrales y periódicas, con el propósito de:

- ✓ Cubrir todos los controles internos establecidos en el SG y normas adoptadas.
- ✓ Mejorar la eficiencia operativa, optimizar costos y fortalecer el rendimiento organizacional.
- ✓ Identificar ausencias de control y recomendar su implementación en cada proceso auditado.
- ✓ Realizar un total de 50 auditorías de control interno durante el año 2025.
- ✓ Además, se continuará con acompañamientos estratégicos en procesos clave, tales como: Apertura de procesos web de contratación, Supervisión en la venta de chatarra, Seguimiento a comités de servicio al cliente, incluyendo depuraciones y reliquidaciones.

Este enfoque permitirá que el CN Control Interno no solo detecte y corrija desviaciones, sino que fortalezca la transparencia, la ética y la responsabilidad en toda la organización, minimizando riesgos y promoviendo una cultura de cumplimiento y mejora continua, garantizando el cumplimiento normativo en todos los procesos.

« 7.2.3. Gestión Documental

Durante el 2025, la gestión documental fortalecerá la virtualización de formatos, incorporando aquellos que surjan por necesidades del servicio, en colaboración con el CN de Informática. Esta estrategia estará alineada con la Política de Cero Papel, promoviendo la captura inmediata de datos en tiempo real y la eliminación de la transcripción manual, optimizando así los procesos internos.

Adicionalmente, se continuará con la custodia y protección del archivo central, garantizando la disponibilidad, legibilidad y seguridad de los registros. Se priorizará la consulta virtual y física de documentos, asegurando la trazabilidad de las operaciones de la empresa y de todo su Sistema de Gestión.

Para ello, se proyecta:

- ✓ Ampliar la digitalización de documentos y fortalecer el uso del Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- ✓ Implementar nuevas estrategias de automatización en la captura, indexación y consulta de registros.
- ✓ Optimizar el acceso a la información mediante herramientas tecnológicas que faciliten la búsqueda y recuperación de documentos.
- ✓ Reducir al mínimo el almacenamiento físico, manteniendo únicamente aquellos documentos que la Tabla de Retención Documental (TRD) estipule como esenciales.
- ✓ Mejorar la seguridad y resguardo del archivo central, aplicando medidas de control que prevengan el deterioro, extravío o acceso no autorizado a los registros.

Estas iniciativas permitirán avanzar hacia una gestión documental más ágil, eficiente y alineada con las tendencias digitales y de sostenibilidad empresarial.

« 7.2.4. Disponibilidad de Herramientas Informáticas

El objetivo principal de la disponibilidad de herramientas informáticas es maximizar la productividad, garantizar la continuidad del negocio, mejorar la experiencia del cliente, facilitar la comunicación y colaboración interna, proteger la información crítica y optimizar los procesos operativos. Para ello, se han establecido los siguientes lineamientos informáticos:

- Capturas únicas y digitales
- Procesos seguros y eficientes
- Cero papel
- Reportes generados automáticamente
- Optimización de recursos
- Eliminación de reprocesos y trabajo manual
- Estos principios se aplican a los procesos clave gestionados por el CN de Informática, los cuales se dividen en tres áreas principales:
  - ✓ Desarrollo e Implementación de Software
    - Nueva versión del sistema de toma de lecturas
    - Mejoras en la APP de reporte de daños
    - Nueva versión del sistema de órdenes de trabajo
    - Implementación del software KPI-Puntos
    - Desarrollo de una herramienta para el cambio autónomo de contraseña
    - Nueva versión del software Portero
    - Implementación del software de gestión de usuarios, roles y permisos, que permitirá a cada líder de proceso asignar accesos a sus colaboradores de manera más práctica y eficiente.
  - ✓ Infraestructura, Seguridad y Soporte Técnico
    - Mejoras en los canales de comunicación de AKC, facilitando el acceso a los sistemas de información.
    - Refuerzo del ecosistema de ciberseguridad, incluyendo capacitaciones para los colaboradores.
    - Monitoreo y optimización de la configuración del entorno de ciberseguridad para garantizar la seguridad de la información.
    - Implementación de un Sistema DRP (Disaster Recovery Plan), que permite el respaldo de la información en un DataCenter externo, contratado con IBM.
    - Actualización del software base de las máquinas virtuales y herramientas de respaldo como Veeam Backup, que permite la realización de copias de seguridad locales y en la nube.
    - Mantenimiento preventivo de la infraestructura de equipos de cómputo UPS y de las bases de datos donde se almacena la información clave de la empresa.
    - Implementación de un sistema de replica que nos permite disponer de un sitio alterno temporal de darse el caso que se produzca alguna afectación del sitio principal de procesamiento ubicado en nuestro data center ubicado en el Edificio San José.

- ✓ Soporte al Software
  - Elaboración de consultas especializadas para el análisis de la información en los diferentes procesos.
  - Implementación de mejoras puntuales en funcionalidades existentes, siempre que estas no impliquen una modificación superior al 70% de la estructura de los desarrollos actuales.

Con estas acciones, se buscará garantizar una infraestructura tecnológica robusta, eficiente y alineada con las necesidades operativas de la empresa.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Lograr el Reconocimiento y el Compromiso

de la comunidad y demás públicos de interés.

OBJETIVO 8

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

8.1 ANÁLISIS GENERAL

8.1.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

a) Percepción públicos de interés

- **Encuesta de Satisfacción del Usuario:** En el 2024, se mantiene la aplicación la encuesta de satisfacción del usuario a una muestra de 660 usuarios mensualmente, esta herramienta es el instrumento que permite medir la percepción de los usuarios ante la gestión que realiza la empresa en aspectos como: Suministro de Agua, Manejo de Aguas Negras, Reparaciones de Acueducto y Alcantarillado y Atención de los colaboradores.

  Para el 2024 se estableció como meta lograr un 79,8 % de satisfacción de los usuarios, y se evidencia como promedio del año una satisfacción del 82,5%, superando la meta proyectada para el año en 2,7 puntos porcentuales y el promedio de satisfacción del 2023 (75,5%) en 7 puntos porcentuales. Aunque la satisfacción mantuvo un promedio de satisfacción estándar durante el año y sobrepaso la meta planteada se puede evidenciar que en el último trimestre esta satisfacción es menor a lo proyectado en -4,85 puntos porcentuales; esto se evidencia en el aspecto evaluado reparaciones de tuberías de Acueducto y Alcantarillado, el cual presento una calificación negativa inferior al 50% de satisfacción.

Tabla 25. ***Encuesta de Satisfacción del Usuario***

Año	Calificación promedio
2022	79,2%
2023	75,0%
2024	82,5%

- **Encuesta Red Comunal:** El 2024 fue importante para los procesos de capacitación que se realizaron tanto en temas comerciales de la Empresa como ambientales, los colaboradores de Gestión Social tuvieron como propósito dar explicación clara y precisa sobre los temas de interés, despejando dudas en el proceso para que los participantes además de informarse la interioricen y así posteriormente la comparta con su círculo más cercano.
  Estas capacitaciones se realizan presenciales y virtuales, utilizando medios audiovisuales, además de material pedagógico como estrategia para la enseñanza para la bases de datos de la red comunal, pues se logró un calificación del 100% de satisfacción con los temas tratados con estas poblaciones ya que de esta forma llevamos mensajes de interés en el cuidado y protección del ambiente así como temas comerciales (facturación, micro medición, canales de atención de la empresa) y operativos de la Empresa.

- **Encuesta Intervención de Obras AKC:** Sin duda alguna las obras de infraestructura hacen parte de los procesos más importantes para la Empresa, ya que de esta forma se invierte gracias al pago oportuno de los usuarios en la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en la búsqueda del bienestar y calidad para la prestación de estos servicios para las familias cucuteñas, durante el 2024 la opinión de los habitantes de los sectores donde se intervino manifestó un 88% de satisfacción por los trabajos ejecutados, sin embargo se debe continuar trabajando más en el cumplimiento de tiempos y la calidad en la recuperación de la zanjas ya que en varios sectores la comunidad manifestó inconformismo; se trabaja de la mano con los inspectores y supervisores dándoles a conocer la percepción de los líderes o comunidad del sector.

- **Encuesta Eventos:** Durante el año 2024 se realizaron actividades correspondientes a eventos comunitarios en los cuales se buscó interactuar con los usuarios a los cuales no solo se les brinda atención con los servicios de la Empresa, sino que también ejecutamos acciones pedagógicas y recreativas a toda la población participante, eventos en los cuales premiamos la fidelidad en el pago como la asistencia y participación.

  Una vez finalizado el evento se aplicó la encuesta a los asistentes donde se evalúan aspectos de interés que nos lleven a mejorar, los encuestados nos calificaron como excelente la intervención agradeciendo a la Empresa la asistencia a estos lugares.

  Para los casos de las ferias los lugares para su ejecución en conceso con el CN de Recaudo y los eventos especiales de veladas, donde los asistentes tuvieron la oportunidad de evaluar la participación del evento.

  En general, el 100% de los participantes consideran que los eventos realizados durante todo el año 2024 cumplieron con sus expectativas. Entre los comentarios y observaciones recibidos, destacan que disfrutan de la oportunidad de vivir experiencias diferentes que los alejan de la rutina diaria. Además, muchos expresaron su deseo de que estos espacios de arte y cultura continúen en la ciudad.

b) Impactos Positivos

- **Reconocimiento en medios:** La sólida relación de Aguas Kpital Cúcuta con los medios de comunicación ha sido un factor clave en la generación y difusión de noticias positivas sobre nuestra organización. Este vínculo estratégico ha permitido que nuestra presencia en periódicos, plataformas digitales, emisoras, revistas nacionales y otros medios de comunicación y escenarios, se fortalezca incrementando significativamente la visibilidad de la empresa.

  El impacto de esta gestión se refleja en el aumento del número de publicaciones generadas desde la oficina de prensa, pasando de 39 en 2023 a 68 en 2024, lo que representa un crecimiento del 74.3%. Este incremento demuestra la confianza de los medios en nuestra información y la efectividad de nuestra estrategia de comunicación,

que ha logrado posicionar temas clave para la empresa. Este logro no solo amplifica el alcance y multiplicación de nuestros mensajes, sino que también refuerza la reputación de Aguas Kpital Cúcuta, consolidando su imagen como una empresa comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible. La continuidad de esta estrategia será fundamental para seguir fortaleciendo nuestra presencia mediática y la percepción positiva de la organización.

Tabla 26. ***# de reconocimientos publicados***

AÑO	RECONOCIMIENTOS
2020	21
2021	27
2022	35
2023	39
2024	68

- **Reacciones Redes Sociales:** En 2024, la presencia digital de Aguas Kpital Cúcuta se fortaleció notablemente, destacándose un crecimiento sostenido en la comunidad digital y un desempeño sobresaliente en Instagram. La base de seguidores en redes sociales aumentó de 83.326 en 2023 a 89.319 en 2024, consolidando así una audiencia fiel y en constante expansión. Este incremento refleja el éxito de las estrategias de fidelización y la capacidad de atraer nuevos seguidores interesados en los contenidos de la empresa.

  Instagram se posicionó como la red con mayor crecimiento, registrando un aumento significativo en sus interacciones, pasando de 154.632 en 2023 a 203.841 en 2024. Por su parte, Facebook, aunque con algunas fluctuaciones, mantuvo un nivel alto de interacciones, alcanzando 302.429 en 2024. Esto confirma su relevancia como plataforma clave dentro de la estrategia digital de la empresa, permitiendo ser la plataforma principal para mantener informados a nuestros seguidores, así como la interacción continua con ellos.

  En términos generales, el posicionamiento digital de Aguas Kpital Cúcuta en 2024 fue sólido, reflejando una tendencia positiva, a pesar de los desafíos presentados en algunas plataformas, el crecimiento constante de seguidores y el incremento de interacciones en Instagram subrayan el éxito de las estrategias implementadas.

  Por su parte, plataformas como YouTube han perdido atractivo en términos de interacción, mientras que en el caso de Twitter, la transición a X dificultó la medición del crecimiento e impacto, ya que actualmente no reporta datos. A pesar de ello, esta red seguirá siendo utilizada como un canal ágil y efectivo para la difusión de información. Paralelamente, se implementarán estrategias creativas para potenciar el desempeño en YouTube y continuar mejorando los indicadores de Facebook e Instagram.

Tabla 27. ***Interacciones en redes sociales***

AÑO	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	INSTAGRAM	SEGUIDORES
2019	89.869	1132	1.398	X	22.383
2020	325.493	1.326	5.619	X	56.041
2021	364.000	754	4.259	X	71.111
2022	390.417	1821	19.813	126.018	78.000
2023	241.336	1.246	6.005	154.632	83.326
2024	302.429	X	1.579	203.841	89.319

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

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

- **Alcance Redes Sociales:** En Facebook, el alcance aumentó de 6'843.720 en 2023 a 7'265.598 en 2024, lo que representa un crecimiento del 6.1%. Este resultado evidencia la efectividad de las estrategias implementadas para mantener y ampliar la interacción con la audiencia en esta plataforma. Aunque en Instagram se registró una disminución en el alcance, el crecimiento total combinado (Facebook + Instagram) entre 2023 y 2024 se mantuvo en 6.1%, consolidando una tendencia positiva general.

  En cuanto a la comunidad digital, el total de seguidores en ambas plataformas creció de 83.326 en 2023 a 89.319 en 2024, reflejando un aumento sostenido que fortalece la fidelización de nuestra audiencia y la atracción de nuevos usuarios.

  En términos generales, el desempeño en redes sociales durante 2024 fue positivo, con un crecimiento destacado en Facebook y una base de seguidores más amplia. No obstante, con el objetivo de optimizar aún más nuestra presencia digital, implementaremos nuevas estrategias para fortalecer el desempeño en Instagram y potenciar el alcance global en ambas plataformas, esto permitirá consolidar el impacto de nuestras estrategias digitales y fortalecimiento de nuestro vínculo con la comunidad.

Tabla 28. ***Alcance en redes sociales***

AÑO	FACEBOOK ALCANCE	INSTAGRAM ALCANCE	SEGUIDORES REDES SUMA
2022	5'232.073	313.113	77.709
2023	6'843.720	302.136	83.326
2024	7´265.598	207.024	89.319
Nota: Total de alcance en la red social Facebook e Instagram, únicas evaluadas en los indicadores			

- **Cobertura en programas de integración con la comunidad:**

Integración Líderes: Se realizó integración presencial con líderes comunales, representantes de PJAC, Asojuntas y ediles de la ciudad de Cúcuta, en el salón de eventos de la Planta de Tratamiento El Pórtico, con el propósito de mantener la comunicación y continuar en el fortalecimiento de las relaciones con ellos como representantes de sus comunidades. La convocatoria para estos eventos se realizó a través de grupos de difusión y llamadas telefónicas para garantizar su participación.

En este encuentro se presentó videos de los avances de la empresa, una diferencia entre como estábamos al inicio de la empresa y los avances que hemos tenido en estos años de operación y se trataron temas de interés de la Empresa para el conocimiento de ellos, pero también para que multiplicaran la información con sus comunidades relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ferias al Aguas al Barrio: Este evento se lleva a cabo una vez al mes en los sectores con mayor índice de morosidad con la empresa en los lugares y son seleccionados según el análisis realizado por el CN de Recaudo y otras variables relevantes.

Durante cada jornada, se atiende a los usuarios que necesiten realizar diversos trámites, contando con el apoyo de nuestros asesores, se desarrollan actividades lúdicas, recreativas, jornada de bienestar animal con el fin de involucrar a más familias de la comunidad.

En colaboración con la Asociación Unidos, que incluye entidades como CENS, Veolia, AKC, Unisimon y Cerámica Italia, se realizaron tres actividades anuales bajo el nombre de "Feria de Servicios Públicos", aprovechando también la jornada de 'Aguas al Barrio', hemos contado con el acompañamiento de la Asociación Unidos para organizar un evento más grande, invitando a otras entidades, como la Alcaldía, para ampliar el impacto y beneficiar a un mayor número de personas.

Veladas Culturales: En el puente de guadua donde promovemos el arte y la cultura mediante diferentes expresiones artísticas, que son promocionadas por el Facebook de la empresa, siendo la vitrina de los artistas Norte Santandereanos, en donde hemos resaltando el arte y la cultura todo el viernes presencial; donde además brindamos un espacio de diversión, integración, reconocimiento y empatía en familia.

Puente de Guadua: En el 2024 se realizaron 50 veladas culturales con una participación de 22.848 asistentes a los eventos todos los viernes de cada mes entregando una noche de diversión y cultura a nuestros asistentes.

Foro Unidos: El foro "El Futuro de la Sostenibilidad en la Región" cuyo objetivo fue fortalecer la relación entre las empresas de Servicios Públicos y los líderes comunales, creando un espacio donde se compartieron las iniciativas y acciones que cada empresa está implementando en torno al crecimiento sostenible, como uno de los ejes principales para el desarrollo de las comunidades frente a los retos que presenta el mundo.

Teniendo en cuenta esta proyección se le dio el nombre de "Desafíos que enfrenta la ciudad en materia de servicios públicos domiciliarios, en el marco de la transición energética, el cuidado del agua y la protección del medio ambiente" y así se desarrolló la conferencia principal cuyo tema fue: Economía Circular, Sostenibilidad y Descarbonización aplicados al modelo de Liderazgo Comunal.

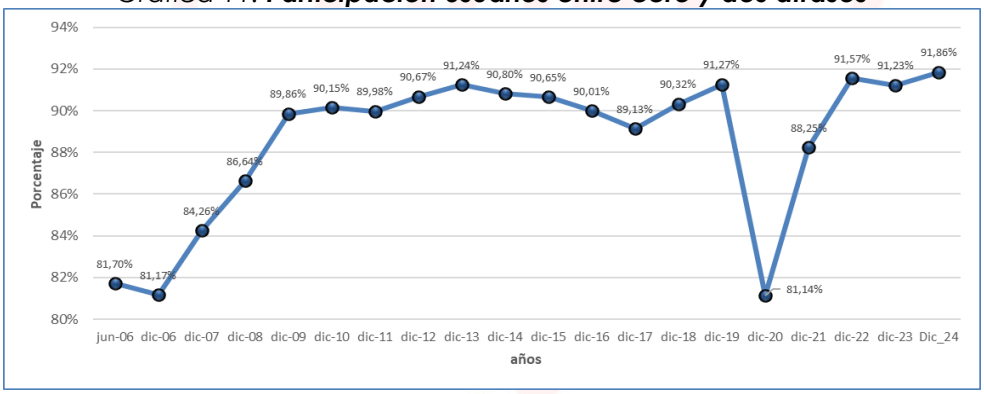
Cabe mencionar que con esta actividad se está dando continuidad a las versiones de trabajo en equipo unidos se contó con una participación de 160 líderes (Ediles, Presidentes Juntas de Acción Comunal, Vocales de control, Representantes de Asociaciones y Administradores de condominios del área Metropolitana), gracias al apoyo de la Universidad Simón Bolívar quien para este caso se convirtió en un aliado estratégico para certificar el foro, logrando ejecutar y gerentes de cada Empresa la realización del evento que conto con un día distribuido de la siguiente manera: Bienvenida; 1 conferencia; 2 panel de con los gerentes de cada empresa ¿Qué estrategias están adoptando las empresas de servicios públicos para transformarse y actuar frente al cambio climático?; cerrando con un acto cultural.

Como proceso transversal en todas las actividades que realizamos damos atención brindamos la información requerida o el acompañamiento necesario para solucionar de manera oportuna a las necesidades que pueda presentar un usuario o la comunidad, es importante tener en cuenta que las actividades que se ejecutan se realizan mediante un proceso de convocatoria con los líderes o la población objeto.

« 8.1.2. Gestión Comercial

a) % de usuarios entre 0 y 2 atrasos en el pago: Con el apoyo de la caja de herramientas, la cual involucrara a los diferentes centros de negocios que ayudan la gestión de cobro contribuyeron al crecimiento del comportamiento de pago, el cual presentó un 91,86% entre cero y dos atrasos para el año 2024 un incremente del 0,69% en comparación con el año 2023, el cual presentó un comportamiento del 91,23%, es decir, que finalizando el año del 2024 en nuestra base de datos contamos con 212.299 usuarios facturados y de estos 195.014 usuarios se encuentran entre cero a dos atrasos.

Gráfica 11. ***Participación usuarios entre cero y dos atrasos***



« 8.2 PROYECCIONES

« 8.2.1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Para el 2025, el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Aguas Kpital Cúcuta seguirá trabajando en fortalecer los lazos con nuestros grupos de interés. Nuestro propósito para este año, será consolidar su aceptación, confianza y respaldo, creando vínculos más cercanos y positivos que reflejen el valor de nuestra gestión en la construcción de un futuro común.

Inspirados por la campaña "Un Futuro Que Nos Une", desarrollaremos programas y actividades transformadoras, orientadas a involucrarlos de manera masiva y con estrategias impactantes, nos enfocaremos en fomentar una conexión emocional profunda, impulsando en ellos el reconocimiento, apoyo y el compromiso con el proyecto y los objetivos que nos unen en la búsqueda de seguir construyendo una mejor ciudad

« 8.2.2. Gestión Comercial

Con respecto al comportamiento de pago se espera para diciembre 2025 lograr que el 92,04% de nuestros usuarios estén pagando en el rango entre 0 y 2 de atraso, lo que corresponde a 199.548 usuarios proyectados.

Tabla 29. ***Proyección Recaudo***

Atrasos	2024 (E)	2025 (P)
0 – 2	**91,86%**	**92,06%**

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado CO20/962404 www.sgs.com/certifiedclients

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

AquaRating

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

Lograr las mejores condiciones financieras

como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.

OBJETIVO 9

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Menú

Este capítulo comprende la gestión financiera, es decir, análisis de costos, ingresos e inversión. Dicha información fue presentada como resultado de la gestión del año 2024 en la Asamblea general ordinaria de accionistas, realizada el pasado 17 de marzo de 2025, información que reposa en los estados financieros y libros contables de la empresa, para consulta de los diferentes públicos de interés.