INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P

AÑO 2024

GESTIÓN Y RESULTADOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Contenido

INTRODUCCIÓN 10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 12
AUDITORÍA A LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL 12
AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA 12
AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS 13
Auditoría Aspectos Comerciales 13
Auditoría Aspectos Técnica Operativa 13
RECOMENDACIONES 14
Financieras 14
Técnico Operativas 15
1. AUDITORÍA DE LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA 16
1.1. NOVEDADES 16
1.2. ORGANIZACIÓN 17
1.3. CAPITAL SOCIAL Y DE ACCIONES 18
1.4. DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN 19
1.5. ORGANIGRAMA 20
1.6. RUPS 24
1.7. COSTOS PERSONAL 26
1.8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 28
1.9. CERTIFICACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES 28
1.10. INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS 30
1.10.1. Relación Personal Por Cada Mil Suscriptores 30
1.10.2. Productividad Del Personal Administrativo Del Prestador – PPAP 30
1.10.3. Productividad Del Personal Operativo De Acueducto – POAC 31
1.10.4. Productividad Del Personal Operativo De Alcantarillado – POAL 32
1.10.5. Factor Prestacional De Acueducto 33
1.10.6. Eficiencia Laboral De Acueducto 33
1.10.7. Eficiencia Laboral De Alcantarillado 34
2. AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA 35

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 36
2.2. ESTADO DE RESULTADOS 38
2.3. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA 40
2.3.1. Liquidez – L 41
2.3.2. Eficiencia en el Recaudo – ER 41
2.3.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG 42
2.3.4. Relación de Endeudamiento – RDP 42
2.3.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en Días de Pago – RC 42
2.3.6. EBITDA 42
2.3.7. Flujos Comprometidos – FC 42
2.3.8. Endeudamiento – E 43
2.4. NEGOCIO EN MARCHA 44
3. AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS 45
3.1. AUDITORÍA ASPECTOS COMERCIALES 45
3.1.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 45
3.1.1.1. Subsidios y Contribuciones 45
3.1.1.2. Análisis de Equilibrio de Subsidios y Contribuciones 45
3.1.1.3. Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado por Cargo Fijo y Consumo ..47
3.1.1.4. Facturación y Recaudo de Acueducto 48
3.1.1.5. Facturación y Recaudo de Alcantarillado 48
3.1.1.6. Cartera Total Acueducto y Alcantarillado 49
3.1.1.7. Estrategias de Recuperación de Cartera- Recaudos 51
3.1.2. ESTADO DE LA MICROMEDICIÓN POR USO Y ESTRATO 54
3.1.2.1. Micromedición Nominal 54
3.1.2.2. Índice de Micromedición Efectiva 54
3.1.3. COMPOSICIÓN DE LOS USUARIOS POR USO Y ESTRATO 56
3.1.4. FACTURA DE LOS SERVICIOS 57
3.1.5. TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 58
3.1.6. ATENCIÓN AL CLIENTE 70
3.2. AUDITORÍA ASPECTOS TÉCNICA OPERATIVA 76

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

3.2.1. AUDITORÍA TÉCNICA SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO 76
3.2.1.1. Localización Y Descripción Del Sistema....76
3.2.1.2. Calidad Del Agua....79
3.2.1.3. Indicadores Técnicos Resolución 906 De 2019 Plan De Gestión Y Resultados – PGR Para El Servicio De Acueducto 83
3.2.1.3.1. CS. Dimensión Calidad del Servicio 83
3.2.1.3.2. EP. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones 89
3.2.1.3.3. EO. Dimensión Eficiencia en la Operación 95
3.2.1.3.4. GYT. Dimensión Gobierno y Transparencia 102
3.2.1.3.5. SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental....103
3.2.2. AUDITORÍA TÉCNICA SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO 108
3.2.2.2.1. LOCALIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA 108
3.2.2.2. INDICADORES TÉCNICOS RESOLUCIÓN 906 DE 2019 PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS – PGR PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO 111
3.2.2.2.1. EP. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones 111
3.2.2.2.2. EO. Dimensión Eficiencia en la Operación 117
3.2.2.2.3. SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental....119
4. ESTADO DE REPORTE AL SUI 120
5.1. ESTADO GENERAL DE REPORTE AÑO 2006 – 2024 120
5.2. ESTADO DE REPORTE AÑO 2024....123
5. CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO....125
6.1. INDICADORES CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO...127
6.1.1. Dimensión Calidad del Servicio....127
6.1.2. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones....127
6.1.3. Dimensión Eficiencia en la Operación....128
6.1.4. Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial 129
6.1.5. Dimensión Sostenibilidad Financiera 130
6.1.6. Dimensión Gobierno y Transparencia 131
6.1.7. Dimensión Sostenibilidad Ambiental 132
6.1.8. Dimensión Gestión Tarifaria....133
7. MATRIZ DE RIESGOS 134

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

7.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO 135
7.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO 137
7.3. CONCEPTO SOBRE LA MATRIZ DE RIESGOS 138
8. SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO 138

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. 26
Tabla 2 Costos Totales del Personal de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. 27
Tabla 3 Productividad del Personal Administrativo 30
Tabla 4 Productividad del Personal Operativo de Acueducto 31
Tabla 5 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado 32
Tabla 6 Factor Prestacional 33
Tabla 7 Eficiencia Laboral Acueducto 33
Tabla 8 Eficiencia Laboral Alcantarillado 34
Tabla 9 Estado de Situación Financiera de Acueducto y Alcantarillado al 31 de diciembre (miles de pesos) 36
Tabla 10 Deudores 37
Tabla 11 Estado de Resultados Integral de Acueducto y Alcantarillado (miles de pesos) 39
Tabla 12 Ingresos por Servicios 39
Tabla 13 Indicadores de Sostenibilidad Financiera 41
Tabla 14 Cálculo Endeudamiento 43
Tabla 15 Porcentaje Subsidios y Aportes Solidarios 45
Tabla 16 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Acueducto 46
Tabla 17 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Alcantarillado 47
Tabla 18 Facturación y Recaudo de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado por Cargo Fijo y Consumo 47
Tabla 19 Eficiencia del Recaudo del Servicio de Acueducto 48
Tabla 20 Eficiencia del Recaudo del Servicio de Alcantarillado 49
Tabla 21 Cartera de Acueducto y Alcantarillado a diciembre 2024 50
Tabla 22 Rotación de Cartera (miles) 51
Tabla 23 Recaudo de Cartera (millones) 52
Tabla 24 Gestión Operativa 52
Tabla 25 Gestión Administrativa 52
Tabla 26 Gestión Comercial 53
Tabla 27 Micromedición Nominal 54
Tabla 28 Índice de Micromedición Efectiva 55
Tabla 29 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 56
Tabla 30 Tarifas del Servicio de Acueducto Aplicadas en el 2024 59
Tabla 31 Tarifas del Servicio de Alcantarillado Aplicadas en el 2024 60
Tabla 32 Gestión Call Center 73
Tabla 33 Total Interacciones Canales Virtuales 74
Tabla 34 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC 75
Tabla 35 Índice de Atención de PQR Alcantarillado IPQRAL 75
Tabla 36 Cantidad de muestras tomadas año 2024 82
Tabla 37 IRCAP año 2024 83

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 38 Índice de Continuidad año 2024 88
Tabla 39 Índice de inversiones acumuladas de acueducto 89
Tabla 40 Inversiones Acueducto año 2024 91
Tabla 41 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC año 2024....92
Tabla 42 Asignación valor de reporte por componente....95
Tabla 43 Agua controlada en puntos de uso y consumo año 2024....96
Tabla 44 Índice de macromedición efectiva año 2024....97
Tabla 45 Número de fallas por longitud FACi año 2024 99
Tabla 46 Consumo energético acueducto año 2024....100
Tabla 47 índice de pérdidas de agua en la aducción año 2024....104
Tabla 48 Utilización del recurso agua año 2024 106
Tabla 49 Gestión de lodos acueducto año 2024 108
Tabla 50 Índice de inversiones acumuladas de alcantarillado 112
Tabla 51 Inversiones Alcantarillado año 2024 113
Tabla 52 Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado – IEAIALC año 2024....114
Tabla 53 Asignación valor de reporte por componente....116
Tabla 54 Número de fallas por longitud FAL año 2024 117
Tabla 55 Estado de Reportes 2006-2024 121
Tabla 56 Reportes pendientes 2006 - 2024 123
Tabla 57 Reportes Certificados al SUI 2024 124
Tabla 58 Formatos Pendientes de Cargue al SUI 2024....125
Tabla 59 Resultados Dimensión Calidad del Servicio 127
Tabla 60 Resultados Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones....128
Tabla 61 Resultados Dimensión Eficiencia en la Operación 129
Tabla 62 Resultados Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial 130
Tabla 63 Resultados Dimensión Sostenibilidad Financiera 131
Tabla 64 Resultados Dimensión Gobierno y Transparencia 132
Tabla 65 Resultados Dimensión Sostenibilidad Ambiental 132
Tabla 66 Resultados Dimensión Gestión Tarifaria....133

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Composición Accionaria 2024....19
Cuadro 2 Junta Directiva 20
Cuadro 3 Porcentaje de Subsidio y/o Aportes 2019-2023....63
Cuadro 4 Frecuencias y número de muestras de control 80
Cuadro 5 Dimensión Calidad del Servicio....83
Cuadro 6 Resultados IRCAP año 2024 85
Cuadro 7 Resultado IRABApp año 2024....87
Cuadro 8 Resultado Índice de Continuidad año 2024....89
Cuadro 9 Dimensión eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones....89

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 10 Resultado Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto año 2024.....90
Cuadro 11 Resultado Índice de ejecución anual de inversiones de Acueducto IEAIAC año 2024 92
Cuadro 12 Resultado PECAC año 2024 95
Cuadro 13 Dimensión Eficiencia en la Operación 95
Cuadro 14 Resultado agua controlada en puntos de uso y consumo año 2024 96
Cuadro 15 Resultado Índice de Macromedición Efectiva IMA año 2024 98
Cuadro 16 Resultado modelo hidráulico año 2024.....99
Cuadro 17 Resultado fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto año 2024 100
Cuadro 18 Resultado Consumo energético del sistema de tratamiento de agua potable CEAC año 2024 101
Cuadro 19 Dimensión Gobierno y Transparencia 102
Cuadro 20 Resultado cumplimiento del PUEAA año 2024.....103
Cuadro 21 Dimensión Sostenibilidad Ambiental Acueducto 104
Cuadro 22 Resultado Índice de pérdidas de agua en la aducción año 2024 105
Cuadro 23 Resultado Utilización del recurso agua año 2024.....107
Cuadro 24 Dimensión Eficiencia En La Planificación Y Ejecución De Inversiones Alcantarillado.....112
Cuadro 25 Resultado Índice de inversiones acumuladas de Alcantarillado año 2024 113
Cuadro 26 Resultado Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado IEAIALC año 2024 114
Cuadro 27 Resultado PECAL año 2024.....117
Cuadro 28 Dimensión eficiencia en la operación Alcantarillado.....117
Cuadro 29 Resultado fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto año 2024 118
Cuadro 30 Dimensión Sostenibilidad Ambiental Alcantarillado 119
Cuadro 31 Clasificación Nivel de Riesgo 126
Cuadro 32 Clasificación Nivel de Riesgo año 2024 126
Cuadro 33 Matriz de Riesgos Servicio de Acueducto.....136
Cuadro 34 Matriz de Riesgos Servicio de Alcantarillado.....137

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1 Costos de Personal por Categoría de Empleo.....27
Grafica 2 Evolución Costos de Personal (millones) 28
Grafica 3 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios 46
Grafica 4 Distribución de la Cartera de Acueducto por Estrato y Sector a diciembre 2024 (millones de pesos).....50
Grafica 5 Distribución de la Cartera de Alcantarillado por Estrato y Sector a diciembre 2024 (millones de pesos) 51
Grafica 6 Recaudo por Estrategia de Recuperación de Cartera 2024.....53
Grafica 7 Índice de Micromedición Efectiva por Estrato y Sector 55
Grafica 8 Suscriptores por Uso y Estrato diciembre 2024.....57

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Grafica 9 Resultados IRCA año 2024 84
Grafica 10 Materiales redes de alcantarillado 109
Grafica 11 Estado de Cargue al SUI 2006 - 2024 120
Grafica 12 Evolución de Reporte al SUI 121
Grafica 13 Estado de Cargue al SUI año 2024 124

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

INTRODUCCIÓN

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

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

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

Objetivo y Alcance del Informe

El propósito de este informe es presentar a la Gerencia de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, el resultado de la evaluación a la gestión de la empresa durante el año 2024. Este informe se refiere a aspectos identificados en desarrollo del Plan de Auditoría y está basado en información provista por las diferentes áreas de la empresa, lo reportado al SUI y en el resultado de pruebas de la auditoría.

Estructura de Nuestro Enfoque Metodológico

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

En el informe se presentan las observaciones sobre el estado de los mecanismos de control de gestión y los principales resultados de la gestión adelantada por la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. durante el año 2024 para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de San José de Cúcuta

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

AUDITORÍA A LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

- Durante el año 2024 la empresa contó con un total de 683 trabajadores, de los cuales el 70% corresponde al servicio público de acueducto y el 30% al servicio de alcantarillado
- Los costos de personal registran un total de $31.126 millones, un 13,1% superior al año 2023, en donde el 70% ($21.788 millones) corresponde al servicio de Acueducto y el 30% ($9,338 millones) al servicio de alcantarillado.
- La productividad del personal administrativo registra un resultado de 1,06 trabajadores por cada 1000 suscriptores, la productividad del personal operativo 1,4 trabajadores por cada 1000 suscriptores y la productividad de personal operativo alcantarillado de 0.61, se realiza reportes al SUI conforme con la normatividad vigente.
- Durante el año 2024 el factor prestacional para los trabajadores de nómina presenta un resultado de 1,97, con un incremento respecto al 2023 de 0,30 puntos.
- Durante el año 2024 se registra una eficiencia laboral para el servicio de alcantarillado de ($275,2/m^3), con un incremento de $33,1 por m^3 respecto al año 2023, donde su eficiencia fue de ($242.06/m^3).

AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA

- A 31 de diciembre de 2024 Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P. cuenta con un saldo en activos de $199.906 millones, un 2,5% inferior al año 2023, un saldo en pasivos de $148.109 millones, un 10,1% inferior al año anterior y un patrimonio de $51.797 millones, un 28,5% superior al año 2023
- El Estado de Resultado Integral de 2024 para la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. muestra utilidades de la operación por $22.918 millones, un 4% superior al año 2023, con un total de ingresos de la operación de $258.462 millones, y un total de costos y gastos de la operación de $190.519 millones, al final del periodo se genera una utilidad del negocio de $11.479 millones, con una mejora del 66,4% respecto al año anterior.
- Evaluando los indicadores de la dimensión de sostenibilidad financiera para el año 2024, incluyendo los indicadores del subdimensión de suficiencia financiera y flujo financiero tienen una puntuación de 81,7/100, lo que clasifica la dimensión en RIESGO MEDIO BAJO
- Según concepto de esta auditoría la empresa cuenta con suficiente respaldo financiero para cubrir sus costos y gastos de la operación, por lo que no tiene inconvenientes para continuar con la normal prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS

Auditoría Aspectos Comerciales

- Durante el año 2024 el balance de subsidios y contribuciones presenta un déficit de $16.271 millones, por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con un incremento de 18,8% respecto al año anterior.
- Durante el año 2024 la empresa realizó una facturación correspondiente a cargos fijos, consumos y vertimientos para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de $197.779 millones, y un recaudo de $186.670 millones, con una eficiencia del recaudo de 94,4%.
- La cartera total de la empresa a diciembre de 2024 es de $89.627 millones la cual aumento en un 25,88% con respecto a diciembre de 2023.
- El índice de Micromedición efectiva para el 2024 fue de 99,30, con una pequeña reducción de 0,37 puntos respecto al resultado del año 2023, con lo que se cumple con la meta establecida en el tablero de planeación.
- Durante el año 2024 se prestó el servicio de acueducto en promedio a 210.576 suscriptores y en el servicio de alcantarillado a 207.980
- Durante el año 2024 (enero – diciembre) se realizó la actualización tarifaria de acueducto tres veces, marzo (3,4% cargo fijo y 3,3% cargo variable), en abril (3,4% cargo variable) y en el mes de agosto (3.2%)
- La tarifa del servicio de alcantarillado se actualizó en dos oportunidades, en el mes de marzo (3,4%) y el mes de agosto (3,2%) tanto para cargo fijo como para cargo variable.
- En el 2024 se contó con 8 Kioskos interactivos en puntos estratégicos de la ciudad los cuales son módulos de autoservicio en el que los usuarios que no tienen un medio de comunicación (celular, computador con acceso a internet, etc…) pueden realizar cualquier trámite sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado
- Para el periodo que de enero a diciembre del año 2024 se recibieron entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 32.542 radicados, lo que significó un aumento de 1.591 radicados en comparación con el año 2023

Auditoría Aspectos Técnica Operativa

- El sistema de acueducto de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., compuesto por las plantas El Pórtico y Carmen de Tonchalá, es robusto y eficiente, con una capacidad conjunta de 2.800 L/s. Ambas plantas operan con procesos convencionales de potabilización, sistemas de respaldo y una infraestructura moderna que garantiza la continuidad y calidad del servicio para la ciudad de Cúcuta.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

- La calidad del agua suministrada cumple con los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con un IRCA menor al 5% durante todo el año 2024, lo que indica un agua sin riesgo para el consumo humano.
- A partir de la información suministrada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y la verificación frente a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, se concluye que la empresa realiza monitoreos diarios y semanales de diversos parámetros de calidad del agua, cumpliendo con las frecuencias exigidas para la mayoría de las características fisicoquímicas y microbiológicas. Sin embargo, se identificó la ausencia de registros relacionados con los análisis de Carbono Orgánico Total (COT) y fluoruros, parámetros que también hacen parte de los lineamientos normativos.
- El Índice de Continuidad (IC) alcanzó un promedio de 22,77 horas/día, superando la meta de 22 horas/día, reflejando un servicio confiable y de buena calidad.
- La ejecución de inversiones de acueducto fue sobresaliente, alcanzando un 100% en el Índice de Inversiones Acumuladas (IIAAC) y el Índice de Ejecución Anual (IEAIAC), demostrando una gestión eficiente de recursos.
- El IPAA para el año 2024 es de 94,88% lo cual refleja un buen nivel de eficiencia en la conducción del recurso hídrico hacia el sistema de tratamiento, ya que las pérdidas en la aducción fueron del 5,12% aproximadamente, es decir, una proporción baja; sin embargo, no se está cumpliendo la meta de 100 establecida en el PGR.
- El sistema de alcantarillado de Cúcuta es mixto y presenta una infraestructura compleja conformada por 1.167 km de redes construidas principalmente en GRES, PVC, concreto y mampostería. La falta de alcantarillado pluvial genera que la red tenga retos operativos como colmatación, obstrucciones y conexiones erradas.
- Las aguas residuales son vertidas directamente a las fuentes hídricas, sin tratamiento, en 10 puntos de descarga previamente identificados.
- Durante el año 2024 se ejecutaron 30.435 millones de pesos en inversiones de alcantarillado, alcanzando un 100% en el Índice de Ejecución Anual de Inversiones (IEAIAC).
- En cumplimiento de sus compromisos contractuales, la empresa realizó dos ciclos de limpieza de los canales y desarenadores ubicados en la ciudad.

RECOMENDACIONES

Financieras

- Revisar las metas planteadas en el PGR de la dimensión financiera, y realizar acciones de mejora que permitan dar cumplimiento al estándar de medición y a las metas planteadas.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Técnico Operativas

- Se recomienda a la empresa verificar internamente si los análisis de COT y fluoruros están siendo ejecutados conforme a las frecuencias establecidas por la normativa. En caso de no estarse realizando, se sugiere implementar su monitoreo de forma inmediata, de acuerdo con el número de habitantes atendidos, a fin de cumplir con la normatividad vigente.
- Se recomienda a la empresa revisar y ajustar el plan de inversiones para cumplir progresivamente con la instalación de macromedidores en la totalidad de las salidas definidas en la Resolución CRA 906 de 2019, ya que actualmente el indicador está en 38%. Aunque el sistema cuenta con macromedidores en el 85% de los sectores hidráulicos, es fundamental avanzar en el cierre de esta brecha, dado que la normativa exige la medición en las salidas de plantas, tanques y estaciones de bombeo.
- Teniendo en cuenta que el estándar de medición de los indicadores Fallas en la red de transporte y distribución de acueducto y fallas en la red de alcantarillado depende del reporte de la información al SUI, se recomienda a la empresa realizar el cargue de la información correspondiente a la cantidad de daños por kilómetro en la red de distribución en el FORMULARIO DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE y número de daños en el FORMULARIO ALCANTARILLADO COMBINADO, ya que a la fecha no se han cargado, lo que genera que ambos indicadores tengan una calificación de cero, afectando el cálculo del nivel de riesgo.
- Al analizar los datos entregados por la empresa y los usados para el realizar el cálculo del nivel de riesgo en los indicadores Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto IIAAC e Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto IEAIAC, se observó una inconsistencia, en los valores de la inversión acumulada desde 2012 ($18.625.000.000) y la inversión correspondiente al año 2024 ($35.258.458.685). Dado que el IIAAC mide la proporción de recursos ejecutados acumuladamente frente a las inversiones proyectadas en el plan tarifario desde el año de inicio hasta el año evaluado, no es coherente que un solo año supere ampliamente el total acumulado de más de una década. Por lo tanto, se recomienda a la empresa revisar y ajustar los valores de estos indicadores. Igualmente, se observa el mismo comportamiento para los indicadores Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado IIAALC e Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado IEAIALC, en los cuales los valores de la inversión acumulada desde 2012 ($15.828.000.000) son menores a la inversión correspondiente al año 2024 ($30.435.813.176).

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

1. AUDITORÍA DE LA ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVA

1.1. NOVEDADES

- Durante el año 2024, 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.
- El 20 de febrero de 2024 se aprobó el acuerdo 003 de 2014 por medio del cual se establecen los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de San José de Cúcuta para las vigencias 2024-2028 y otras disposiciones, sin cambios en los porcentajes respecto al acuerdo anterior.
- Durante el año 2024 se inició la devolución de cobros no autorizados correspondiente a costos de energía, desde diciembre 2008 hasta abril 2024. Valor total a devolver a los usuarios $613.838.737. Dicho valor se devolverá a los usuarios en un periodo de 6 meses contados a partir del mes de junio 2024 en cuotas iguales, dando un valor de devolución mensual de $102.306.456.
- Se inicia la devolución por cobros no autorizados a los suscriptores de Los Patios por concepto de aplicación de porcentajes de subsidios y contribuciones años 2019-2023, con un total de $1.280.102.672 por los conceptos de cargo fijo Acueducto, Cargo por Vertimiento, Cargo Fijo Alcantarillado y Cargo por Vertimiento y un total de intereses de $961.845.707,7 para un total en devolución de $2.241.948.379,9, valor que será entregado a los usuarios a través de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado con un concepto que se llama “Devolución contribución

Patios" a partir del mes de octubre 2024 hasta el mes de noviembre 2026, es decir un periodo de 25 meses devolviendo un valor mensual de $89.677.935,2.

- Se destaca la instalación de una cámara que permite la comunicación entre las plantas El Pórtico y Carmen de Tonchalá, facilitando el envío de agua tratada en caso de emergencia (rotura o contaminación).
- En marzo de 2024, la empresa recibió la infraestructura correspondiente a los subproyectos III y IV del proyecto del Acueducto Metropolitano Francisco de Paula Santander mediante el cual se abastecerá de agua potable a Los Patios y Villa del Rosario; esta infraestructura incluye las estructuras de tratamiento, distribución, estación de bombeo, líneas de impulsión y tanques de almacenamiento. En las estructuras de tratamiento se observó que los sedimentarios cuentas con tuberías perforadas (barre lodos) que realizan barridos periódicos para reducir la acumulación de lodos, y el sistema de lavado de filtros es aire-agua, con tuberías diferenciadas por colores.

1.2. ORGANIZACIÓN

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

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

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

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

En la cámara de Comercio de Cúcuta se radico mediante documento privado del 30 de julio de 2019 suscrito por el controlante registrado en la cámara de comercio bajo el número 9368567 del libro IX del registro mercantil el 01 de noviembre de 2019, una comunicación donde se configuró una situación de control: situación de control entre el controlante Transivic S.A.S. y la subordinada Aguas Kpital Cúcuta SA ESP.

Controlante: Transsivic S.A.S
Identificación: 9003677165

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

1.3. CAPITAL SOCIAL Y DE ACCIONES

La composición accionaria de la empresa certificada por el revisor fiscal designado por "servicios de auditoría y consultoría de Negocios S.A.S, de conformidad con el libro de registro de accionistas, de la compañía Aguas Kpital Cúcuta S.A ESP, presenta variaciones mínimas respecto al año 2023, en donde la fiduciaria Colpatria pasa del 77,66% en 2023 a 78,92% en el 2024, los acreedores varios Aguas Kpital S.A E.S.P. pasan de 20,83% en el 2023 a 19,6% en el 2024.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 1 Composición Accionaria 2024

Cúcuta 12 de febrero 2025

Servicios de Auditoría y Consultoría de Negocios S.A.S.

NIT 800.174.750-4
Calle 102A No. 47A – 09
Bogotá D.C. Colombia
T +57 1 705 9000
F +57 1 622 6614
E info@co.gt.com

La Suscrita Revisora Fiscal de
Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.
NIT 900.080956-2

Certifica:

Que de conformidad con el libro de registro de accionistas, la Compañía **AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P** a la fecha 12 febrero de 2025, presenta la siguiente composición accionaria:

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%
Rusmira 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			
SUBTOTAL		68.358	68.358.000.000	100,00%

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

1.4. DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN

Los principales cambios registrados en cámara de comercio corresponden a:

Por acta No. 36 del 19 de marzo de 2024 de la Asamblea de Accionistas, inscrita en cámara de comercio el 23 de enero de 2025 con el No. 9399154 del libro IX, se designó a:

Cuadro 2 Junta Directiva

Miembros Principales		Miembros Suplentes	
Nombre	**Identificación**	**Nombre**	**Identificación**
José Javier Castellanos Bautista	C.C. 13.443.377	Carmen Cecilia Aldana Palencia	C.C. 60.335763
Jaime Andrés Garbiras Serrano	C.C. 88.256.074	Gabriel Jaime Trujillo Vélez	C.C 70.105.844
Hugo Alberto Fuentes Parada	C.C. 17.590.298	José Gilberto Hernández Lara	C.C 88.197.392

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

Por documento privado del 12 de septiembre de 2024 de la firma de revisoría fiscal, inscrito en cámara de comercio el 24 de septiembre de 2024 con el No. 9397598 del libro IX, se designó a:

Revisor fiscal principal: Leidy Xiomara Anteliz TP 143381-T
Revisor fiscal suplente: Marco Antonio Correa TP 277954-T
Entidad 800174750-4 Servicios de Auditoría y Consultoría de Negocios S.A.S.

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

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

Por Acta No. 213 del 20 de enero de 2023 de la Junta Directiva, inscrita en Cámara de Comercio el 06 de febrero de 2023 con el No. 9387482 del libro IX, se designó a:

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

EMBARGOS, DEMANDAS Y MEDIDAS CAUTELARES

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[1].

1.5. ORGANIGRAMA

En el organigrama se muestran las líneas de mando y autoridad. Se cuenta con unidades estratégicas de negocio o centros de negocio (CN), que bajo el direccionamiento de un líder

[1] Informe de Gestión 2024 – Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P.

ejecutan una misión, evalúan su efectividad de costos y persiguen una rentabilidad y auto sostenimiento. Es decir, cada centro de negocio lleva el control de su efectividad de costos, rentabilidad y los indicadores que reflejan su gestión y logro de los objetivos organizacionales.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

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

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

Respecto al organigrama presentado en el año 2023 se registran los siguientes cambios:

Año 2023

Año 2024

Respecto a los centros de negocio presenta los siguientes cambios.

Año 2023

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Año 2024

1.6. RUPS

En el 2024 se realizó actualización del RUPS el día 22/03/2024 con número de certificación 20241220806433034, conforme resolución No. SSPD-20181000120515 de 2018 "*Por la cual se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación con el Registro Único de Prestadores – RUPS, para su inscripción, actualización y cancelación*". En donde a la empresa Aguas Kpital Cúcuta tiene fecha límite hasta el 30 de marzo.

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

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

Reporte RUPS AAA Certificacion De Municipios

Departamento	**NORTE DE SANTANDER**
Municipio	**CUCUTA**
Empresa	
Servicio	**ACUEDUCTO**

Datos Básicos									Datos solicitud		
ID Empresa	Razón social	Nit	Dígito de verificación	Fecha de Registro	Fecha de constitución	Fecha de inicio de operaciones	Estado del prestador	Fecha inicio estado del prestador	Estado de la solicitud	Fecha última actualización	Tipo de trámite
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	900080956	2	2006-11-08	2006-04-21	2006-06-05	OPERATIVA	ND	Aprobado	2024-03-22	ACTUALIZACION

Sistema Unico de Información de Servicios Públicos **SUI**
República de Colombia

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Nro. Certificación 20241220806433034
Fecha de certificación 22/03/2024

Datos Básicos
Razón Social:
AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
Sigla:
NO APLICA
Nit:
900080956 - 2
Fecha de Constitución:
21/04/2006
Fecha de Inicio de Operaciones:
05/06/2006
Estado del Prestador:
OPERATIVA
Fecha de Inicio de Nuevo Estado:

Representante Legal
Principal
Primer Apellido:
VERGEL
Segundo Apellido:
HERNANDEZ
Nombres:
HUGO IVAN
Identificación:
CEDULA DE CIUDADANIA: 13460287
Cargo que ocupa:
GERENTE GENERAL
Fecha de Posesión:
11/07/2007
Correo Electrónico:
radicacion.ceindoc@akc.co
Suplentes
Primer Apellido
GONZALEZ
Segundo Apellido
ACEVEDO
Nombres
FRANCISCO JAVIER
Identificación
CEDULA DE CIUDADANIA: 88160871

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

1.7. COSTOS PERSONAL

Durante el año 2024 la empresa contó con un total de 683 trabajadores, de los cuales el 70% corresponde al servicio público de acueducto y el 30% al servicio de alcantarillado. La empresa en promedio mantiene la misma cantidad de trabajadores respecto al año anterior.

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

Personal	Personal Acueducto		Personal Alcantarillado		Total	
	Año 2023	Año 2024	Año 2023	Año 2024	Año 2023	Año 2024
Total de Personal	477	478	205	205	682	683
Total Personal Nómina	452	452	194	194	646	646
Personal Directivo	8	8	3	3	11	11
Personal Administrativo	149	149	64	64	213	213
Personal Técnico - Operativo	295	295	127	127	422	422
Personal Aprendiz	25	26	11	11	36	37

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

Los costos de personal registran un total de $31.126 millones, un 13,1% superior al año 2023, en donde el 70% ($21.788 millones) corresponde al servicio de Acueducto y el 30% ($9,338 millones) al servicio de alcantarillado.

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

Estructura de Personal	Sueldo	Prestaciones Legales	Otros Pagos Servicios Personales	Total 2023	Total 2024	variación
Total de Personal	**18,541,882,831**	**8,075,897,423**	**4,508,205,391**	**27,520,723,618**	**31,125,985,645**	**13.10%**
Total Personal Nómina	18,219,147,005	8,075,897,423	4,502,045,643	27,225,950,949	30,797,090,071	13.12%
Personal Directivo	269,332,062	119,398,329	65,496,674	413,444,774	454,227,065	9.86%
Personal Administrativo	6,267,235,005	2,778,024,935	1,549,735,142	9,238,307,314	10,594,995,081	14.69%
Personal Técnico - Operativo	11,682,579,938	5,178,474,159	2,886,813,828	17,574,198,861	19,747,867,924	12.37%
Personal Aprendiz	322,735,826	0	6,159,748	294,772,669	328,895,574	11.58%

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

El 63.4% de los costos de personal corresponde al área técnica, el 34% al área administrativa, el 1,5% al área directiva y el 1,1% al personal aprendiz.

Grafica 1 Costos de Personal por Categoría de Empleo

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Grafica 2 Evolución Costos de Personal (millones)

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según resultados de la evaluación de desempeño que realiza la empresa se concluyó:

> *"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".*

1.9. CERTIFICACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES

En el año 2024, la empresa certificó por competencias laborales a 207 trabajadores, con apoyo con el SENA, durante el año 2023 certificó 280 trabajadores.

Asi mismo, se certifico a 123 colaboradores 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.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Certificaciones por competencias 2024:

- *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*

Ilustración 1 Certificados Competencias Laborales 2024

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a
ELKIN ANTONIO RINCON PALACIO
Con CEDULA DE CIUDADANÍA No. 1093293494
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - NIVEL INTERMEDIO
Código: 210601020 - Versión: 2
En testimonio de lo anterior. se firma el presente en CÚCUTA. A los treinta (30) días del mes de Abril de dos mil veinticuatro (2024)
Firmado Digitalmente por
1854483 - 30/04/2024
No Y FECHA REGISTRO
OLMAN GERARDO SUAREZ MORENO
Subdirector (E) CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS
REGIONAL NORTE DE SANTANDER
La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 95370021060102824ZCC1093293494C.

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a
LUIS EDUARDO ALVARAN RIVERA
Con CEDULA DE CIUDADANÍA No. 5531956
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma
Controlar sistema de gestión de acuerdo con normativa de seguridad y salud en el trabajo - NIVEL AVANZADO
Código: 220601073 - Versión: 1
En testimonio de lo anterior. se firma el presente en FLORIDABLANCA. A los veinticinco (25) días del mes de Octubre de dos mil veinticuatro (2024)
Firmado Digitalmente por
2019416 - 25/10/2024
No Y FECHA REGISTRO
JAIRO ORLANDO RAMIREZ MONTERO
Subdirector (E) CENTRO INDUSTRIAL DEL DISEÑO Y LA MANUFACTURA FLORIDABLANCA
REGIONAL SANTANDER
La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 92250022046107324ZCC5531956C.

Libertad y orden
REPÚBLICA DE COLOMBIA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga
Certificado de Competencia Laboral a
JAIR BUSTAMANTE MONSALVE
Con CEDULA DE CIUDADANÍA No. 13389560
Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma
Registrar consumo de servicios públicos de acuerdo con procedimiento técnico y normativa / Consumo de agua potable - NIVEL AVANZADO
Código: 280201218 - Versión: 2
En testimonio de lo anterior. se firma el presente en CÚCUTA. A los diecinueve (19) días del mes de Diciembre de dos mil veinticuatro (2024)
Firmado Digitalmente por
2141413 - 19/12/2024
No Y FECHA REGISTRO
YORGOS JOFFREY RAMIREZ PEREZ
Subdirector (E) CENTRO DE LA INDUSTRIA, LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS
REGIONAL NORTE DE SANTANDER
La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web http://certificados.sena.edu.co, bajo el número 95370028020121812ZCC13389560C.

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

1.10. INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS

1.10.1. Relación Personal Por Cada Mil Suscriptores

Acueducto

La relación total de personal de nómina, contratistas y temporales por cada mil suscriptores para el servicio de acueducto a diciembre del año 2024 fue de 2,27, en donde con un promedio de 478 trabajadores, atendió a un promedio de 210.576 suscriptores, el resultado del indicador respecto al año 2023 disminuyó en 0,03 puntos, en donde fue de 2,31.

Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado la relación de empleados por cada mil suscriptores fue de 0,98, para atender un promedio de 207.980 suscriptores, se contó con 205 trabajadores, respecto al año 2023 se mantiene el indicador con una leve disminución 0,1% donde fue de 1.

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

1.10.2. Productividad Del Personal Administrativo Del Prestador – PPAP

El PPAP mide la proporción de trabajadores administrativos existentes por cada 1.000 suscriptores, teniendo en cuenta el total de trabajadores administrativos para los dos servicios (Ac y Al) y los suscriptores del servicio de acueducto quien presenta mayor número, con un resultado de 1,06 trabajadores por cada 1000 suscriptores (se incluye personal directivo).

Tabla 3 Productividad del Personal Administrativo

Mes	NTAg Personal Administrativo	NSg Número de Suscriptores Atendidos	PPAPg Productividad del Personal Administrativo
Enero	224	208,469	1.07
Febrero	224	209,019	1.07
Marzo	224	209,225	1.07
Abril	224	209,606	1.07
Mayo	224	209,883	1.07
Junio	224	210,710	1.06
Julio	224	211,041	1.06
Agosto	224	211,382	1.06

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	NTAg Personal Administrativo	NSg Número de Suscriptores Atendidos	PPAPg Productividad del Personal Administrativo
Septiembre	224	211,634	1.06
Octubre	224	211,828	1.06
Noviembre	224	212,079	1.06
Diciembre	224	212,033	1.06
Sumatoria			**12.77**
PF Numero de periodos de Facturación			**12**
PPAPg Productividad del Personal Administrativa 2024			**1.06**

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

Para el cálculo se toman los trabajadores que hacen parte del área administrativa excluyendo aprendices.

La calificación de este indicador para el nivel de riesgo depende de los reportes oportunos al SUI, por lo que su resultado es del 100%.

1.10.3. Productividad Del Personal Operativo De Acueducto – POAC

El POAC corresponde a la medición de la proporción de trabajadores operativos existentes por cada 1.000 suscriptores para el servicio público domiciliario de acueducto, para el año 2024 se contó con 1,40 trabajadores por cada 1000 suscriptores, con una mínima reducción respecto al año 2023 donde fue de 1.43

Tabla 4 Productividad del Personal Operativo de Acueducto

Mes	NTOac Personal Operativo de Acueducto	NSg Número de Suscriptores del Servicio Publico Domiciliario de Acueducto	POACg Productividad del Personal Operativo de Acueducto
Enero	295	208,469	1.42
Febrero	295	209,019	1.41
Marzo	295	209,225	1.41
Abril	295	209,606	1.41
Mayo	295	209,883	1.41
Junio	295	210,710	1.40
Julio	295	211,041	1.40
Agosto	295	211,382	1.40
Septiembre	295	211,634	1.40
Octubre	295	211,828	1.39

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	NTOac Personal Operativo de Acueducto	NSg Número de Suscriptores del Servicio Publico Domiciliario de Acueducto	POACg Productividad del Personal Operativo de Acueducto
Noviembre	295	212,079	1.39
Diciembre	295	212,033	1.39
SUMATORIA			**16.83**
PF Numero de periodos de Facturación			**12**
PPAPg Productividad del Personal Operativo 2023			**1.43**
PPAPg Productividad del Personal Operativo 2024			**1.40**

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

La calificación de este indicador para el nivel de riesgo depende de los reportes oportunos al SUI, por lo que su resultado es del 100%.

1.10.4. Productividad Del Personal Operativo De Alcantarillado – POAL

El POAL corresponde a la medición de la proporción de trabajadores operativos existentes por cada 1.000 suscriptores para el servicio público domiciliario de alcantarillado, para el año 2024 se contó con 0,61 trabajadores por cada 1000 suscriptores.

Tabla 5 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado

Mes	NTOal Personal Operativo de Alcantarillado	NSalg Número de Suscriptores del Servicio Publico Domiciliario de Alcantarillado	POALCg Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado
Enero	127	206,237	0.616
Febrero	127	206,540	0.615
Marzo	127	206,812	0.614
Abril	127	207,043	0.613
Mayo	127	207,490	0.612
Junio	127	207,910	0.611
Julio	127	208,312	0.610
Agosto	127	208,603	0.609
Septiembre	127	208,860	0.608
Octubre	127	209,004	0.608
Noviembre	127	209,287	0.607
Diciembre	127	209,658	0.606

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	NTOal Personal Operativo de Alcantarillado	NSalg Número de Suscriptores del Servicio Publico Domiciliario de Alcantarillado	POALCg Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado
SUMATORIA			**7.33**
PF Numero de periodos de Facturación			**12**
PPAPg Productividad del Personal operativo 2023			**0.62**
PPAPg Productividad del Personal operativo 2024			**0.61**

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

La calificación de este indicador para el nivel de riesgo depende de los reportes oportunos al SUI, por lo que su resultado es del 100%.

1.10.5. Factor Prestacional De Acueducto

Durante el año 2024 el factor prestacional para los trabajadores de nómina presenta un resultado de 1,97, con un incremento respecto al 2023 de 0,30 puntos. Según informa la empresa a esta auditoría se realizan los pagos oportunamente a los trabajadores. El factor prestacional se encuentra dentro del rango normal de las empresas del sector.

Tabla 6 Factor Prestacional

Servicio	Sueldo	Prestaciones	Año 2023	Año 2024
Acueducto	12,753,402,904	8,804,560,146	1,67	1.69
Alcantarillado	5,465,744,102	8,804,560,146	1,67	2.61
Total	**18,219,147,005**	**17,609,120,292**	**1,67**	**1.97**

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

1.10.6. Eficiencia Laboral De Acueducto

De acuerdo con el indicador de eficiencia laboral establecido en la Resolución SSPD 20101300048765[2]. Durante el año 2024 se registra un resultado de $519,4/ m^3, pesos por m^3 superior al año 2023.

Tabla 7 Eficiencia Laboral Acueducto

M^3 Facturados De Acueducto	Costo De Personal	Índice De Eficiencia Laboral ($/M3) 2023	Índice De Eficiencia Laboral ($/M3) 2024
41,944,338	**21,788,189,952**	**453.41**	**519.45**

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

[2] Eficiencia Laboral = Costo de personal / Volumen facturado

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

1.10.7. Eficiencia Laboral De Alcantarillado

Durante el año 2024 se registra una eficiencia laboral para el servicio de alcantarillado de ($275,2/m^3), con un incremento de $33,1 por m^3 respecto al año 2023, donde su eficiencia fue de ($242.06/m^3).

Tabla 8 Eficiencia Laboral Alcantarillado

m^3 Facturados De Alcantarillado	Costo De Personal	Índice De Eficiencia Laboral ($/m^3) 2023	Índice De Eficiencia Laboral ($/m^3) 2024
33,929,662.51	9,337,795,694	242,06	275.21

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2. AUDITORÍA A LA VIABILIDAD FINANCIERA

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

Para el análisis de la información se revisó el Estado de situación Financiera de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., a 31 de diciembre de 2024, y los estados de resultados (Acueducto y Alcantarillado), comparándolos con el año anterior para evaluar la gestión y los resultados obtenidos durante el último periodo. Estos Estados Financieros están firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal.

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

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

Los estados financieros de Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P., entidad individual, correspondientes a los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2024, han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009 para preparadores de la información financiera pertenecientes al Grupo 2, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2016 modificado por el Decreto 2496 de 2016. Las NCIF se basan en la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) en Colombia – NIIF para las PYMES, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB); la norma de base corresponde a la traducida al español y emitida al 31 de diciembre de 2015 por el IASB.

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

A continuación, se muestra los estados financieros para el año 2024 comparado con el año 2023, con análisis horizontales y verticales los cuales permiten realizar una comparación del cambio en una cuenta a largo del tiempo y de la importancia de cada una de ellas dentro del total de los estados financieros para los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

El saldo en las cuentas: Deudores comerciales y otros deudores e Impuestos corrientes por pagar año 2023 presentan una variación respecto a lo presentado en el año 2023, por lo que el resultado de indicadores puede presentar variaciones respecto a los reportados por esta auditoría el año 2024 (correspondientes a 2023) al SUI.

Tabla 9 Estado de Situación Financiera de Acueducto y Alcantarillado al 31 de diciembre (miles de pesos)

Estado de la situación financiera	2022*	2023	2023*	2024	Análisis horizontal 2023-2024	Análisis vertical 2024
ACTIVOS						
Activos corrientes						
Efectivo y equivalentes de efectivo	8,873,292	5,658,281	5,658,281	3,105,705	-45.1%	1.6%
Deudores comerciales y otros deudores	46,621,931	51,091,399	45,003,515	56,141,907	24.8%	28.1%
Inventarios	6,852,895	7,839,018	7,839,018	5,723,652	-27.0%	2.9%
Total activos corrientes	**62,348,118**	**64,588,698**	**58,500,814**	**64,971,264**	11.1%	32.5%
Activos no corrientes						
Activos intangibles	157,383,295	144,243,108	144,243,108	132,802,861	-7.9%	66.4%
Otros Activos	2,495,028	2,287,856	2,287,856	2,132,053	-6.8%	1.1%
Total activos no corrientes	**159,878,323**	**146,530,964**	**146,530,964**	**134,934,914**	-7.9%	67.5%
Total Activos	**222,226,441**	**211,119,662**	**205,031,778**	**199,906,178**	-2.5%	
PASIVOS Y PATRIMONIO						
Pasivos Corrientes						
Obligaciones financieras	2,604,873					
Proveedores y otros acreedores comerciales	78,918,285	47,768,655	47,768,656	46,485,178	-2.7%	31.4%
Impuestos corrientes por pagar	17,516,616	15,669,623	9,581,739	7,902,915	-17.5%	5.3%
Obligaciones laborales	1,934,533	2,580,688	2,580,688	2,688,725	4.2%	1.8%
Otros Pasivos	1,567,140	4,601,087	4,601,087	3,155,587	-31.4%	2.1%
Total Pasivos corrientes	**102,541,447**	**70,620,053**	**64,532,170**	**60,232,405**	-6.7%	40.7%
Pasivos No Corrientes						
Obligaciones financieras						
Proveedores y otros acreedores comerciales	12,000,000	12,968,171	12,968,170	-	-100.0%	0.0%

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Estado de la situación financiera	2022*	2023	2023*	2024	Análisis horizontal 2023-2024	Análisis vertical 2024
Impuesto diferido	48,768,794	46,267,998	46,267,998	42,879,226	-7.3%	29.0%
Otros Pasivos	42,897,556	40,945,420	40,945,420	44,997,521	9.9%	30.4%
Total Pasivos No Corrientes	**103,666,350**	**100,181,589**	**100,181,588**	**87,876,747**	-12.3%	59.3%
Total Pasivos	**206,207,797**	**170,801,642**	**164,713,758**	**148,109,152**	-10.1%	
Patrimonio						
Patrimonio de los accionistas	16,018,644	40,318,020	40,318,022	51,797,026	28.5%	100%
Total Patrimonio	**16,018,644**	**40,318,020**	**40,318,022**	**51,797,026**	28.5%	**37,6%**
Total Pasivo y Patrimonio	**222,226,441**	**211,119,662**	**205,031,780**	**199,906,178**	-2.5%	

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

A 31 de diciembre de 2024 Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S. cuenta con un saldo en activos de $199.906 millones, un 2,5% inferior al año 2023, un saldo en pasivos de $148.109 millones, un 10,1% inferior al año anterior y un patrimonio de $51.797 millones, un 28,5% superior al año 2023.

ACTIVOS

Los activos de la empresa están concentrados en 32,5% en el corto plazo, con un incremento de 11,1% respecto al año 2023, y el 67,5% en el largo plazo con una disminución de 7,9% respecto al año anterior.

Tabla 10 Deudores

Cuenta	2023	2024	Variación
Servicio de acueducto	61,547,953	69,656,934	13.2%
Servicio de alcantarillado	21,253,990	22,748,918	7.0%
Otros deudores	4,084,761	9,000,074	120.3%
Anticipos o saldos a favor de impuestos	2,859,938	2,686,852	-6.1%
Subsidio acueducto y alcantarillado	1,277,000	1,437,574	12.6%
Bienes comerciales	5,499,235	6,109,320	11.1%
Anticipo y adquisición de bienes		153,982	
Subtotal	96,522,877	111,793,654	15.8%
(Menos) deterioro	- 51,519,362	- 55,651,747	8.0%
Total. deudores corto plazo	45,003,515	56,141,907	24.8%

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

A 31 de diciembre de 2024 se registra un saldo en la cuenta deudores comerciales y otros deudores de $111.793 millones, un 15,8% superior al año 2023, de los cuales el 62,3% corresponde al servicio de acueducto y el 20,3% al servicio de alcantarillado, se realiza una

provisión de $55.651 millones, lo que al final del periodo se registra un saldo en cuentas por cobrar de $56.141 millones, un 24,8% superior al año 2023. El 100% de los deudores comerciales están clasificados en el corto plazo.

Se resalta para el año 2024 el saldo en la cuenta anticipo pago tribunal de arbitramiento por $2.959 millones.

Respecto a la propiedad planta y equipo al inicio del periodo se registra un saldo de $7.123 millones, se realizaron compras por $1.362 millones, con una amortización de $882 millones, por lo que al final del periodo se registra un saldo de $7.604 millones.

PASIVOS

El 40,7% de los pasivos se encuentra concentrado en el corto plazo y el 59,3% en el largo plazo.

A 31 de diciembre de 2024 la empresa no registra obligaciones financieras.

El 31,4% de los pasivos lo conforman los proveedores y cuentas por pagar, con una reducción de 2,7% respecto al saldo presentado en 2023.

Se registra otros acreedores por valor de 21.732 millones, donde se resalta: *saldo por pagar a socios por valor de 12.888 millones, otros acreedores por valor de 7.807 millones, pasivos por servicios recibidos no facturados por valor de 699 millones.*

PATRIMONIO

El patrimonio de la empresa a diciembre de 2024 es de $51.797 millones el cual presenta un incremento respecto al año 2023 de 28,5%, principalmente por el incremento de la utilidad de la empresa.

2.2. ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultado Integral de 2024 para la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. muestra utilidades de la operación por $22.918 millones, un 4% superior al año 2023, con un total de ingresos de la operación de $258.462 millones, y un total de costos y gastos de la operación de $190.519 millones, al final del periodo se genera una utilidad del negocio de $11.479 millones, con una mejora del 66,4% respecto al año anterior.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 11 Estado de Resultados Integral de Acueducto y Alcantarillado (miles de pesos)

Estado de Resultado Integral	2022*	2023	2024	Análisis Horizontal 2023-2024	Análisis Vertical 2024
Ingresos Operacionales	211,527,943	238,746,960	258,462,720	8.3%	100.0%
Costo de Ventas	145,826,101	156,210,724	169,034,287	8.2%	65.4%
Utilidad Bruta	**65,701,842**	**82,536,236**	**89,428,433**	8.4%	34.6%
Margen Bruta	**31.1%**	**34.6%**	**34.6%**	0.0%	
Gastos Operacionales de Administración	15,560,544	16,891,229	21,484,744	27.2%	8.3%
Provisiones, agotamiento y depreciación	35,399,491	43,599,405	45,025,364	3.3%	17.4%
Utilidad Operacional	**14,741,807**	**22,045,602**	**22,918,325**	4.0%	8.9%
Margen operacional	**7.0%**	**9.2%**	**8.9%**	-0.4%	
Otros Ingresos	2,043,785	2,084,740	4,754,651	128.1%	1.8%
Otros Gastos	49,411,706	12,516,152	13,864,099	10.8%	5.4%
Resultado antes de provisión para renta	**-32,626,114**	**11,614,190**	**13,808,877**	18.9%	5.3%
Gasto por impuesto a la renta	4,911,642	7,218,535	5,718,645	-20.8%	2.2%
Ingreso (gasto) por impuesto diferido	926,210	2,500,796	3,388,772	35.5%	1.3%
Utilidad Neta del ejercicio	**-36,611,546**	**6,896,451**	**11,479,004**	66.4%	4.4%
Margen neta	**-17.3%**	**2.9%**	**4.4%**	1.6%	

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

Los ingresos operacionales durante el año 2024 registran un total de $258.462 millones, un 8,3% superior al año 2023, después de devoluciones y rebajas. Los ingresos por servicios registran un total de 231.398 millones.

El ingreso por la prestación del servicio de acueducto se incrementó en 14,2%, mientras que por el servicio de alcantarillado el incremento fue de 7,2%.

Tabla 12 Ingresos por Servicios

Ingresos	2022	2023	2024	variación
Servicio de acueducto	115,823,314	135,671,789	154,945,555	14.2%
Servicio de alcantarillado	59,047,215	67,665,151	72,544,580	7.2%
Otros servicios de construcción	45,959,293	6,707,952	7,425,736	10.7%
Bienes comercializados	6,407,959	45,890,508	47,397,276	3.3%
Devolución ingreso VPI 2017	- 13,472,185	- 15,039,564	- 20,332,886	35.2%
Otros servicios	58,809	57,056	52,003	-8.9%
Devoluciones y rebajas	- 2,296,462	- 2,205,932	- 3,570,544	61.9%
Total	**211,527,943**	**238,746,960**	**258,461,720**	**8.3%**

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

Las devoluciones correspondientes a VPI presentan un incremento de 35,2%, al pasar de 15.039 millones en 2023 a 20.333 millones en 2024.

Los costos de ventas durante el año 2023 registraron un total de $169.034 millones, un 8,2% superior al año 2023, lo que representa el 65,4% del total de los ingresos, con una utilidad bruta de $89.428 millones, un margen de 34,6%, manteniéndose respecto al año 2023.

Los costos más representativos corresponden a los costos de construcción con el 38,9%, costos de concesión 13,7% y servicios personales con el 11,8%. El costo de la energía para la operación representa el 8,8% del total de los costos.

Los gastos de administración para el año 2024 registran un total de $21.485 millones, con un incremento de 27,2% respecto al año anterior. Se resalta el incremento de las comisiones, honorarios y servicios en 172% al pasar de 1.378 millones en 2023 a 3.748 millones en 2024.

Teniendo en cuenta las provisiones, amortizaciones y depreciación de $45.025 millones, al final del periodo se registra una utilidad de la operación de $22.918 millones, un 4% superior al año 2023, con un margen de la operación del 8,9%, lo que representa una disminución del 0,4% respecto al año anterior.

Después de otros costos y gastos y provisión para la renta, la empresa obtiene una utilidad neta de $11.479 millones, con un margen neto de 4,4%, respecto al año 2023 se presenta una mejora en la utilidad de 1,6%.

2.3. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

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

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

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 13 Indicadores de Sostenibilidad Financiera

Sub – dimensión	Indicadores	Meta 2024	Resultado no normalizado	Estándar de medición no normalizado	Cumplido (si/no)
SF.1. Suficiencia Financiera	SF.1.1. Liquidez – L	1,5	1,08	1,1-1,5	no
	SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo – ER	90	99	90-100	si
	SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	1	1.07	>=1	si
	SF.1.4. Relación de Endeudamiento – RDP	3	2.86	GP 0,8 a 1,2	si
	SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	86	103	<=60 DÍAS	no
SF.2. Flujo Financiero	SF.2.1. EBITDA	100	67.943.689	>=0	si
	SF.2.2. Flujos Comprometidos – FC	0,76	2,8	0<=FC<=4	Si
	SF.2.3. Endeudamiento – E	Es 4	ES 4	>=4	si

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

Evaluando los indicadores de la dimensión de sostenibilidad financiera para el año 2024, incluyendo los indicadores del subdimensión de suficiencia financiera y flujo financiero tienen una puntuación de 81,7/100, lo que clasifica la dimensión en **RIESGO MEDIO BAJO**, con una mejora considerable respecto al año 2023. Es de aclarar que para el cálculo de los indicadores se toma el recaudo corriente incluyendo recaudo de cartera, esto teniendo en cuenta que el software de la empresa no permite extraer el valor depurando la cartera.

2.3.1. Liquidez – L

La Liquidez determina la capacidad de solventar las deudas exigibles hasta un año de plazo respecto a la fecha de cierre del ejercicio de la vigencia, para el año 2024 el resultado fue de 1.08, este índice debe estar en un rango de 1,1 a 1,5. por lo que se incumple con el referente y sin embargo la meta establecida es superior al resultado

2.3.2. Eficiencia en el Recaudo – ER

Este indicador determina la proporción de los ingresos por prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado facturados y que se pretenden recaudar en un período corriente, para el año 2024 el resultado fue de 99%, se cumple con la meta planteada y el estándar de medición. Para el cálculo de este indicador se tomó el total de ingresos de la operación, y para el recaudo corriente se tomó el déficit del balance de subsidios y contribuciones, más el recaudo total, importante resaltar que la empresa no

diferencia el recaudo total del recaudo corriente, por lo que el resultado del indicados es menor al calculado.

2.3.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG

El Cubrimiento de costos y gastos determina la capacidad del prestador para cubrir todas las erogaciones derivadas de la prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado con los ingresos de actividades ordinarias, para el año 2024 el resultado fue de 1,07, lo que quiere decir que la empresa logró cubrir los costos y gastos con sus ingresos corrientes de acueducto y alcantarillado, la meta planteada por la empresa fue de 1, por lo que se logró satisfactoriamente.

2.3.4. Relación de Endeudamiento – RDP

Este indicador mide la estructura de financiamiento que se utiliza, mediante la relación entre el pasivo exigible a corto y largo plazo y el patrimonio. También se conoce como factor de apalancamiento. Para el año 2024 se presentó una relación de endeudamiento de 2,86, superior al estándar de medición el cual debe estar entre 0,8 y 1,2., sin embargo, si se cumple con la meta propuesta en el PGR para el año 2024.

2.3.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en Días de Pago – RC

La rotación de cartera corresponde a la identificación del tiempo promedio en que se recibe el pago por parte de los suscriptores por concepto de la cartera generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a diciembre de 2024 se muestra que la empresa necesita de 103 días para recuperar su cartera. Según meta planteada en PGR, no se cumple con los 86 días proyectados.

2.3.6. EBITDA

El EBITDA corresponde al cálculo de la utilidad del prestador, teniendo en cuenta la depuración antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, para el año 2024 se presenta un resultado de $67.943 millones, el resultado es óptimo al ser positivo y se cumple la meta propuesta para el año 2024.

2.3.7. Flujos Comprometidos – FC

Corresponde a la relación entre la rentabilidad y el pasivo total del prestador. El indicador de Flujos Comprometidos para el año 2024 muestra que el EBITDA alcanza 2,8 veces para cubrir sus obligaciones con terceros. Según la calificación de la resolución CRA 906 de 2019 el indicador se encuentra en un rango optimo al estar entre cero (0) y cuatro (4).

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2.3.8. Endeudamiento – E

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

Según resolución 906 el indicador se calcula mediante tres ecuaciones, y depende de la combinación entre ellos, para el 2024 se presentó un escenario 4, en donde la ecuación número 1 (relación de activos y pasivos totales) es mayor a cero, la ecuación 2 (relación propiedad plata y equipo) es mayor a cero y la ecuación tres (relación de cuentas por cobrar y cuentas por pagar) menor a cero, lo que quiere decir que Se "aumenta endeudamiento, pero se genera CAPEX"

El estándar de medición es mayor o igual a escenario 4 por lo que se cumple satisfactoriamente

Tabla 14 Cálculo Endeudamiento

Activo total Periodo de Evaluación (ATt)	199,906,178
Pasivo Total Periodo de evaluación (PsTt)	148,109,152
Activo total Periodo anterior (ATt-1)	205,031,778
Pasivo Total Periodo anterior (PsTt-1)	64,532,170
Ecuación 1	**42.62**
Propiedad Planta y equipo periodo evaluado (PPEt)	7,603,848
Propiedad Planta y equipo periodo anterior (PPEt-1)	7,123,219
Ecuación 2	**0.07**
Cuentas Por Cobrar Totales del Periodo de Evaluación (CxCt)	56,141,907.00
Cuentas Por Cobrar Totales del Periodo anterior (CxCt-1)	45,003,515.00
Cuentas Por Pagar Totales del Periodo de Evaluación (CxPt)	46,485,178.00
Cuentas Por Pagar Totales del Periodo anterior (CxPt-1)	47,768,656.00
Inventario del Periodo de Evaluación (It)	5,723,652
Inventario del Periodo de Evaluación (It-1)	7,839,018
Ecuación 3	**- 10,306,504**
ESCENARIO	**ES 4**

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2.4. NEGOCIO EN MARCHA

Teniendo en cuenta informe de revisor fiscal: *"Al preparar los estados financieros, la gerencia de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. evaluó la capacidad que tiene la entidad para continuar en funcionamiento, la no intención de liquidarla o de hacer cesar sus operaciones, para dicha evaluación tuvo en cuenta la rentabilidad histórica y las proyecciones tanto de rentabilidad como de generación de flujos de efectivo, además de la fecha límite registradas en el contrato de operación, por lo cual la gerencia considera que por los doce meses siguientes y hasta la terminación del contrato (diciembre de 2026), concluyendo que no se tiene evidencia de la existencia de deterioros patrimoniales y riesgos de insolvencia que pudiesen afectar el cumplimiento de la hipótesis de negocio en marcha al cierre del ejercicio".*

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

3. AUDITORÍA AL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS

3.1. AUDITORÍA ASPECTOS COMERCIALES

3.1.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

3.1.1.1. Subsidios y Contribuciones

El 20 de febrero de 2024 se aprobó el acuerdo 003 de 2024 "*por medio del cual se establecen los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de San José de Cúcuta para las vigencias 2024-2028 y otras disposiciones*".

Tabla 15 Porcentaje Subsidios y Aportes Solidarios

ACUEDUCTO				
USO	Cargo fijo	C.B.	C.C.	C.S.
E1	-4,30%	-41,90%	0,00%	0,00%
E2	-0,90%	-36,00%	0,00%	0,00%
E3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E5	56,10%	50,10%	50,10%	58,60%
E6	149,90%	60,00%	60,00%	60,00%
Industrial	211,50%	50,10%	50,10%	50,10%
Comercial	211,50%	50,10%	50,10%	50,10%
Oficial	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

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

Fuente: ACUERDO 003 DE 2024. Adoptado por la AEGR

Los porcentajes aprobados tanto para subsidios como para contribuciones no presentaron cambios respecto al año anterior.

3.1.1.2. Análisis de Equilibrio de Subsidios y Contribuciones

Durante el año 2024 el balance de subsidios y contribuciones presenta un déficit de $16.271 millones, por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con un incremento de 18,8% respecto al año anterior. El 84,3% del déficit corresponde al servicio de acueducto y el 15,7% al servicio de alcantarillado. Respecto al año anterior los subsidios presentan un incremento de 12,7% mientras que las contribuciones lo hicieron en 7,7%.

Grafica 3 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios

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

- ✓ **Servicio de Acueducto**

Por la prestación del servicio de acueducto durante el año 2024 se presenta un total de subsidios para los estratos 1 y 2 de $22.495 millones, un 15,4% superior al año anterior y un total de 8.735 millones en contribuciones del sector industrial y comercial, con un incremento de 10,4%, lo que al final del periodo genera un déficit de $13,708 millones.

Tabla 16 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Acueducto

Periodo	E1	E2	E5	E6	Uso Industrial	Uso comercial	Total Subsidios	Total Aportes	Déficit
Enero	-921,079,293	-873,160,164	124,100,453	49,498,826	21,552,004	513,537,581	-1,794,239,456	708,688,864	-1,085,550,592
Febrero	-873,092,697	-827,357,917	121,233,670	50,930,713	21,058,212	483,337,989	-1,700,450,614	676,560,584	-1,023,890,030
Marzo	-892,827,453	-798,456,982	117,916,944	46,249,780	20,458,525	499,950,805	-1,691,284,436	684,576,054	-1,006,708,382
Abril	-997,084,655	-958,603,735	124,423,220	50,585,945	21,649,175	522,249,834	-1,955,688,390	718,908,174	-1,236,780,216
Mayo	-963,415,285	-911,045,047	119,683,909	47,830,112	23,617,130	511,367,384	-1,874,460,333	702,498,535	-1,171,961,798
Junio	-964,659,323	-920,023,632	127,483,303	49,194,252	22,729,317	527,929,720	-1,884,682,955	727,336,592	-1,157,346,363
Julio	-936,387,867	-888,202,838	125,989,797	50,581,180	21,488,829	514,512,225	-1,824,590,705	712,572,031	-1,112,018,674
Agosto	-1,006,626,534	-951,435,845	135,280,662	53,922,190	22,942,206	540,865,431	-1,958,062,379	753,010,489	-1,205,051,890
Septiembre	-1,016,633,363	-946,117,202	134,448,024	56,773,839	22,949,895	558,069,157	-1,962,750,565	772,240,915	-1,190,509,650
Octubre	-1,009,277,064	-954,603,444	134,443,181	56,693,607	24,180,287	563,503,775	-1,963,880,508	778,820,851	-1,185,059,658
Noviembre	-992,349,507	-934,445,682	131,025,111	52,758,712	22,844,691	564,593,702	-1,926,795,189	771,222,216	-1,155,572,973
Diciembre	-1,017,356,142	-940,939,026	128,265,665	49,820,192	21,838,841	579,037,904	-1,958,295,168	778,962,602	-1,179,332,566
TOTAL 2023	**-10.017.461.301**	**-9.476.652.372**	**1.389.575.148**	**592.544.946**	**252.972.530**	**5.720.061.669**	**-19.494.113.673**	**7.955.154.293**	**-11.538.959.380**
Total 2024	**-11,590,789,184**	**-10,904,391,515**	**1,524,293,940**	**614,839,348**	**267,309,113**	**6,378,955,506**	**-22,495,180,699**	**8,785,397,907**	**-13,709,782,792**

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

✓ **Servicio de Alcantarillado**

Por la prestación del servicio de alcantarillado se registró durante el año 2024 un déficit de 2.561 millones, un 18,8% superior al año anterior, con un total de $11.778 millones en subsidios y $9.217 millones en contribuciones, los subsidios se incrementaron en 7,9% mientras que las contribuciones lo hicieron en 5,3%.

Tabla 17 Balance de Subsidios y Aportes Solidarios de Alcantarillado

Periodo	E1	E2	E5	E6	Uso Industrial	Uso comercial	Total Subsidios	Total Aportes	Déficit
Enero	-376,758,878	-583,740,562	120,978,745	38,876,387	12,531,076	574,217,538	-960,499,440	746,603,746	-213,895,694
Febrero	-355,479,959	-557,534,513	118,191,739	39,822,454	12,456,954	557,504,866	-913,014,472	727,976,013	-185,038,459
Marzo	-370,227,386	-572,586,406	117,591,161	37,231,864	12,161,558	577,766,218	-942,813,792	744,750,801	-198,062,991
Abril	-385,696,165	-594,721,669	121,707,099	39,645,413	13,880,030	583,870,741	-980,417,834	759,103,283	-221,314,551
Mayo	-389,406,178	-591,575,812	117,058,155	37,246,103	13,597,366	576,617,998	-980,981,990	744,519,622	-236,462,368
Junio	-389,137,869	-596,554,065	120,748,979	38,108,320	13,154,562	587,086,725	-985,691,934	759,098,586	-226,593,348
Julio	-370,395,236	-578,822,790	119,620,746	38,742,065	12,477,209	579,166,680	-949,218,027	750,006,700	-199,211,327
Agosto	-401,632,536	-616,780,549	127,444,790	40,909,245	13,241,891	604,921,506	-1,018,413,085	786,517,432	-231,895,653
Septiembre	-403,041,887	-613,471,890	127,321,981	39,587,559	13,296,813	616,020,189	-1,016,513,777	796,226,541	-220,287,236
Octubre	-399,931,292	-618,340,554	126,581,730	39,389,301	13,852,211	617,488,240	-1,018,271,846	797,311,482	-220,960,365
Noviembre	-392,805,931	-607,142,338	124,629,469	39,060,839	13,024,990	622,644,578	-999,948,269	799,359,876	-200,588,393
Diciembre	-401,174,449	-611,008,096	123,491,208	37,470,377	12,591,362	631,883,397	-1,012,182,545	805,436,344	-206,746,201
TOTAL 2023	**-4,285,591,048**	**-6,624,997,036**	**1,476,477,660**	**549,162,802**	**153,656,273**	**6,575,859,444**	**-10,910,588,084**	**8,755,156,179**	**-2,155,431,905**
TOTAL 2024	**-4,635,687,767**	**-7,142,279,243**	**1,465,365,802**	**466,089,927**	**156,266,022**	**7,129,188,675**	**-11,777,967,010**	**9,216,910,426**	**-2,561,056,584**

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

3.1.1.3. Facturación y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado por Cargo Fijo y Consumo

Durante el año 2024 la empresa realizó una facturación correspondiente a cargos fijos, consumos y vertimientos para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de $197.779 millones, y un recaudo de $186.670 millones, con una eficiencia del recaudo de 94,4%. La eficiencia en acueducto corresponde a 93,1% y la de alcantarillado de 96,1%.

Tabla 18 Facturación y Recaudo de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado por Cargo Fijo y Consumo

Servicio	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo
Acueducto	129,112,614,813	120,266,683,488	93.1%
Alcantarillado	68,666,592,112	66,403,565,860	96.7%
Total 2023	**177,254,494,571**	**170,291,569,157**	**96.1%**
Total 2024	**197,779,206,925**	**186,670,249,348**	**94.4%**

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

Respecto a otros conceptos (intereses, diferidos y otros) se realizó una facturación de $14,828 millones, y un recaudo de $21.637 millones, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

3.1.1.4. Facturación y Recaudo de Acueducto

Durante el año 2024, se realizó una facturación total por el servicio de acueducto de $141.350 millones un 16,8% superior al año 2023 y obtuvo un recaudo total por el mismo concepto de $140.126 millones con un incremento de 15,4% respecto al año anterior, con una eficiencia del recaudo total de acueducto de 99,1%, un 1,3% inferior al año anterior.

La eficiencia del recaudo por cargo fijo y cargo por consumo fue del 93,1% con una disminución respecto al año 2023 de 2,1%.

Tabla 19 Eficiencia del Recaudo del Servicio de Acueducto

Mes	Facturación Vs Recaudo Total			Facturación Vs Recaudo por CF y Consumo		
	Acueducto			Acueducto		
	Facturación	Recaudo	Eficiencia	Facturación	Recaudo	Eficiencia
Enero	11,269,889,913	10,780,226,931	96%	10,399,212,017	9,422,366,673	90.6%
Febrero	10,712,149,342	11,051,886,970	103%	9,724,678,317	9,621,218,355	98.9%
Marzo	10,889,664,204	10,556,999,997	97%	9,727,660,276	9,012,815,377	92.7%
Abril	12,396,044,312	12,052,304,988	97%	11,035,453,878	10,176,938,371	92.2%
Mayo	12,583,037,142	10,515,187,510	84%	11,475,852,790	8,959,245,966	78.1%
Junio	11,793,867,518	11,981,779,148	102%	10,687,363,104	10,238,156,021	95.8%
Julio	11,222,694,489	12,475,228,787	111%	10,289,620,575	10,711,503,344	104.1%
Agosto	12,057,581,511	11,782,617,874	98%	11,112,728,180	10,063,913,391	90.6%
Septiembre	12,358,737,427	11,911,725,219	96%	11,342,773,147	10,207,044,846	90.0%
Octubre	12,107,736,278	12,683,023,189	105%	11,245,631,548	10,944,967,774	97.3%
Noviembre	11,948,243,217	12,035,484,045	101%	10,993,383,994	10,221,722,044	93.0%
Diciembre	12,010,838,073	12,300,268,167	102%	11,078,256,987	10,686,791,326	96.5%
Total 2023	**120,989,763,252**	**121,476,845,901**	**100.4%**	**112,936,259,187**	**107,545,388,136**	**95.2%**
Total 2024	**141,350,483,426**	**140,126,732,825**	**99.1%**	**129,112,614,813**	**120,266,683,488**	**93.1%**
Variación	**16.8%**	**15.4%**	**-1.3%**	**14.3%**	**11.8%**	**-2.1%**

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

3.1.1.5. Facturación y Recaudo de Alcantarillado

Durante el año 2024, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., registró una facturación total por el servicio de alcantarillado de $71.256 millones un 7,5% superior al año 2023 y obtuvo un recaudo total por el mismo concepto de $68.180 millones con un incremento de

8,7% con respecto al 2023. Con lo que se muestra una eficiencia del recaudo total de 95,7%, un 1% superior al año anterior.

La eficiencia del recaudo de consumos básicos y cargo por consumo, fue del 96,7% para el año 2024, con una reducción de 0,9% respecto al año 2023.

Tabla 20 Eficiencia del Recaudo del Servicio de Alcantarillado

Mes	Facturación Vs Recaudo Total			Facturación Vs Recaudo por CF y Consumo		
	Alcantarillado			Alcantarillado		
	Facturación	Recaudo	Eficiencia	Facturación	Recaudo	Eficiencia
Enero	5,961,667,332	5,511,172,648	92.4%	5,721,398,982	5,362,748,601	93.7%
Febrero	5,557,100,791	5,521,134,893	99.4%	5,338,077,413	5,381,083,307	100.8%
Marzo	5,658,743,020	5,283,718,038	93.4%	5,444,029,918	5,156,995,813	94.7%
Abril	6,028,308,946	5,788,769,520	96.0%	5,791,028,104	5,633,593,708	97.3%
Mayo	5,726,627,987	4,938,609,593	86.2%	5,530,420,934	4,824,439,948	87.2%
Junio	5,928,959,865	5,718,669,775	96.5%	5,704,988,151	5,571,881,087	97.7%
Julio	5,719,695,858	6,035,503,331	105.5%	5,473,419,938	5,879,700,130	107.4%
Agosto	6,128,036,396	5,647,627,840	92.2%	5,920,337,200	5,498,049,299	92.9%
Septiembre	6,224,048,734	5,755,464,394	92.5%	6,026,751,410	5,588,483,001	92.7%
Octubre	6,180,796,677	6,116,972,541	99.0%	5,983,810,177	5,955,334,662	99.5%
Noviembre	6,021,634,386	5,870,609,146	97.5%	5,849,723,293	5,718,060,585	97.7%
Diciembre	6,120,749,370	5,992,586,008	97.9%	5,882,606,592	5,833,195,719	99.2%
Año 2023	**66,292,204,069**	**62,743,796,048**	94.6%	**64,318,235,384**	**62,746,181,021**	97.6%
Año 2024	**71,256,369,362**	**68,180,837,727**	95.7%	**68,666,592,112**	**66,403,565,860**	96.7%
Variación	**7.5%**	**8.7%**	**1.0%**	**6.8%**	**5.8%**	**-0.9%**

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

3.1.1.6. Cartera Total Acueducto y Alcantarillado

La cartera total de la empresa a diciembre de 2024 es de $89.627 millones la cual aumento en un 25,88% con respecto a diciembre de 2023. El 74,2% de la cartera corresponde al servicio de acueducto, con un incremento del 12,03% respecto al año anterior, y el 25,8% al servicio de alcantarillado con un incremento de 25,88% respecto al 2023.

Tabla 21 Cartera de Acueducto y Alcantarillado a diciembre 2024

dic-24	Cartera de acueducto		Cartera de alcantarillado		Cartera total	
	Total	Participación %	Total	Participación %	Total	Participación %
30 días	5,295,571,428	8.0%	2,420,991,884.9	10.5%	7,716,563,313.38	8.6%
60 días	2,013,010,764	3.0%	662,784,067.7	2.9%	2,675,794,831.24	3.0%
90 días	1,795,313,820	2.7%	522,014,323.1	2.3%	2,317,328,142.76	2.6%
120 días	1,578,799,634	2.4%	398,896,007.7	1.7%	1,977,695,641.38	2.2%
150 días	1,522,186,283	2.3%	403,309,841.2	1.7%	1,925,496,123.76	2.1%
180 días	1,389,861,701	2.1%	346,936,201.6	1.5%	1,736,797,902.72	1.9%
360 días	7,727,143,020	11.6%	1,956,049,347.3	8.5%	9,683,192,367.61	10.8%
>360 días	45,208,673,475	68.0%	16,385,651,515.6	70.9%	61,594,324,990.57	68.7%
Total 2023	**59,384,896,633**		**11,816,999,250.0**		**71,201,895,883**	
Total 2024	**66,530,560,124**		**23,096,633,189.2**		**89,627,193,313**	
Variación %	**12.03%**		**95.45%**		**25.88%**	

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

La mayor concentración de la cartera total se encuentra en mayor a 360 días con el 68,7%, seguida de la cartera a 360 días con el 11,8%.

Grafica 4 Distribución de la Cartera de Acueducto por Estrato y Sector a diciembre 2024 (millones de pesos)

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

La cartera del servicio (mayor a 30días) de acueducto está concentrada en mayor proporción en el estrato 1 con un valor de $33.342 millones que representa el 50,1%, seguida del estrato

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2 con un valor de $11.071 millones que equivale a un 16,6%, el sector comercial registra una cartera de $8.361 millones, siendo el 12,6% del total de la cartera a 31 de diciembre de 2024.

Grafica 5 Distribución de la Cartera de Alcantarillado por Estrato y Sector a diciembre 2024 (millones de pesos)

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

A 31 de diciembre de 2024 la cartera del servicio de alcantarillado está concentrada principalmente en el sector comercial con el 34,2% (7.895 millones), seguida por el estrato 1 con el 24,7% (5.716 millones) y en el estrato dos con el 18,7% (4.313 millones).

Según datos entregados por la empresa, se concluye que la empresa necesita de 103 días para recuperar su cartera, teniendo en cuenta el recaudo corriente y el saldo en cuentas por cobrar, el estándar de medición del indicador es menor a 60 días.

Tabla 22 Rotación de Cartera (miles)

Saldo de Cuentas por Cobrar **CCPC**	56,141,907
Recaudo en el Periodo de Evaluación **RI** Recaudo corriente	196,638,033
ROTACION DE CARTERA RC NO NORMALIZADO	**103**

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

3.1.1.7. Estrategias de Recuperación de Cartera- Recaudos

De acuerdo con la cartera, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P durante el año 2024 continua con las mismas estrategias ejecutadas durante el año 2023, en donde se divide en tres secciones

las estrategias, con el objetivo de lograr una mayor efectividad de las mismas, como gestión operativa, gestión administrativa y gestión comercial.

Tabla 23 Recaudo de Cartera (millones)

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total
Recaudo 2023	14,063	14,286	15,556	14,398	15,946	15,521	16,022	16,695	16,301	16,533	11,266	17,634	184,221
Recaudo 2024	17,587	14,911	15,876	18,207	12,459	17,238	18,482	15,794	20,363	20,351	20,395	18,429	210,091

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

Durante el año 2024 se logró un recaudo de cartera de $210.091 millones un 14% superior al recaudo alcanzado en el año 2023.

1) Gestión Operativa

La gestión operativa está enfocada al contacto directo con el usuario, mediante gestión personaliza, tele- cobro, acuerdos de pago y suspensiones, durante el año 2024 esta gestión permitió un recaudo total de $145.512 millones con un promedio de 49.659 suscriptores involucrados, el incremento del recaudo fue de 58% respecto al año anterior donde fue de $92.045 millones.

Tabla 24 Gestión Operativa

1. GESTIÓN OPERATIVA	Año 2023	Año 2024	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Recaudo (millones)	**92,045**	**145,512**	11,558	10,460	11,504	12,238	7,754	12,178	13,253	10,561	14,252	14,178	14,538	13,038
Usuarios (promedio)	**41,241**	**49,659**	43,969	39,333	55,999	51,656	23,060	49,105	55,338	35,538	59,828	57,013	64,594	60,478

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

2) Gestión Administrativa

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

Con la gestión administrativa se logró un recaudo en el 2024 de $1.042 millones, para un promedio de 230 usuarios involucrados al mes.

Tabla 25 Gestión Administrativa

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Total 2023	Año 2024	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Recaudo (millones)	**1,078**	**1,042**	117	88	72	117	63	82	114	92	83	88	90	36
Usuarios (promedio)	**181**	**230**	294	243	180	267	167	238	266	224	224	245	269	150

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

3) Gestión Comercial

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

Por la gestión comercial se logró una recuperación de $63.537 millones, aplicado a un promedio de 49.217 usuarios durante el año 2024, con un incremento del 30,5% respecto al año 2023.

Tabla 26 Gestión Comercial

3. GESTIÓN COMERCIAL	Total 2023	Año 2024	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Recaudo (millones)	**48,679**	**63,537**	5,912	4,363	4,300	5,853	4,642	4,978	5,115	5,141	6,028	6,085	5,766	5,355
Usuarios (promedio)	**40,882**	**49,217**	54,928	40,939	43,130	55,525	47,672	43,132	46,796	49,126	54,119	52,931	50,645	51,660

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

Dentro de las estrategias utilizadas para la recuperación de cartera que generan un mayor impacto corresponden a tele-cobro con el 65,8%, seguido gestión personalizada con el 16,7% y suspensión con el 14%.

Grafica 6 Recaudo por Estrategia de Recuperación de Cartera 2024

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

3.1.2. ESTADO DE LA MICROMEDICIÓN POR USO Y ESTRATO

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

3.1.2.1. Micromedición Nominal

A diciembre de 2024, el índice de micromedición nominal[3] fue de 99,9%, manteniendo el buen resultado respecto al año 2023.

Tabla 27 Micromedición Nominal

Periodo	Micromedidores Instalados 2024	Suscriptores 2024	Cobertura De Micromedicion Nominal 2023	Cobertura De Micromedicion Nominal 2024	Variación
Enero	208,350	208,730	100.00%	99.8%	-0.2%
Febrero	208,803	209,281	100.00%	99.8%	-0.2%
Marzo	209,000	209,488	100.00%	99.8%	-0.2%
Abril	209,402	209,871	99.90%	99.8%	-0.1%
Mayo	209,753	210,051	100.00%	99.9%	-0.1%
Junio	210,475	210,978	99.90%	99.8%	-0.1%
Julio	206,439	211,309	99.90%	97.7%	-2.2%
Agosto	211,133	211,650	99.90%	99.8%	-0.1%
Septiembre	211,700	211,902	100.00%	99.9%	-0.1%
Octubre	211,871	212,096	99.90%	99.9%	-0.01%
Noviembre	212,116	212,348	99.90%	99.9%	-0.01%
Diciembre	212,080	212,299	99.90%	99.9%	-0.003%

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

3.1.2.2. Índice de Micromedición Efectiva

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

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 28 Índice de Micromedición Efectiva

Número Total de Suscriptores Técnicamente Viables de Medición	Numero de Micromedidores en buen Estado y Funcionando	Índice de Micromedición Efectiva IMIg
NSg	**MFLg**	**IMIg**
208,730	207,759	99.53
209,281	208,125	99.45
209,488	208,247	99.41
209,871	208,719	99.45
210,051	209,006	99.50
210,978	209,789	99.44
211,309	205,710	97.35
211,650	210,385	99.40
211,902	211,017	99.58
212,096	211,141	99.55
212,348	211,328	99.52
212,299	211,169	99.47
Índice de Micromedición Efectiva IMI No Normalizado 2023		**99.67**
Índice de Micromedición Efectiva IMI No Normalizado 2024		**99.30**

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

El índice de Micromedición efectiva para el 2024 fue de 99,30, con una pequeña reducción de 0,37 puntos respecto al resultado del año 2023, con lo que se cumple con la meta establecida en el tablero de planeación.

El índice de Micromedición efectiva a diciembre de 2024 en todos los estratos y sectores es superior al 99%, destacándose el sector industrial y oficial con cobertura del 100%.

Grafica 7 Índice de Micromedición Efectiva por Estrato y Sector

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

A diciembre de 2024 se cuenta con 219 suscriptores sin medición y un total de 211 suscriptores con medidor fuera de funcionamiento.

3.1.3. COMPOSICIÓN DE LOS USUARIOS POR USO Y ESTRATO

Durante el año 2024 se prestó el servicio de acueducto en promedio a 210.576 suscriptores y en el servicio de alcantarillado a 207.980. Respecto al promedio de suscriptores del año 2023 se incrementó en 1,98% para el servicio de acueducto y 2,06% en alcantarillado.

Tabla 29 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado

Periodo	Suscriptores Acueducto	Suscriptores Alcantarillado
Enero	208,469	206,237
Febrero	209,019	206,540
Marzo	209,225	206,812
Abril	209,606	207,043
Mayo	209,883	207,490
Junio	210,710	207,910
Julio	211,041	208,312
Agosto	211,382	208,603
Septiembre	211,634	208,860
Octubre	211,828	209,004
Noviembre	212,079	209,287
Diciembre	212,033	209,658
Promedio 2023	**206,493**	**203,783**
Promedio 2024	**210,576**	**207,980**
Variación	**1.98%**	**2.06%**

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

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Grafica 8 Suscriptores por Uso y Estrato diciembre 2024

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

Con corte a diciembre de 2023 el mayor número de suscriptores se encuentra concentrado en el estrato 2 con el 36,63% en acueducto y 36,76 en alcantarillado, seguido del estrato 1 con el 23,24% en acueducto y 23,86 en alcantarillado.

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

3.1.4. FACTURA DE LOS SERVICIOS

La facturación para el año 2024 continúa realizándose de forma mensual, para los servicios de acueducto y alcantarillado, la impresión se realiza en Bucaramanga, por medio de la empresa Dispapeles.

El modelo de factura cumple lo estipulado en la Ley 142 de 1994, artículo 148, que establece los requisitos mínimos que deben contener las facturas. Así mismo la factura contiene lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes en su capítulo III, clausula 17.

Los costos no se muestran de manera detallada teniendo en cuenta que se aplaca tarifa contractual.

Imagen 3 Factura Aplicada Para Facturación 2024

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

3.1.5. TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La empresa durante el año 2024 continuó aplicando tarifas contractuales para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Durante el año 2024 (enero – diciembre) se realizó la actualización tarifaria de acueducto tres veces, marzo (3,4% cargo fijo y 3,3% cargo variable), en abril (3,4% cargo variable) y en el mes de agosto (3.2%)

Tabla 30 Tarifas del Servicio de Acueducto Aplicadas en el 2024

Mes	Uso	Cargo fijo	C.B.	C.C.	C.S.	actualización Cargo Básico	actualización Cargo por consumo
Enero	E1	6,214.69	1,785.03	3,072.34	3,072.34		
	E2	6,435.49	1,966.30	3,072.34	3,072.34		
	E3	6,493.93	3,072.34	3,072.34	3,072.34		
	E4	6,493.93	3,072.34	3,072.34	3,072.34		
	E5	10,137.03	4,611.58	4,611.58	4,872.73		
	E6	16,228.34	4,915.75	4,915.75	4,915.75		
	Industrial	20,228.60	4,611.58	4,611.58	4,611.58		
	Comercial	20,228.60	4,611.58	4,611.58	4,611.58		
	Oficial	6,493.93	3,072.34	3,072.34	3,072.34		
Marzo	E1	6,424.09	1,844.70	3,175.04	3,175.04	3.4%	3.3%
	E2	6,652.32	2,032.03	3,175.04	3,175.04	3.4%	3.3%
	E3	6,712.73	3,175.04	3,175.04	3,175.04	3.4%	3.3%
	E4	6,712.73	3,175.04	3,175.04	3,175.04	3.4%	3.3%
	E5	10,478.58	4,765.74	4,765.74	5,035.62	3.4%	3.3%
	E6	16,775.12	5,080.07	5,080.07	5,080.07	3.4%	3.3%
	Industrial	20,910.16	4,765.74	4,765.74	4,765.74	3.4%	3.3%
	Comercial	20,910.16	4,765.74	4,765.74	4,765.74	3.4%	3.3%
	Oficial	6,712.73	3,175.04	3,175.04	3,175.04	3.4%	3.3%
Abril - julio	E1	6,424.08	1,907.51	3,283.15	3,283.15	0.0%	3.4%
	E2	6,652.31	2,101.22	3,283.15	3,283.15	0.0%	3.4%
	E3	6,712.73	3,283.15	3,283.15	3,283.15	0.0%	3.4%
	E4	6,712.73	3,283.15	3,283.15	3,283.15	0.0%	3.4%
	E5	10,478.57	4,928.01	4,928.01	5,207.08	0.0%	3.4%
	E6	16,775.11	5,253.04	5,253.04	5,253.04	0.0%	3.4%
	Industrial	20,910.15	4,928.01	4,928.01	4,928.01	0.0%	3.4%
	Comercial	20,910.15	4,928.01	4,928.01	4,928.01	0.0%	3.4%
	Oficial	6,712.73	3,283.15	3,283.15	3,283.15	0.0%	3.4%
Agosto	E1	6,627.46	1,967.88	3,387.06	3,387.06	3.2%	3.2%
	E2	6,862.92	2,167.72	3,387.06	3,387.06	3.2%	3.2%
	E3	6,925.25	3,387.06	3,387.06	3,387.06	3.2%	3.2%

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	Uso	Cargo fijo	C.B.	C.C.	C.S.	actualización Cargo Básico	actualización Cargo por consumo
	E4	6,925.25	3,387.06	3,387.06	3,387.06	3.2%	3.2%
	E5	10,810.32	5,083.98	5,083.98	5,371.88	3.2%	3.2%
	E6	17,306.20	5,419.30	5,419.30	5,419.30	3.2%	3.2%
	Industrial	21,599.85	5,083.98	5,083.98	5,083.98	3.3%	3.2%
	Comercial	21,599.85	5,083.98	5,083.98	5,083.98	3.3%	3.2%
	Oficial	6,925.25	3,387.06	3,387.06	3,387.06	3.2%	3.2%

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

La tarifa del servicio de alcantarillado se actualizó en dos oportunidades, en el mes de marzo (3,4%) y el mes de agosto (3,2%) tanto para cargo fijo como para cargo variable.

Tabla 31 Tarifas del Servicio de Alcantarillado Aplicadas en el 2024

Mes	Uso	Cargo fijo	V.B.	V.C.	V.S.	Variación CF	Variación CV
septiembre 2023-febrero 2024	E1	1,576.26	1,085.53	1,812.24	1,812.24		
	E2	1,776.06	1,159.83	1,812.24	1,812.24		
	E3	2,775.10	1,812.24	1,812.24	1,812.24		
	E4	2,775.10	1,812.24	1,812.24	1,812.24		
	E5	19,220.35	2,718.35	2,718.35	2,718.35		
	E6	30,745.34	2,899.58	2,899.58	2,899.58		
	Industrial	31,713.85	2,718.35	2,718.35	2,718.35		
	Comercial	31,713.85	2,718.35	2,718.35	2,718.35		
	Oficial	2,775.10	1,812.24	1,812.24	1,812.24		
Marzo - julio	E1	1,629.37	1,122.10	1,873.30	1,873.30	3.4%	3.4%
	E2	1,835.91	1,198.91	1,873.30	1,873.30	3.4%	3.4%
	E3	2,868.60	1,873.30	1,873.30	1,873.30	3.4%	3.4%
	E4	2,868.60	1,873.30	1,873.30	1,873.30	3.4%	3.4%
	E5	19,867.94	2,809.94	2,809.94	2,809.94	3.4%	3.4%
	E6	31,781.24	2,997.27	2,997.27	2,997.27	3.4%	3.4%
	Industrial	32,782.38	2,809.94	2,809.94	2,809.94	3.4%	3.4%
	Comercial	32,782.38	2,809.94	2,809.94	2,809.94	3.4%	3.4%
	Oficial	2,868.60	1,873.30	1,873.30	1,873.30	3.4%	3.4%
Agosto	E1	1,680.95	1,157.63	1,932.60	1,932.60	3.2%	3.2%
	E2	1,894.03	1,236.87	1,932.60	1,932.60	3.2%	3.2%
	E3	2,959.42	1,932.60	1,932.60	1,932.60	3.2%	3.2%
	E4	2,959.42	1,932.60	1,932.60	1,932.60	3.2%	3.2%
	E5	20,496.94	2,898.90	2,898.90	2,898.90	3.2%	3.2%
	E6	32,787.41	3,092.17	3,092.17	3,092.17	3.2%	3.2%
	Industrial	33,820.25	2,898.90	2,898.90	2,898.90	3.2%	3.2%
	Comercial	33,820.25	2,898.90	2,898.90	2,898.90	3.2%	3.2%
	Oficial	2,959.42	1,932.60	1,932.60	1,932.60	3.2%	3.2%

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

Durante el año 2024 se presentaron dos novedades respecto a la aplicación tarifaria:

1. **Durante el año 2024 inició con el proceso de devolución por cobros no autorizados, para lo cual presenta el siguiente informe:**

COBRO TOTAL A USUARIO

1. *Se obtiene el consumo facturado para cada usuario en cada periodo desde diciembre 2008 hasta abril 2024.*
2. *Se calculo el valor de devolución por concepto de energía para cada periodo*
3. *Su multiplica el consumo factura por el valor de la tarifa a devolver para cada periodo desde diciembre 2008 hasta abril 2024.*

De esta manera se obtiene el valor facturado a cada usuario a tarifa y/o costo de referencia por valor de $ 289.393.299

DEVOLUCIÓN DE SUBSIDIOS

1. *Se toma el uso y estrato facturado para cada usuario, los cuales se identificarán como se encuentra en la siguiente tabla en la columna estrato:*

Uso	Estrato	Valor asignado
Residenciales	Estrato 1	1
	Estrato 2	2
	Estrato 3	3
	Estrato 4	4
	Estrato 5	5
	Estrato 6	6
Comercial	N.A	7
Industrial	N.A	7
Oficial	N.A	9
Sin Ánimo de Lucro	N.A	9

2. *Se obtiene el consumo facturado para cada usuario en cada periodo desde diciembre 2008 hasta abril 2024.*
3. *Se obtienen los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados para cada periodo de facturación conforme a los acuerdos municipales vigentes.*
4. *Se aplica cada porcentaje de subsidio y/o contribución teniendo en cuenta el consumo facturado, la tarifa aplicada para cada periodo y el porcentajes de subsidio y/o contribución aplicado en cada mes.*

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

5. *Se realiza el cálculo de los intereses a devolver por concepto de subsidios de acuerdo a lo establecido en el Articulo 1.8.3.3 de la Resolución 943 de 2021, para lo cual se obtienen los porcentajes de interés bancario corriente aplicado en cada periodo, información extraída de la página web: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10829/sala-de-prensacomunicados-de-prensa-interes-bancario-corriente-10829/, Histórico tasa de usura, se adjunta Excel.*

El valor de los intereses causados por los subsidios y/o contribuciones es de -$25.014.730, mientras que el cálculo de intereses de este dinero da como resultado la devolución de - $34.686.623.

Por lo anterior el valor del déficit de subsidio a devolver al municipio incluido los intereses es de -$59.701.353, el cual se incluirá en la cuenta de cobro correspondiente al mes de mayo 2024.

COBRO A USUARIOS

1. *Se realiza la suma entre el cálculo de cobro total a usuarios y los valores de subsidios que se debieron otorgar a los usuarios y/o contribuciones que se debieron cobrar a los mismos.*
2. *Del resultado anterior se obtiene el valor que se le debe devolver a cada usuario.*
3. *Se realiza el cálculo de los intereses a devolver por el valor cobrado a cada usuario de acuerdo a lo establecido en el Articulo 1.8.3.3 de la Resolución 943 de 2021, para lo cual se obtienen los porcentajes de interés bancario corriente aplicado en cada periodo, información extraída de la página web: https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10829/sala-de-prensacomunicados-de-prensa-interes-bancario-corriente-10829/, Histórico tasa de usura, se adjunta archivo Excel.*
4. *Se toma la cantidad de usuarios que facturaron consumo del servicio de acueducto por cada periodo de facturación.*
5. *Se calculo el valor de los intereses a devolver a los usuarios para cada periodo.*
6. *Se calculo el valor de devolver por usuario en cada periodo de facturación, teniendo en cuenta el valor cobrado y el valor causado por los intereses.*

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Dando como resultados las siguientes cifras:

Detalle	Valor
Cobro Total	$289.393.299
Déficit de Subsidios	-$25.014.730
Valor Devolución a Usuarios	$264.378.569
Intereses Devolución Usuarios	$349.460.168
Valor Total Para Devolver a usuarios	**$613.838.737**

Dicho valor de devolverá a los usuarios en un periodo de 6 meses contados a partir del mes de junio 2024 en cuotas iguales, dando un valor de devolución mensual de $102.306.456

2. **Devolución por contribuciones a los suscriptores de Patios, el cual se expone en el siguiente informe expuesto por la empresa:**

Se toman los valores facturados desde enero 2019 hasta julio 2023, por contribuciones de los conceptos de cargo fijo acueducto, cargo por consumo, cargo fijo alcantarillado y cargo por vertimiento teniendo en cuenta inicialmente los porcentajes de las contribuciones aprobadas por el concejo municipal de Cúcuta el 6 de noviembre de 2018 en su acuerdo municipal No. 016, los cuales se presentan a continuación:

Cuadro 3 Porcentaje de Subsidio y/o Aportes 2019-2023

Estrato / Uso	Cargo fijo Acueducto	Cargo por consumo	Cargo fijo Alcantarillado	Cargo por vertimiento
	Cúcuta	**Cúcuta**	**Cúcuta**	**Cúcuta**
Estrato 1	-4,30%	-41,90%	-43,20%	-40,10%
Estrato 2	-0,90%	-36%	-36%	-36%
Estrato 5	56,10%	50,10%	592,60%	50%
Estrato 6	149,90%	60%	1007,90%	60%
Comercial	211,50%	50,10%	1042,80%	50%
Industrial	211,50%	50,10%	1042,80%	50%

En base a lo anterior los valores facturados para cada concepto durante el periodo de tiempo mencionado fueron los siguientes:

Concepto	Valor facturado
Aporte Cargo Fijo Acueducto	351.578.230
Aporte Cargo por Consumo	1.816.653.883
Aporte Cargo Fijo Alcantarillado	1.216.113.420
Aporte Cargo por Vertimiento	1.124.468.270
Total	**4.508.813.803**

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Posteriormente teniendo en cuenta los m3 facturados para cada usuario se realizó el cálculo de los valores que se debían cobrar por contribuciones de los mismos conceptos mencionados anteriormente, dando aplicación al acuerdo municipal No. 023 de 2018 aprobado por el concejo municipal de Los Patios, porcentajes que se muestran a continuación:

Porcentajes de Subsidio y/o Aportes 2019 - 2023

Estrato / Uso	Cargo fijo Acueducto	Cargo por consumo	Cargo fijo Alcantarillado	Cargo por vertimiento
	Patios	Patios	Patios	Patios
Estrato 1	-20%	-20%	-20%	-20%
Estrato 2	-5%	-5%	-5%	-5%
Estrato 5	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%

En dicho ejercicio los valores que se debieron facturar a los usuarios ubicados en el APD del municipio de Los Patios debieron ser:

CONCEPTO	VALOR CORREGIDO
Aporte Cargo Fijo Acueducto	203.997.967
Aporte Cargo por Consumo	1.813.027.827
Aporte Cargo Fijo Alcantarillado	87.217.067
Aporte Cargo por Vertimiento	1.124.468.270
Total	**3.228.711.131**

En este orden de ideas los valores que a devolver a los usuarios por los conceptos de cargo fijo Acueducto, Cargo por Vertimiento, Cargo Fijo Alcantarillado y Cargo por Vertimiento son $1.280.102.672,2 que corresponden a la diferencia de los dos ejercicios mencionados anteriormente.

Ahora bien, aplicando los intereses por devolución de acuerdo con lo establecido en el Articulo 1.8.3.3 de la Resolución 943 de 2021 desde enero 2019 hasta septiembre 2024 da un valor de $961.845.707,7, por lo que el total de la devolución a usuarios es de $2.241.948.379,9 valor que será entregado a los usuarios a través de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado con un concepto que se llama “Devolución contribución Patios” a partir del mes de octubre 2024 hasta el mes de noviembre 2026, es decir un periodo de 25 meses devolviendo un valor mensual de $89.677.935,2.

Publicación tarifas

La empresa en el periodo enero – agosto 2024 realizó cinco publicaciones de las tarifas en el diario la opinión:

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

- Publicación 18 de enero de 2024: Publicación para dar cumplimiento a la normatividad 8sin variaciones).
- Publicación 14 de febrero, ajustes por acumulados IPC, adicionalmente se realiza ajuste de la tarifa por disminución en el cobro de energía dentro del cargo por consumo.
- Publicación 3 de marzo, se informa del incremento correspondiente a lo fijado por el otro si No. 5 del 24 de marzo de 2'23 y al inicio de operación del subproyecto No. III y IV del acueducto metropolitano.
- Publicación 23 de abril, ajuste por el cobro de energía en el componente CMO del cargo por consumo.
- 12 de julio de 2014, acumulación IPC.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Imagen 4 Publicación 18 de enero de 2024

18/1/24, 07:58 La Opinión

La Opinión METRÓPOLIS 3A

JUEVES 18 DE ENERO DE 2024

En Villa del Rosario las fotomultas continúan suspendidas

Conozca las diez infracciones de tránsito que mas se violan

Tres más con su compañeros por no tener al día el Seguro Obligatorio de Accidentes (SOAT) en la Revisión Técnico Mecánica circulan compañeros por las calles de Cúcuta y el área metropolitana sin ninguna resistencia de las autoridades de Tránsito.

Un hecho preocupante, dijo José Garcia, vocero de Tránsito de la capital norte santandereana, si se tiene en cuenta que en estos carros se presta el servicio público de transporte de pasajeros y está en riesgo la vida de quienes viajan en ellos.

Y no es un caso aislado, son muchos, y particulares también, con 11, 12 y hasta 13 compañeros en los tres últimos años por no cumplir con estos requisitos que son de estricto cumplimiento de Ley, dice García.

La Opinión conoció el top 10 de las mayores infracciones cometidas por los conductores de Cúcuta, que se lleva en la estadística del Consorcio Servicios de Tránsito y Movilidad de Cúcuta que opera las cámaras de fotodetección en la capital norte santandereana, y la que encabeza la lista es precisamente no portar SOAT vigente (37,6%), seguido de la Revisión Técnico Mecánica (17,1%), dijo el vocero de esta compañía, Didier Rondón.

Las otras infracciones que completan la lista de las diez primeras son no portar elementos reglamentarios, como casco y chaleco, para conducir motocicletas (10,3%); pasarse el semáforo en rojo (10,3%); estacionar en sitio prohibido (3,6%); adelantar en curva (3,7%); transitar por las aceras; no respetar las señales de tránsito; no contar con licencia para conducir, y cargar y descargar mercancías en el horario no establecido.

Rondón alertó, principalmente, por la violación de los dos primeras infracciones (SOAT y la Revisión Técnico Mecánica), "porque ponen en riesgo la vida".

"Transitar por las vías sin estos requisitos es como que un chego municipio en una de fuego", advirtió el directivo.

No contar con estos requisitos vitales, dice un interrogante sobre el comportamiento que están teniendo los usuarios de las vías en Cúcuta, pero también sobre la labor de controles que están ejerciendo las autoridades de Tránsito.

Pero también mando se llegaron a presentar accidentes con heridos o víctimas fatales quien termina pagando los gastos en casi a consecuencia de que no se cuenta con las garantías de seguridad y cobertura mínima, se pregunta García.

Añadió que lo que está ocurriendo con el cumplimiento de las normas de tránsito y con la accidentalidad se ha convertido en los últimos años en un problema de salud pública, más ahora que ninguna institución prestadora de salud se muestra interesada en atender heridos en accidentes de tránsito, por aquello que no se están pagando por parte del Estado los porcentajes que se manejaban hasta hace apenas un año.

Para los vendedores de movilidad de Cúcuta esto de pasar por alto la ley de Tránsito ocurre porque el ejercicio que se hace por parte de la autoridad administrativa, es decir, la Secretaría de Tránsito, es muy flexible en una ciudad como Cúcuta que figura con alto accidentalidad y mortalidad en las vías, con el agravante de que al menos hasta febrero no existían controles especiales en los controles en las vías por no existir por ahora convenio para tal fin con la Policía Metropolitana.

La ciudad de Cúcuta tiene 18 puntos de fotodetección aprobados y operados por el Consorcio Servicios de Tránsito y Movilidad de Cúcuta, en los que se controla entre otras infracciones SOAT, Revisión Técnico Mecánica, mal parqueo, infringir las normas como pasarse el semáforo en luz naranja y roja, etc.

García dijo que pasarse el semáforo en rojo es una falta contumbre que destroce de la conducta de los conductores en Cúcuta, lo cual se constituye en una infracción potencialmente grave porque la estadística es contundente con la gran cantidad de lesionados y muertes en Cúcuta y el área metropolitana: más de 150 muertos en 2023 en accidentes de tránsito. En Colombia cada año mueren más de 8.000 personas en accidentes de tránsito, dijo.

En una ciudad por donde se registra el tránsito diario de 400.000 vehículos que hace seguro que las autoridades no solo hagan un decomiso sino que sobre los puntos donde más se están produciendo los accidentes y por qué, sino una agresiva campaña de cultura ciudadana y seguridad vial que contribuyan a los conductores de los riesgos que representan no cumplir las normas de tránsito.

El nuevo alcalde Jorge Acevedo debe también hacer cumplir actos en análisis de los nuevos puntos de fotodetección que se están necesitando en la ciudad, de manera especial en el anillo vial, donde a menudo se registran accidentes con muertes. "Lo importante es transmitirle a la ciudadanía de la importancia de cumplir las normas de tránsito. Un vehículo es una potencial arma que puede quitar vidas", dijo el vocero del Consorcio Servicios de Tránsito y Movilidad de Cúcuta.

Servicio público también es infractor

No solo los carros particulares son infractores por los principales requisitos que exige la Ley, el SOAT y la Revisión Técnico Mecánica, también en el parque automotor de servicio público colectivo e individual se infringe la norma, dijo Rondón.

"Hemos encontrado conductores de servicio público que llevan dos años consecutivos sin SOAT ni la Revisión Técnico Mecánica, lo cual es grave y debe ser intervenido cuanto antes por las autoridades administrativas", añadió el directivo.

La Opinión llamó al secretario de Tránsito de Cúcuta, Alberto Bohórquez para conocer si la entidad tiene un plan para contribuir a los infractores de las normas de tránsito, en especial aquellos del servicio público que presta el servicio sin SOAT ni Revisión Técnico Mecánica, pero no se obtuvo una respuesta.

Se conoció que el Ente clamaría ayuda con un equipo jurídico en la elaboración del convenio que dará vida a los controles viales apartir del próximo mes, para también a la recaudación de aquellos negocios en los que se expiden licencias y Revisiones Técnico Mecánica.

Caso como el de este taxi que presta el servicio en Cúcuta, con 19 compañeros por no tener vigente el SOAT y la Revisión Técnico Mecánica se repiten en la ciudad/ Foto Orlando Carvajal/La Opinión

En Cúcuta funcionan 18 puntos de fotodetección en los que se controlan, entre otros, SOAT, revisión técnica mecánica, y mal parqueo./ Foto Orlando Carvajal/La Opinión

Las dudas que existían sobre que las fotomultas de Los Patios no estaban funcionando fueron desperjadas: ni están vigentes./ Foto Orlando Carvajal/La Opinión

En Los Patios y Villa del Rosario

El inspector de Tránsito de Los Patios, Hernán Soto, confirmó a La Opinión que en el municipio si están funcionando las fotomultas que opera la Unión Temporal Proyecto Vías Los Patios.

Sobre las infracciones que más cometen los conductores en este municipio, al igual que en Cúcuta, también son no portar SOAT ni Revisión Técnico Mecánica, pasarse el semáforo en las rojas, no portar casco o chaleco, estacionar en sitios prohibidos y transitar en contraflujo.

El funcionario dejó en claro que los errores cometidos de cada lado no están en Tránsito ni el convenio de fotomultas, sino los conductores que, a sabiendas de saber que existe, crean lo mismo.

Dijo que la ley 769 lleva vigente desde 2002 en otros conceptos 22 años y sin embargo, a estos años no empiezan a saber o decir que no se conocía de fotomultas ni de SOAT, sumado a menos de registrar accidentes con muertes. "La importancia es transmitirle a la ciudadanía de la importancia de cumplir las normas de tránsito. Un vehículo es una potencial arma que puede quitar vidas", dijo el vocero del Consorcio Servicios de Tránsito y Movilidad de Cúcuta.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. INFORMA LAS TARIFAS VIGENTES PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2024, LAS CUALES ESTÁN SUJETAS A MODIFICACIÓN POR EL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART. 125 DE LA LEY 142 DE 1994

	Cúcuta		Patios	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1				
Cargo fijo	$ 6.214,69	$ 1.576,26	5.195,15	2.220,08
C. Basico	$ 1.785,03	$ 1.085,53	2.457,87	1.449,79
C. Comple	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. stun	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
Estrato 2				
Cargo fijo	$ 6.435,49	$ 1.776,06	6.169,24	2.636,35
C. Basico	$ 1.966,30	$ 1.159,83	2.918,72	1.721,62
C. Comple	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. stun	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
Estrato 3				
Cargo fijo	$ 6.493,93	$ 2.775,10	6.493,93	2.775,10
C. Basico	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. Comple	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. stun	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
Estrato 4				
Cargo fijo	$ 6.493,93	$ 2.775,10	6.493,93	2.775,10
C. Basico	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. Comple	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
C. stun	$ 3.072,34	$ 1.812,24	3.072,34	1.812,24
Estrato 5				
Cargo fijo	$ 10.137,03	$ 19.220,35	9.740,90	4.162,65
C. Basico	$ 4.611,58	$ 2.718,35	4.608,51	2.718,35
C. Comple	$ 4.611,58	$ 2.718,35	4.608,51	2.718,35
C. stun	$ 4.872,73	$ 2.718,35	4.608,51	2.718,35
Estrato 6				
Cargo fijo	$ 16.228,34	$ 30.745,34	10.390,29	4.440,16
C. Basico	$ 4.915,75	$ 2.899,58	4.915,75	2.899,58
C. Comple	$ 4.915,75	$ 2.899,58	4.915,75	2.899,58
C. stun	$ 4.915,75	$ 2.899,58	4.915,75	2.899,58
COMERCIAL				
Cargo fijo	$ 20.228,60	$ 31.713,85	9.740,90	4.162,65
Consumo	$ 4.611,58	$ 2.718,35	4.608,51	2.718,35
INDUSTRIAL				
Cargo fijo	$ 20.228,60	$ 31.713,85	8.442,11	3.607,63
Consumo	$ 4.611,58	$ 2.718,35	3.994,04	2.355,91
OFICIAL				
Cargo fijo	$ 6.493,93	$ 2.775,10	6.493,93	2.775,10
Consumo	$ 3.072,34	$ 1.812,24	$ 3.072,34	$ 1.812,24

Valor de Reinstalación $ 33.800

Valor de Reconcexión $ 59.800

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

Imagen 5 Publicación 2 de febrero de 2024

14/2/24, 10:20 La Opinión

La Opinión METRÓPOLIS 7A

El año pasado atendieron más de 300 casos

Centro Pastoral: rescatando vidas de las adicciones en Cúcuta

Los jóvenes, entre 21 y 30 años, son la población que más atienden en consumo social / Foto: Archivo

6 personas fueron rehabilitadas en el Centro Pastoral de Escucha y Orientación para la Farmacodependencia.

¿Cómo recibir acompañamiento?

¿Cómo contribuir?

Recuperación de sendero peatonal en vía universitaria

Los niños que crecieron hasta la grieta (El Algodonal de la universidad Francisco de Paula Santander en adecuación y limpieza peatonal) / Foto: Cortesía

Acción conjunta

Ambiente de seguridad

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S. P INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE REGIRÁN A PARTIR DEL 1 DE MARZO DEL 2024 AJUSTADAS POR ACUMULACIÓN DEL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART 125 DE LA LEY 142 DE 1994, ADICIONALMENTE SE REALIZA AJUSTE DE LA TARIFA POR DISMINUCIÓN EN EL COBRO DE ENERGÍA DENTRO DEL CARGO POR CONSUMO.

	Cúcuta		Patios	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1				
Cargo fijo	$ 6.424,08	$ 5.370,18	1.629,37	2.294,88
C. Basico	$ 1.877,70	$ 2.540,03	1.122,11	1.498,64
C. Comple	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. stun	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
Estrato 2				
Cargo fijo	$ 6.650,31	$ 6.377,09	1.835,90	2.725,17
C. Basico	$ 2.032,03	$ 3.016,29	1.198,91	1.779,63
C. Comple	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. stun	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
Estrato 3				
Cargo fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	2.868,60	2.868,60
C. Basico	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. Comple	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. stun	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
Estrato 4				
Cargo fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	2.868,60	2.868,60
C. Basico	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. Comple	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
C. stun	$ 3.175,04	$ 3.175,04	1.873,30	1.873,30
Estrato 5				
Cargo fijo	$ 10.478,57	$ 10.069,09	19.867,93	4.302,90
C. Basico	$ 4.765,73	$ 4.762,56	2.809,65	2.809,65
C. Comple	$ 4.765,73	$ 4.762,56	2.809,65	2.809,65
C. stun	$ 5.035,61	$ 4.762,56	2.809,65	2.809,65
Estrato 6				
Cargo fijo	$ 16.775,11	$ 10.740,37	31.781,23	4.589,76
C. Basico	$ 5.080,06	$ 5.080,06	2.997,28	2.997,28
C. Comple	$ 5.080,06	$ 5.080,06	2.997,28	2.997,28
C. stun	$ 5.080,06	$ 5.080,06	2.997,28	2.997,28
COMERCIAL				
Cargo fijo	$ 20.910,15	$ 10.069,09	32.782,37	4.302,90
Consumo	$ 4.765,73	$ 4.762,56	2.809,95	2.809,95
INDUSTRIAL				
Cargo fijo	$ 20.910,15	$ 2.726,55	32.782,37	3.729,18
Consumo	$ 4.765,73	$ 4.127,55	2.809,95	2.435,29
OFICIAL				
Cargo fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	2.868,60	2.868,60
Consumo	$ 3.175,04	$ 3.175,04	$ 1.837,30	$ 1.837,30

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

Imagen 6 Publicación 9 de marzo de 2024

9/3/24, 08:28 La Opinión

La Opinión **METRÓPOLIS** 3A

SÁBADO 9 DE MARZO DE 2024

Cucuteños egresados de Harvard animan a jóvenes con sus experiencias

En medio de un contexto país en el que desde la presidencia de la República se potencia la afinidad ideológica sobre la capacidad técnica para el nombramiento de funcionarios en puestos clave del gobierno, se desarrolló en Cúcuta un evento con profesionales colombianos egresados de la Universidad de Harvard, hablando de las múltiples oportunidades que tiene el ciudadano común para acceder a los efectos académicos de la reconocida institución.

Outreach Estudiantil, es el nombre del conversatorio organizado por el MIT Harvard Club Colombia -comunidad de ex alumnos y estudiantes de esa institución, que busca fortalecer lazos, promover el desarrollo de sus afiliados y construir un mejor país que llegó a estudiantes de bachillerato y a profesionales, a través del cual se compartieron los testimonios de personas que lograron romper esquemas y formarse en los grandes ligas universitarias.

En el panel destacó la presencia de Camilo y María Angélica Pabón, dos hermanos cucuteños, que hicieron estudios de postgrado en Harvard y decidieron compartir su experiencia para motivar a más personas a que lo intenten, "porque sí se puede", dicen.

Egresados de la Universidad de Harvard dieron charlas a estudiantes de bachillerato sobre su experiencia en la reconocida institución. / Foto: Juan Pablo Cohen

La experiencia de Camilo

Luego de recibirse como ingeniero industrial en la Universidad de Los Andes, Camilo no imaginó que podría seguir informándose académicamente al exterior, menos en Harvard, una de las universidades más importantes de Estados Unidos y el mundo.

Fue en su trabajo cuando comenzó a conocer experiencias de otros compañeros que habían logrado hacer postgrados, maestrías y especializaciones en esa casa de estudios. Poco a poco comenzó a indagar en el proceso de aplicación y entonces se decidió a intentarlo.

Tras postularse y pasar con éxito todos los filtros académicos, Camilo se convirtió oficialmente en estudiante de la Maestría en Administración de Negocios, que lo llevó a Boston por tres años hasta 2020.

Pese a la contingencia sanitaria, logró finalizar sus estudios y recibirse como magíster de la Universidad de Harvard.

Cuatro años después comparte su experiencia con jóvenes y profesionales que buscan explorar opciones académicas para nutrir su portafolio de habilidades y conocimientos.

La desinformación como limitante

"Por ese programa no han pasado muchos cucuteños. Creo que hemos sido más o menos, que yo sepa", dice Camilo, quien recuerda que en su promoción él era uno de las apenas ocho colombianos entre 1.500 estudiantes de diferentes partes del mundo.

"Eso es lo que queremos cambiar", asegura, pues no es por falta de conocimiento que no llegan más colombianos, sino la poca información que existe respecto a las ofertas académicas y las formas de acceder a ellas.

Construir un perfil interesante es otro de los aspectos que amplía el margen de posibilidad para ser admitido, "quién eres, qué has hecho, lo que te motiva, tus logros, tus aplicaciones, tienen más valor en un proceso de selección que las mismas pruebas de conocimiento", dice Camilo.

"Muchas veces el aspirante puede sacar 1.600, que es la máxima calificación en Estados Unidos, pero aun así se queda por fuera. ¿Por qué? Porque su perfil no fue lo suficientemente contundente, o porque en ese proceso de selección se evalúan otras cualidades", indicó por su parte Antonio Cepeda, presidente del MIT Harvard Club Colombia, Vicerrector la Universidad EAFIT de Medellín, y con especializaciones en temas de física y astrofísica de la academia estadounidense.

6 cucuteños son los que han podido acceder a programas de formación en Harvard.

Redacción
María José Salcedo
mariajose.salcedo@laopinion.com.co

SENA y UFPS se unen para innovar en el Catatumbo

En un esfuerzo conjunto por impulsar el desarrollo tecnológico en la región del Catatumbo, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ha coordinado con la Universidad Francisco de Paula Santander, seccional Ocaña, un innovador laboratorio de tecnología. Este proyecto, llevado a cabo en el Tecnoparque, ofrece a los estudiantes la oportunidad de demostrar su potencial en diversos campos de investigación, integrando los estamentos académicos.

Wilmar González, coordinador del Centro de Desarrollo e Innovación Tecnológica (Cedit), destacó la importancia de esta iniciativa que busca fusionar los esfuerzos de la academia con los actores locales. La División de Investigación y Extensión de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña ha participado activamente en mesas de trabajo interinstitucionales, junto con el Instituto Técnico Industrial y otros actores clave como la administración municipal y la Cámara de Comercio.

El objetivo fundamental de este convenio es generar una sinergia que permita la ejecución de proyectos tecnológicos en la región, bajo el liderazgo del director regional del SENA, Carlos Arturo Contreras.

Sandra Paredes, coordinadora académica del SENA Ocaña, enfatiza la importancia de este laboratorio como punto de referencia para la transformación tecnológica. Invitó a todos los talentos a presentar sus iniciativas y colaborar en la construcción de una línea de operación clara y articulada.

Alianza académica en Ocaña en beneficio del Catatumbo. /Foto: Contrera

Por otro lado, la directora de la División de Investigación y Extensión de la universidad, Nancy Rodríguez, destacó el papel de los jóvenes en el análisis del entorno y la formulación de proyectos. El docente investigador Tomás Guerrero resaltó la importancia del trabajo interinstitucional y la inversión en propuestas innovadoras.

Este proyecto representa un paso significativo hacia el desarrollo tecnológico de la región, consolidando la información y canalizando la investigación y extensión red, en el marco de los 50 años de la universidad.

AGUAS KPITAL S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE SE APLICARÁN A LOS USUARIOS A PARTIR DEL CONSUMO GENERADO DEL 5 DE MARZO DE 2024, EL INCREMENTO CORRESPONDE A LO FIJADO EN EL OTRO SI No. 5 DEL 24 DE MARZO DE 2023 Y AL INICIO DE OPERACIÓN DEL SUBPROYECTO No. III Y IV DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO.

	Acueducto			Alcantarillado		
	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario
ESTRATO 1						
Cargo Fijo	$ 6.424,08	$ 5.370,18	$ 5.370,18	$ 1.629,37	$ 2.294,88	$ 2.294,88
C. Básico	$ 1.907,51	$ 2.626,52	$ 2.626,52	$ 1.122,11	$ 1.498,64	$ 1.498,64
C. Comple	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Sunt	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
ESTRATO 2						
Cargo Fijo	$ 6.652,31	$ 6.377,09	$ 6.041,46	$ 1.835,90	$ 2.725,17	$ 2.581,74
C. Básico	$ 2.101,22	$ 3.119,00	$ 2.954,84	$ 1.198,91	$ 1.779,63	$ 1.685,97
C. Comple	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Sunt	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
ESTRATO 3						
Cargo Fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 2.868,60	$ 2.868,60	$ 2.868,60
C. Básico	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Comple	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Sunt	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
ESTRATO 4						
Cargo Fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 2.868,60	$ 2.868,60	$ 2.868,60
C. Básico	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Comple	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
C. Sunt	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30
ESTRATO 5						
Cargo Fijo	$ 10.478,57	$ 10.069,09	$ 10.069,09	$ 19.867,93	$ 4.302,90	$ 4.302,90
C. Básico	$ 4.928,01	$ 4.924,73	$ 4.924,73	$ 2.809,95	$ 2.809,95	$ 2.809,95
C. Comple	$ 4.928,01	$ 4.924,73	$ 4.924,73	$ 2.809,95	$ 2.809,95	$ 2.809,95
C. Sunt	$ 5.207,08	$ 4.924,73	$ 4.924,73	$ 2.809,95	$ 2.809,95	$ 2.809,95
ESTRATO 6						
Cargo Fijo	$ 16.775,11	$ 10.740,37	$ 10.740,37	$ 31.781,23	$ 4.589,76	$ 4.589,76
C. Básico	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 2.997,28	$ 2.997,28	$ 2.997,28
C. Comple	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 2.997,28	$ 2.997,28	$ 2.997,28
C. Sunt	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 5.253,04	$ 2.997,28	$ 2.997,28	$ 2.997,28
COMERCIAL						
Cargo Fijo	$ 20.910,15	$ 10.069,09	$ 10.069,09	$ 32.782,37	$ 4.302,90	$ 4.302,90
Consumo	$ 4.928,01	$ 4.924,73	$ 4.924,73	$ 2.809,95	$ 2.809,95	$ 2.809,95
INDUSTRIAL						
Cargo Fijo	$ 20.910,15	$ 8.726,55	$ 8.726,55	$ 32.782,37	$ 3.729,18	$ 3.729,18
Consumo	$ 4.928,01	$ 4.268,10	$ 4.268,10	$ 2.809,95	$ 2.435,29	$ 2.435,29
OFICIAL						
Cargo Fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 2.868,60	$ 2.868,60	$ 2.868,60
Consumo	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 3.283,15	$ 1.873,30	$ 1.873,30	$ 1.873,30

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

Imagen 7 Publicación 23 de abril de 2024

23/4/24, 08:20 La Opinión

La Opinión **METRÓPOLIS** 5A

MARTES 23 DE ABRIL DE 2024

La colectividad de Fico Gutiérrez perdió la personería jurídica

El Consejo de Estado le sigue poniendo freno a la proliferación de partidos políticos que se presentó en las pasadas elecciones locales y regionales, y que permitió tener en juego a 36 organizaciones que avalaron candidatos a título propio o en coalición.

En una reciente decisión, el alto tribunal anuló la personería jurídica del partido Creemos. Fundado por el actual alcalde de Medellín, Federico Gutiérrez, y el cual se convertiría en plataforma para las elecciones presidenciales de 2022.

Según quedó consignado en la sentencia de única instancia proferida la semana pasada, en este caso se incurrió en una "falsa motivación", toda vez que el partido de Fico no participó en las elecciones al Congreso de la República en 2022, al no inscribir candidatos para esa corporación porque no consiguieron las firmas necesarias.

Entre tanto, la figura de la adhesión a la que apelaron para sostener su derecho a funcionar como partido, sentando en cuenta el requisito que le brindaron a candidatos del Centro Democrático, "no se considera admisible para sustituir por los grupos significativos de ciudadanos y tampoco para reunir los requisitos necesarios para la obtención del reconocimiento arribaro".

"La Sala concluye que el grupo significativo Creemos Colombia no tenía vocación de permanencia ni fue conformado para participar en otras contiendas electorales diferentes a las que le dio origen, esto es, la candidatura del señor Federico Andrés Gutiérrez Zuluaga para la Presidencia de la República periodo 2022-2026", reza un aparte del fallo.

Allí, los magistrados agregan que el Consejo Nacional Electoral incurrió "en una falsedad" al sustentar su decisión en que las agrupaciones políticas Creemos y Creemos Colombia cuentan con una amplia trayectoria en la política del país, puesto que esto no es un factor contemplado a nivel constitucional o legal para definir la personería jurídica.

"...; esos grupos significativos de ciudadanos se constituyeron para participar en las elecciones a la Alcaldía de Medellín y a la Presidencia, y no tenían como finalidad la participación en las elecciones para el Congreso, toda vez que no incorporaron un consulta, recolectaron firmas, suscribieron una póliza de seriedad ni presentaron lista de candidatos para dicha contienda", agrega la sentencia.

La semana anterior, el Consejo de Estado también dejó sin piso la personería jurídica del partido político Todos Somos Colombia, de la senadora Clara López, por las mismas razones, y en marzo ya le había hecho con el partido Fuerza Ciudadana, de Carlos Caicedo.

¿Qué pasará con los elegidos?

Creemos equipo Fico fue una de las partidos políticos nuevos que jugó un papel protagónico en las elecciones regionales de octubre de 2023 y sus resultados fueron contundentes.

De los candidatos que postuló logró elegir a siete gobernadores con aval propio y en coalición, 23 alcaldes y 190 concejales, es decir, diputados, concejales y ediles, en las mismas circunscripciones.

En Norte de Santander, la colectividad abanderada por Federico Gutiérrez fue una de las que se estrenó con fuerza en dicha contienda, al elegir alcaldes a nombre propio en los municipios de Santiago (Danilo Carlowis Ramírez) y Puerto Santander (Carmen Teresa Gómez), así como concejales en estas dos mismas localidades y otras como Chinácota.

En coalición, Creemos equipo Fico también fue partícipe en el triunfo de los nuevos mandatarios de Villa del Rosario, Camilo Suárez; Bucaramanga, Rafael Fonseca Ortiz Mena; Chinácota, Ramiro Luna Conde; Labateca, Uriel Darío Capacho Vera, y Toledo, Carlos Javier Prada Mogollón.

De ahí la expectativa que ha surgido ante la decisión del Consejo de Estado de anular la personería jurídica del partido que les respaldó y con el cual pudieron salir elegidos para el actual periodo.

Al respecto, Yann Basset, director del Grupo de Estudios de la Democracia de la Universidad del Rosario, explicó que para los elegidos, lo ordenado por el Consejo de Estado no tiene mayores implicaciones en torno a su elección, porque fueron candidatos que ganaron con una personería jurídica vigente y no hay ningún peligro de que su elección no sea reconocida.

"Simplemente, lo que sucede es que ya no tienen partido en este momento y eso podría resultar hasta favorable para ellos desde el punto de vista jurídico, porque no están atados en este momento a un partido, lo que significa que podrían cambiar rotundamente a otro sin tener en doble militancia", precisó.

Marlon Fabián, coordinador de la MOE Electoral de la Misión de Observación Electoral (MOE), coincidió en que los avalados por Creemos no pierden el derecho al ejercicio de sus cargos, pues como lo ha dicho el máximo Consejo de Estado, los efectos del fallo son a futuro.

Podrían venir más decisiones

Yann Basset considera que lo que viene haciendo el alto tribunal frente a los nuevos partidos que se crearon el año pasado deja en evidencia que el criterio del CNE a la hora de otorgar personerías jurídicas ha sido demasiado laxo.

"Vamos a ver qué pasa, porque hay muchos partidos que quedan un poco en versiones con otras precedentes, aunque cada caso es específico. Lo cierto es que el CNE ha tenido una tendencia a interpretar la normatividad para reconocer personerías jurídicas a los partidos y con estas decisiones del Consejo de Estado queda demostrado que es algo que se tiene que revisar", dijo.

El profesor de la Universidad del Rosario señaló que una de las consecuencias positivas que trae la anulación de la personería jurídica de estos partidos, pensando en el futuro y particularmente en las elecciones legislativas de 2026, es que se le pone freno a una clienta política "muy fragmentada", con demasiadas listas, difíciles de identificar para los electores.

Entre Carlo, para la MOE, lo hecho por el alto tribunal, de una u otra forma, representa una organización a una proliferación de corrientes políticas que se desató entre finales de 2022 y todo el 2023, pensando en lo que serán las próximas elecciones.

Danilo Carlowis Ramírez

Carmen Teresa Gómez

Carlos Javier Prada

Rafael Fonseca Ortiz Mena

Ramiro Luna Conde

Uriel Darío Capacho

Camilo Suárez

2

alcaldes elegidos con aval propio y otros cinco en coalición tiene Creemos en Norte de Santander.

Creemos equipo Fico, que sirvió de plataforma para la elección presidencial de Federico Gutiérrez y luego para su proyecto a la Alcaldía de Medellín, se quedó sin personería. Foto tomada de El Colombiano

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S. P INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE SE APLICARÁN A LOS USUARIOS A PARTIR DEL 1 DE MAYO DE 2024, YA QUE SE REALIZA AJUSTE POR EL COBRO DE ENERGÍA EN EL COMPONENTE CMO DEL CARGO POR CONSUMO

	Acueducto		Alcantarillado	
	abr - 24	may - 24	abr - 24	may - 24
Estrato 4				
Cargo fijo	$ 6.712,73	$ 6.712,73	$ 2.868,60	$ 2.868,60
Cargo por consumo	$ 3.283,15	$ 3.283,12	$ 1.873,30	$ 1.873,30

pressreader

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

Imagen 8 Publicación 12 de julio de 2024

12/7/24, 8:13 a.m. La Opinión

La Opinión **METRÓPOLIS** 3A

VIERNES 12 DE JULIO DE 2024

Monseñor Orlando Olave es el nuevo obispo de Ocaña

Fue ordenado sacerdote el 5 de diciembre de 1998 en la Catedral La Inmaculada de Barrancabermeja, incardinándose en esta Diócesis.

Redacción:
Javier Sarabia
Corresponsal en Ocaña

Año y medio después de la muerte de su homólogo, Luis Gabriel Ramírez Díaz, el papa Francisco designó a monseñor, Orlando Olave Villanova, como nuevo obispo de la diócesis de Ocaña para la implementación de los programas pastorales encaminados a la reconciliación en la zona del Catatumbo y sur del departamento del Cesar.

La Santa Sede notificó al guía espiritual del litoral pacífico el traslado para orientar a los feligreses de esta zona del país en aras de fortalecer la convivencia pacífica de los pueblos.

Desde el 20 de mayo de 2017, el prelado de la iglesia católica pastoreaba la diócesis de Tumaco y por designación del Santo Padre pasará de acompañar a las comunidades narifinenses, a una porción de la Iglesia particular entre la región del Catatumbo, en Norte de Santander, y el departamento del Cesar.

Entre abril del 2021 e inicios del 2023, la diócesis de Ocaña tuvo como obispo titular a Luis Gabriel Ramírez Díaz, quien falleció el 8 de enero de ese año. Desde entonces, asumió las riendas monseñor Jorge Alberto Ossa Soto, arzobispo de Nueva Pamplona, como su administrador apostólico.

La diócesis de Ocaña ha tenido seis prelados en los 52 años de historia con monseñor Rafael Sarmiento Peralta, Ignacio Gómez Arteaga, Jorge Enrique Lozano Zafra Gabriel Angel Villa Vahos, Luis Gabriel Ramírez Díaz y ahora Orlando Olave Villanova.

La posesión está prevista para el 28 de septiembre de acuerdo a la agenda del nuncio apostólico de la Santa Sede.

El mensaje del nuevo pastor

El nuevo pastor de la iglesia católica, oriundo de Barrancabermeja, emitió un mensaje a los feligreses para fortalecer los lazos de convivencia pacífica a través de la palabra de Dios.

"Hola a mis queridos hermanos de la diócesis de Ocaña, un saludo a los sacerdotes, seminaristas, familiares, diáconos, religiosos y a todos los católicos de buena voluntad de esa zona del Norte de Santander y el sur del Cesar", reiteró.

"He sido nombrado como obispo por voluntad del Santo padre y le sede apostólica. En estos momentos los sentimientos son diversos por dejar la diócesis de Tumaco donde he servido por espacio de 7 años, también de expectativa y le profunda en orientar a la población. Estoy oramdo por ustedes y espero que también lo hagan por mí para que podamos caminar juntos, sirviendo como testigos al reino de Dios en esas hermosas tierras", recaló.

Pidió a los feligreses que los encomienden siempre y pronto se revelará la fecha de la llegada. Parafraseó una frase de San Agustín: con ustedes soy cristiano, para ustedes su obispo y juntos caminaremos como discípulos misioneros. "Un saludo a todos en el señor, desde yo los abrazo, les siento en el corazón, la presencia y espero servir en la iglesia particular de Ocaña, Dios los bendiga", agregó en el mensaje.

> **"En estos momentos los sentimientos son diversos por dejar la diócesis de Tumaco donde he servido por espacio de siete años, también de expectativa y fe profunda por orientar a la población"**
> Orlando Olave, nuevo obispo de Ocaña

La trayectoria

La diócesis de Ocaña fue erigida el 26 de octubre de 1962. Actualmente cuenta con cerca de 50 parroquias, la mayoría de ellas, ubicadas en zona rural. La Iglesia particular también tuvo como pastor, por cerca de 6 años, al recién electo vicepresidente de la Conferencia Episcopal de Colombia (CEC), monseñor Gabriel Ángel Villa Vahos, actual arzobispo de Tunja.

Ahora será monseñor Orlando Olave, nacido en Barrancabermeja (Santander), amplio conocedor de las realidades pastorales y sociales de esa región, quien asume dicha misión.

"Es una persona muy activa, dada a la gente, ha hecho un trabajo social en Tumaco donde seguramente lo van a extrañar. Dejó una gran huella en la pastoral juvenil de Barrancabermeja aplicando los principios de la universidad salesiana de Roma y preparación en Bogotá, que seguramente incorporará en la diócesis de Ocaña", afirma Villa Vahos.

Asegura que el nuevo obispo cuenta con experiencia en la resolución de conflictos sociales en las convulsionadas zonas del país y El Catatumbo, no es la excepción. "La región necesita esa sensibilidad social de la cual está revestido monseñor Orlando.

"Como dirá San Pablo, la designación ha sido tomada con temor y temblor, pero también con esperanza, es un voto de confianza entregado por el episcopado, en el mensaje de la asamblea se recalcó sobre los principios para no acostumbrarnos a la guerra, armas o la violencia, nos preocupan los jóvenes y la familia como base de la sociedad. Además, el tema educativo", agregó el vicepresidente electo de la Conferencia Episcopal de Colombia (CEC), monseñor Gabriel Ángel Villa Vahos.

El perfil del nuevo prelado

Monseñor Orlando Olave Villanova nació en Barrancabermeja, el 28 de enero de 1969. Hijo de Luis Ricardo Olave y Ana Victoria Villanova. Fue educado en el seno de una familia tradicionalmente religiosa.

Cursó los estudios de Filosofía en el Seminario Mayor de Bucaramanga y los de Teología en el Seminario San Carlos Borromeo de San Gil. Realizó un Diplomado de Pastoral Juvenil en el Instituto Teológico para América Latina (ITEPAL) y la Licenciatura en Teología, con énfasis en Pastoral Juvenil y Catequesis, en la Pontificia Universidad Salesiana de Roma, en el 2009.

La diócesis de Ocaña cuenta con nuevo obispo para restituir el tejido social de la región, de trata de Orlando Olave. / foto cortesía

Más de dos décadas de servicio

▶ Ordenado sacerdote el 5 de diciembre de 1998 en la Catedral de Barrancabermeja, incardinándose en esta diócesis.

Entre los roles que ha desempeñado en el ejercicio de su ministerio, se destacan:

- Vicario parroquial en la Santísima Trinidad, Sabana de Torres - Santander (diciembre 29 de 1998).
- Capellán del colegio Madre de la Esperanza, Sabana de Torres (febrero 15 de 1999).
- Párroco en Jesús María, Barrancabermeja (diciembre 27 de 1999).
- Capellán del Colegio Sagrado Corazón de Jesús de las Religiosas Betlemitas, Barrancabermeja (febrero 15 de 2000).
- Capellán del Seminario San Pedro Claver, Barrancabermeja (enero 21 de 2002).
- Vicario parroquial en El Señor de los Milagros, Barrancabermeja (octubre 26 de 2002).
- Coordinador de la Comisión Diocesana de Pastoral Juvenil (febrero 17 de 2003).
- Administrador parroquial en La Sagrada Familia, Barrancabermeja (agosto 4 de 2003).
- Miembro del Consejo Presbiteral Diocesano (febrero 15 de 2005).

Estudios en Roma para la licenciatura en teología (agosto 8 de 2006).

- Párroco de la catedral La Inmaculada, Barrancabermeja (octubre 10 de 2009).
- Director diocesano de catequesis (agosto 4 de 2010).
- Director general de la obra diocesana Seminario San Pedro Claver, Barrancabermeja (septiembre 30 de 2013).
- Miembro del Consejo de Gobierno de la Diócesis (octubre 15 de 2012). Vicario de Pastoral (septiembre 9 de 2015). Miembro del Consejo Presbiteral Diocesano (febrero 18 de 2014).
- Miembro de la Junta Directiva de la Fundación Instituto Cristiano de Promoción Campesina ICPROC (enero 26 de 2015).
- El 18 de marzo de 2017 el papa Francisco lo nombró obispo de la diócesis de Tumaco; el 6 de mayo recibió la ordenación episcopal por parte del nuncio apostólico Ettore Balestrero. Tomó posesión de la sede asignada el 20 de mayo de 2017.

Llevan estufas ecoeficientes a familias campesinas

El Ejército Nacional, Fe en Colombia, la Fundación Arturo Calle y la administración municipal se unieron para elevar calidad de vida a las familias campesinas de Sardinata, en el Catatumbo.

La causa que llevó a esta alianza tuvo su origen en las condiciones en que venían preparando sus alimentos los habitantes del campo, que para ello utilizaban leña. La iniciativa se cristalizó con las primeras cinco familias de este municipio, que fueron dotadas de igual número de estufas ecoeficientes.

El trabajo de los soldados se inició hace más de un mes, cuando llegaron a la primera vivienda para cambiar un fogón de leña por una de estas estufas, la cual permite una mejor calidad de vida para los beneficiados.

Es de resaltar que con estas cocinas se reduce el riesgo de contraer enfermedades respiratorias por la contaminación de humo y gases, también reduce gastos

asociados a fuentes de energía.

Estas acciones se realizan en el marco de la estrategia Catatumbo Tierra Querida, donde el trabajo mancomunado entre el Ejército Nacional en Norte de Santander, el programa Fe en Colombia y la Fundación Arturo Calle aportan de manera positiva al desarrollo de la comunidad.

Redacción / Orlando Carvajal

AGUAS KPITAL S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE REGIRÁN A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DEL 2024 AJUSTADAS POR ACUMULACIÓN DEL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART 125 DE LA LEY 142 DE 1994.

	Acueducto			Alcantarillado		
	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario
ESTRATO 1						
Cargo Fijo	$ 6.627,46	$ 5.540,20	$ 5.540,20	$ 1.680,95	$ 2.367,53	$ 2.367,53
C. Básico	$ 1.967,88	$ 2.709,65	$ 2.709,65	$ 1.157,63	$ 1.546,09	$ 1.546,09
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 2						
Cargo Fijo	$ 6.862,92	$ 6.578,99	$ 6.232,72	$ 1.894,03	$ 2.811,45	$ 2.663,48
C. Básico	$ 2.167,72	$ 3.217,71	$ 3.048,35	$ 1.236,87	$ 1.835,98	$ 1.739,35
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 3						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
C. Básico	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 4						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
C. Básico	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 5						
Cargo Fijo	$ 10.810,32	$ 10.387,87	$ 10.387,87	$ 20.496,93	$ 4.439,13	$ 4.439,13
C. Básico	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
C. Comple	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
C. Sunt	$ 5.371,88	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
ESTRATO 6						
Cargo Fijo	$ 17.306,20	$ 11.080,40	$ 11.080,40	$ 32.787,39	$ 4.735,07	$ 4.735,07
C. Básico	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
C. Comple	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
C. Sunt	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
COMERCIAL						
Cargo Fijo	$ 21.572,15	$ 10.387,87	$ 10.387,87	$ 33.820,23	$ 4.439,13	$ 4.439,13
Consumo	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
INDUSTRIAL						
Cargo Fijo	$ 21.572,15	$ 9.002,82	$ 9.002,82	$ 33.820,23	$ 3.847,24	$ 3.847,24
Consumo	$ 5.083,98	$ 4.403,18	$ 4.403,18	$ 2.898,91	$ 2.512,39	$ 2.512,39
OFICIAL						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
Consumo	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61

AGUAS KPITAL S.A. E.S.P.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. INFORMA LAS TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE REGIRÁN A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DEL 2024 AJUSTADAS POR ACUMULACIÓN DEL IPC DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ART 125 DE LA LEY 142 DE 1994.

	Acueducto			Alcantarillado		
	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario	Cúcuta	Los Patios	Villa del Rosario
ESTRATO 1						
Cargo Fijo	$ 6.627,46	$ 5.540,20	$ 5.540,20	$ 1.680,95	$ 2.367,53	$ 2.367,53
C. Básico	$ 1.967,88	$ 2.709,65	$ 2.709,65	$ 1.157,63	$ 1.546,09	$ 1.546,09
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 2						
Cargo Fijo	$ 6.862,92	$ 6.578,99	$ 6.232,72	$ 1.894,03	$ 2.811,45	$ 2.663,48
C. Básico	$ 2.167,72	$ 3.217,71	$ 3.048,35	$ 1.236,87	$ 1.835,98	$ 1.739,35
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 3						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
C. Básico	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 4						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
C. Básico	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Comple	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
C. Sunt	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61
ESTRATO 5						
Cargo Fijo	$ 10.810,32	$ 10.387,87	$ 10.387,87	$ 20.496,93	$ 4.439,13	$ 4.439,13
C. Básico	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
C. Comple	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
C. Sunt	$ 5.371,88	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
ESTRATO 6						
Cargo Fijo	$ 17.306,20	$ 11.080,40	$ 11.080,40	$ 32.787,39	$ 4.735,07	$ 4.735,07
C. Básico	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
C. Comple	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
C. Sunt	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 5.419,30	$ 3.092,17	$ 3.092,17	$ 3.092,17
COMERCIAL						
Cargo Fijo	$ 21.572,15	$ 10.387,87	$ 10.387,87	$ 33.820,23	$ 4.439,13	$ 4.439,13
Consumo	$ 5.083,98	$ 5.080,59	$ 5.080,59	$ 2.898,91	$ 2.898,91	$ 2.898,91
INDUSTRIAL						
Cargo Fijo	$ 21.572,15	$ 9.002,82	$ 9.002,82	$ 33.820,23	$ 3.847,24	$ 3.847,24
Consumo	$ 5.083,98	$ 4.403,18	$ 4.403,18	$ 2.898,91	$ 2.512,39	$ 2.512,39
OFICIAL						
Cargo Fijo	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 6.925,25	$ 2.959,42	$ 2.959,42	$ 2.959,42
Consumo	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 3.387,06	$ 1.932,61	$ 1.932,61	$ 1.932,61

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

3.1.6. ATENCIÓN AL CLIENTE

Dentro del modelo de servicio de atención al cliente, Aguas Kpital Cúcuta ofrece a los usuarios la satisfacción integral de sus solicitudes, peticiones, quejas y recursos, a través un

personal certificado en competencias laborales, idóneo, calificado y capacitado para atender y responder de manera presencial, 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.

Repecto a la atención al cliente Actualmente se tiene y mantienen instalados, los siguentes 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

De igual forma se cuenta con 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 los usuarios realizar cualquier trámite desde la comodidad de su casa, oficina, etc.; lo que se traduce en un ahorro de tiempo y dinero en el desplazamiento.

En el 2024 se contó con 8 Kioskos interactivos en puntos estratégicos de la ciudad los cuales son módulos de autoservicio en el que los usuarios que no tienen un medio de comunicación (celular, computador con acceso a internet, etc…) pueden realizar cualquier trámite sobre el servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma fácil, rápida y sin necesidad de trasladarse hasta los puntos de atención.

Ilustración 2 Centro de Atención al Usuario

Fuente: AEGR

Durante el año 2024 se realizaron 186.012 atenciones mediante los siguientes canales, con una reducción de 15% respecto al año anterior,

Ubicación	2021	2022	2023	2024
Correo Electrónico Pagina Web	37.964	18500	19.309	20.552
Buzón	181	3683	5.455	6.485
CAC Libertad	1.787	9532	6.610	5.688
CAC Atalaya	1.908	12317	12.851	8.600
Punto de La 11A	43.429	86.342	74.141	81.541
Kpilinea 116	80.163	30879	25.930	16.576
Kioskos Interactivos Digitales	-	35146	61.570	46.524
Vídeo llamadas	-	-	11	46
TOTAL	**166.754**	**206.364**	**218.857**	**186.012**

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

Así mismo desde el año 2023 se viene implementando un nuevo canal para la atención de los 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.

Imagen 9 Canal de Atención Videollamada

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

En los puntos de atención personalizada, se cuenta con una herramienta para la captura de la firma de manera digital de los usuarios con el propósito de reducir el gasto de papel a través de equipos como lo son tabletas.

Call Center:

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 pueden 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 32 Gestión Call Center

Gestión de Llamadas	2022	2023	2024
Llamada Entrantes	102.889	110.123	137.736
Llamada Salientes	1.725.920	1.158.224	1.376.666
Tiempo promedio atención	**2,5**	**2,67**	**2,88**

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

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 KpiWhatsApp, Facebook, KpiChat en línea, KpiBots, App AKC.

Tabla 33 Total Interacciones Canales Virtuales

Canal	2022	2023	2024
KpiWhatsApp	91.519	88.311	421.320
Facebook	2.576	2.153	3.011
Kpibots	226.568	343.935	158.891
App AKC	84.719	71.563	46.259
KpiChat	8.697	9.721	29.771
Total interacciones virtuales	**414.079**	**515.683**	**659.252**

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

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.

PQR

Para el periodo que de enero a diciembre del año 2024 se recibieron 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 el 2024 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.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAC

El indicador establecido en la resolución CRA 906 de 2019, muestra un resultado de cero, teniendo en cuenta que durante el año 2024 se dio respuesta al total de las PQRS radicadas, cumpliendo así con el referente de la resolución.

Tabla 34 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC

NDNA	Número de PQRS del servicio público no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el periodo de evaluación	0
NTD	Número Total de PQRS del servicio público domiciliario de acueducto resueltas en el periodo de evaluación incluyendo aquellas que fueron abiertas a prueba	20.927

IPQRAC NO NORMALIZADO (%)	**0.00**

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

Durante el año 2024 se presentaron 20.927 PQR por la prestación del servicio de acueducto en la Ciudad de Cúcuta, un 17% superior al año 2023 donde se registraron 17.887.

Las causales con mayor número de reclamaciones corresponden a Inconformidad con el consumo o producción facturado, Cobro de medidor, Inconformidad por desviación significativa e Inconformidad con el Aforo.

Índice de atención de PQR Acueducto IPQRAL

El indicador establecido en la resolución CRA 906 de 2019, muestra un resultado de cero, teniendo en cuenta que durante el año 2024 se dio respuesta al total de las PQRS radicadas por el servicio de alcantarillado.

Se registraron 7.993 PQRS de alcantarillado, con un incremento de 23% respecto al año 2023, donde se registraron 6.169.

Tabla 35 Índice de Atención de PQR Alcantarillado IPQRAL

NDNA	Número de PQRS del servicio público no atendidos dentro del tiempo estipulado por la normatividad vigente en el periodo de evaluación	0
NTD	Número Total de PQRS del servicio público domiciliario de alcantarillado resueltas en el periodo de evaluación incluyendo aquellas que fueron abiertas a prueba	7.993

IPQRAC NO NORMALIZADO (%)	**0.00**

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

Las principales causales de reclamación en alcantarillado corresponden a Inconformidad con el consumo o producción facturado, Inconformidad con el Aforo y Subsidios y contribuciones

3.2. AUDITORÍA ASPECTOS TÉCNICA OPERATIVA

3.2.1. AUDITORÍA TÉCNICA SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO

3.2.1.1. Localización y Descripción del Sistema

El sistema de acueducto operado por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. abastece la ciudad mediante dos fuentes hídricas principales: el Río Pamplonita que alimenta la PTAP El Pórtico ubicada al sur de la ciudad, en el corregimiento de San Pedro, Vereda el Pórtico y el Río Zulia que suministra agua a la PTAP Carmen de Tonchalá ubicada en la vereda San Isidro.

El sistema de tratamiento de agua de la Planta El Pórtico inicia con la captación del agua a través de una bocatoma lateral ubicada a 8 km de la planta y una captación de emergencia. El agua captada se transporta mediante dos tuberías de gran diámetro y un canal alterno hasta los desarenadores ubicados a 6km de la PTAP, donde se remueven los sedimentos más pesados. Posteriormente, el agua desarenada se conduce por tres tuberías hasta la PTAP El Pórtico, donde se tienen dos plantas de tipo convencional en las cuales se realizan procesos de mezcla rápida, floculación, sedimentación, filtración y cloración mediante tanques de contacto de cloro, para posteriormente salir a la distribución. Este sistema de dos plantas, se encuentra optimizado para manejar una capacidad máxima de 2,1 m^3/s y en la actualidad se están manejando aproximadamente 1.8 m^3/s.

Durante las visitas realizadas, se observó el funcionamiento de la nueva planta P3 que hace parte del proyecto del Acueducto Metropolitano Francisco de Paula Santander mediante el cual se abastecerá de agua potable a Los Patios y Villa del Rosario, este proyecto consta de tres subproyectos: I, III y IV. De acuerdo al informe de Gestión 2024 de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., el 5 de octubre de 2023 se recibió la infraestructura correspondiente al subproyecto I y el 5 de marzo de 2024 se recibió la infraestructura de los subproyectos III y IV, los cuales corresponden a las estructuras de tratamiento, distribución hacia los municipios mediante una estación de bombeo, líneas de impulsión y tanques de almacenamiento. Aunque aún no se ha iniciado el suministro hacia estos municipios, el agua tratada actualmente se transporta al tanque de almacenamiento y luego se distribuye a la ciudad de Cúcuta, con el fin de preservar la infraestructura y mantener operativos los equipos.

Dentro de las novedades para el año 2024 se encontró que se tiene instalada una cámara que permite la comunicación entre las plantas para que en caso de alguna rotura o contaminación se pueda llevar agua del Río Zulia a la planta del Pórtico para realizar allí el tratamiento o viceversa, esto evidencia la integración de todo el sistema, este. Segundo, en la planta P3 los sedimentadores tienen unos barre lodos, esto es una tubería perforada que

va haciendo un barrido cada cierto tiempo con el fin de mantener la menor cantidad de lodo posible. Y tercero, el lavado de los filtros se realiza con aire-agua, las tuberías para esto están en la galería y se distinguen por colores; la verde es para el ingreso del agua, la naranja realiza inyección de aire y está también, la tubería marrón que son los desagües y la tubería gris recoge lo del barre lodos.

Además, el sistema cuenta con un bombeo auxiliar para realizar lavado de filtros, y una planta eléctrica de emergencia que permite seguir con la operación en caso de cortes de energía y también cuenta con un laboratorio de ensayo de aguas para realizar los análisis de las muestras de calidad de agua, es importante mencionar que este cuenta con certificación de la ONAC con fecha de renovación del 11 de noviembre de 2022 y vencimiento en el año 2027.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, es posible concluir que el sistema de tratamiento de agua de la Planta El Pórtico es eficiente, bien diseñado e integrado, con procesos optimizados, equipos modernos y medidas que garantizan la continuidad del servicio y la calidad del agua tratada.

Fotografía 1 PTAP El Pórtico

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S.

Por otra parte, el sistema de tratamiento de agua de la Planta Carmen de Tonchala se abastece del Río Zulia; la captación principal se realiza en el punto de descarga del agua de enfriamiento de la Termoeléctrica Tasajero Colgener, la captación es de tipo lateral y el bombeo se realiza mediante cuatro bombas de tornillos. El agua se transporta a través de tuberías de gran diámetro (hasta 48”) hacia la estación de bombeo, donde cuatro bombas tipo turbina impulsan el agua hasta la planta.

La planta de tratamiento, con capacidad de 1000 L/s, tiene procesos convencionales de medición y mezcla rápida mediante canaleta Parshall, floculación mecánica de eje horizontal y sedimentación de alta tasa, con paneles tipo colmena, seguida de un proceso de filtración en lechos mixtos de arena y antracita. También cuenta con sistemas de emergencia, como la captación alterna y el by-pass que conecta directamente la estación de bombeo a la planta. El agua tratada abastece la zona occidental de Cúcuta y Loma de Bolívar, mientras que otras zonas son abastecidas por el sistema Pamplonita.

En general, el sistema está bien estructurado, cuenta con infraestructura moderna y procesos eficientes que garantizan la potabilización del agua para la ciudad de Cúcuta.

3.2.1.2. Calidad Del Agua

La empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. realiza los análisis para la calidad del agua de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 en la cual se definen de acuerdo a la población atendida por la persona prestadora: las características del agua que se deben evaluar, la frecuencia y el número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia, para el caso de la empresa los análisis se deben realizar de la siguiente forma:

Cuadro 4 Frecuencias y número de muestras de control

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
500.001 – 800.000	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado y residual del coagulante usado.	Diaria	3
	Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, Nitratos y Nitritos	Semanal	3
	COT, Fluoruros	Semestral	2
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la autoridad sanitaria	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo
	Coliformes Totales y E. Coli	Diario	6

Fuente: Resolución 2115 de 2007

Teniendo en cuenta la información suministrada por la empresa sobre los análisis diarios realizados y lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, se realiza una verificación con el fin de establecer si la empresa cumple o no, con las frecuencias y parámetros normativos.

Con respecto a los análisis diarios, se toman de seis a siete muestras diariamente en distintos puntos de muestreo de la red y se analizan los siguientes parámetros: temperatura, color, turbiedad, pH, cloro residual libre, aluminio, conductividad, coliformes totales y escherichia coli; es decir que la empresa cumple con el análisis diario de las características.

Por otra parte, semanalmente se toman de 3 a 4 muestras para análisis para verificación de los características: alcalinidad, dureza total, cloruros, hierro total, sulfatos, nitritos y nitratos, lo que indica que también se está cumpliendo con las frecuencias normativas.

Finalmente, se evidenció que la información suministrada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. no incluye registros de análisis para las características de Carbono Orgánico Total (COT) y fluoruros. Por lo tanto, se recomienda a la empresa confirmar si estos parámetros están siendo evaluados conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. En caso de que no se estén realizando, se sugiere iniciar su monitoreo de manera oportuna, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y asegurar la calidad del agua suministrada a la población.

Durante las visitas de auditoría realizadas, fue posible evidenciar el proceso de toma de muestras para realizar los análisis de la calidad del agua; diariamente se toman entre 6 o 7 muestras. El proceso inicia con la desinfección del punto de muestreo y la instalación de la

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

tubería para recolección del agua y se deja correr el flujo de agua por unos minutos. Se toma la muestra de agua y se pasa a recipientes más pequeños para los análisis fisicoquímicos y microbiológicos que se realizan en el laboratorio. En el momento de la toma de muestra se mide la temperatura, el cloro residual y el pH y se registran los datos en el sistema identificando también el tipo de muestra y la ubicación del punto de muestreo. Posteriormente, las muestras son llevadas al laboratorio en donde se realiza el análisis de los demás parámetros.

Fotografía 2 Proceso de toma de muestras para análisis de calidad del agua

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S.

En el año 2024, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. realizó análisis a 2348 muestras, de las cuales 1469 eran para análisis fisicoquímicos y 879 microbiológicos.

Tabla 36 Cantidad de muestras tomadas año 2024

Mes	Fisicoquímico Microbiológico	Microbiológico	Total
Enero	124	71	195
Febrero	111	71	182
Marzo	123	81	204
Abril	123	69	192
Mayo	123	76	199
Junio	116	74	190
Julio	126	71	197
Agosto	123	73	196
Septiembre	125	68	193
Octubre	128	78	206
Noviembre	121	73	194
Diciembre	126	74	200
Total	**1469**	**879**	**2348**

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

De acuerdo con la información reportada en el SUI el porcentaje de cumplimiento de toma de muestras básicas para el año 2024 fue de 105,5%, este resultado indica que la empresa cumplió con la cantidad mínima de muestras exigidas, y la superó, lo cual es un indicativo positivo del compromiso con la vigilancia de las características del agua destinada al consumo humano.

Imagen 10 Porcentaje de cumplimiento toma de muestras año 2024

Porcentaje de Cumplimiento Toma de Muestras

Año	**2024**
Periodicidad	**Anual**
Departamento	**NORTE DE SANTANDER**
Municipio	**CUCUTA**
Nombre de la empresa	**AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**

ID	EMPRESA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	PERIODO	RANGO	POBLACIÓN SERVIDA Habitantes	NUMERO DE MUESTRAS Características Básicas REPORTADAS	NUMERO DE MUESTRAS No Obligatorias REPORTADAS	NUMERO DE MUESTRAS Características Especiales REPORTADAS	NÚMERO MÍNIMO DE MUESTRAS Características Básicas	NÚMERO MÍNIMO DE MUESTRAS Características Especiales	% Cumplimiento De Número Muestras Básicas	% Cumplimiento De Número Muestras Especiales
20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	2024	4	530104	2269	607	1155	2160	144	105.05	802.08

Fuente: SUI

3.2.1.3. Indicadores Técnicos Resolución 906 De 2019 Plan De Gestión Y Resultados – PGR Para El Servicio De Acueducto

3.2.1.3.1. CS. Dimensión Calidad del Servicio

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que la Dimensión Calidad del Servicio contiene 3 subdimensiones y 5 indicadores para el área técnica operativa del sistema de Acueducto, para el caso de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. se evalúan los que están en el recuadro azul punteado:

Cuadro 5 Dimensión Calidad del Servicio

Dimensión	CS. Calidad del Servicio				
Subdimensión	**CS1.** Calidad del agua potable		**CS2.** Distribución de agua para uso y consumo	**CS3.** Atención al Usuario	
Indicadores	**CS.1.1** Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable - IRCAP	**CS.1.2.** Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la Persona Prestadora - IRABApp	**CS.2.1.** Índice de Continuidad - IC	**CS.3.1.** Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC	**CS.3.2**. Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

CS.1. Subdimensión Calidad del Agua Potable

CS.1.1. Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, este indicador refleja si el prestador reporta la información de la calidad del agua potable suministrada y si esta es apta para el consumo humano, teniendo en cuenta los promedios mensuales del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua IRCA reportado al SUI y calculado mensualmente, con muestras de control de la red de distribución de la persona prestadora.

A continuación, se muestran los resultados del IRCA y se realiza el cálculo del IRCAP para el año 2024 con las muestras de control realizadas por la empresa en los diferentes puntos de muestreo ubicados en la red de la ciudad de Cúcuta.

Tabla 37 IRCAP año 2024

Mes	IRCA	$RCAP_i$
Enero	0,2	1
Febrero	0,6	1
Marzo	0,4	1

Mes	IRCA	$RCAP_i$
Abril	0,6	1
Mayo	0,7	1
Junio	0,7	1
Julio	0,0	1
Agosto	0,3	1
Septiembre	0,2	1
Octubre	1,2	1
Noviembre	0,6	1
Diciembre	0,0	1
Total	**5,5**	**12**
$\sum RCAP_i$		**12**
m		**12**
IRCAP No Normalizado		**1**
IRCAP Normalizado		**100**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Grafica 9 Resultados IRCA año 2024

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

INVIABLE SANITARIAMENTE	ALTO	MEDIO	BAJO	SIN RIESGO
80,1% - 100%	35,1% - 80%	14,1% - 35%	5,1% - 14%	0 - 5
Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.

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

Con la información entregada por la empresa, se obtuvo que el IRCAP Normalizado para el año 2024 fue del 100% lo que garantiza que el prestador reporta la información correspondiente a la calidad del agua potable suministrada y que esta es apta para el consumo humano ya que de enero a diciembre de 2024 el agua suministrada se mantuvo "SIN RIESGO" con un IRCA menor al 5%.

Con respecto al cumplimiento de la meta de este indicador, en el PGR se tiene que para el año 2024 la meta es 1, la cual con este resultado se está cumpliendo, por lo tanto, la calificación de este es 100.

Cuadro 6 Resultados IRCAP año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de reporte de calidad del agua IRCAP - Prestador	1	1	1	1	SI	100%

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S.

Por otra parte, se realizó una comparación entre la información reportada por la empresa y la registrada en el SIVICAP. Se observaron diferencias entre los valores del IRCA reportados de junio a diciembre, sin embargo, en todos los meses se coincidió que el nivel de riesgo para el agua suministrada es "SIN RIESGO". Es importante mencionar, que en el SIVICAP no hay reporte para los meses de enero a mayo y para el mes de septiembre, de igual forma,

esto no afecta el resultado del IRCAP ya que este se calcula con los resultados de las muestras de control tomadas por la empresa.

Imagen 11 Reporte IRCA SIVICAP 2024

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Consolidado IRCA mensual por Persona Prestadora (Decreto 1575/2007)

900080956-AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	Irca Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
JUNIO	12	0	Sin Riesgo
JULIO	7	0	Sin Riesgo
AGOSTO	8	0	Sin Riesgo
OCTUBRE	10	0	Sin Riesgo
NOVIEMBRE	9	0	Sin Riesgo
DICIEMBRE	7	0	Sin Riesgo

Fuente: SIVICAP

CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp

La Resolución CRA 906 de 2019 estableció que el $IRABA_{PP}$ tiene en cuenta los procesos de tratamiento, distribución y continuidad del servicio público domiciliario de acueducto, acorde con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, asimismo, determina que la fuente de información para este indicador es el valor reportado en el Instituto Nacional de Salud INS.

Para el caso de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., de acuerdo a lo contenido en el CERTIFICADO SANITARIO POR PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO con fecha de visita del 08 de noviembre de 2024, se tiene que el resultado del $IRABA_{PP}$ es cero, es decir que el nivel de riesgo a la salud es “SIN RIESGO”. Este resultado

indica que la persona prestadora cumple con las disposiciones legales vigentes en materia de agua para consumo humano y que debe continuar con la prestación del servicio.

Imagen 12 Resultados IRABApp 2024

RESULTADOS DE LOS ÍNDICES QUE EVALÚAN LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO POR PERSONA PRESTADORA

IRCApp	IRABApp	BPSpp
Inviable Sanitariamente 80.1 A 100	**Riesgo muy alto** 70.1 A 100	**Riesgo muy alto** 71 A 100
Riesgo Alto 35.1 A 80	**Riesgo Alto** 40.1 A 70	**Riesgo Alto** 41 A 70
Riesgo Medio 14.1 A 35	**Riesgo Medio** 25.1 A 40	**Riesgo Medio** 25 A 40
Riesgo Bajo 5.1 A 14	**Riesgo Bajo** 10.1 A 25	**Riesgo Bajo** 11 A 24
Sin Riesgo 0 A 5.0	**Sin Riesgo** 0 A 10	**Sin Riesgo** 0 A 10
Resultado: Sin Riesgo 0	**Resultado: Sin Riesgo 0**	**Resultado: Sin Riesgo 0**

Fuente: certificado sanitario por persona prestadora del servicio público de acueducto AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P.

Por otra parte, en el PGR la empresa tiene para el año 2024 una meta de 9 por lo tanto, con el resultado del IRABAPP de cero, se establece el cumplimiento de la meta. Con respecto al año 2023, se evidencia una reducción en el indicador que representa una mejora significativa, indicado que el sistema logró condiciones óptimas en los factores analizados, garantizando un mejor servicio para la población.

Cuadro 7 Resultado IRABApp año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por parte de la Persona Prestadora – IRABApp	9	5	9	0	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

CS.2. Subdimensión Distribución de Agua para Uso y Consumo

CS.2.1. Índice de Continuidad – IC

En la Resolución CRA 906 de 2019 se establece que el Índice de Continuidad – IC es el promedio mensual del número de horas/día de prestación efectiva del servicio de acueducto. Para el cálculo del indicador del año 2024, la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. reportó la siguiente información:

Tabla 38 Índice de Continuidad año 2024

Mes	Número de horas prestadas Nh_s	Número de Suscriptores N_s	Número horas totales Nh_t	ICg
Enero	651,15	207.703	690,42	22,63
Febrero	659,90	207.906	704,37	22,48
Marzo	711,72	208.286	744,56	22,94
Abril	699,56	208.699	745,12	22,53
Mayo	719,53	209.389	764,37	22,59
Junio	680,67	209.790	714,13	22,88
Julio	706,47	210.036	736,74	23,01
Agosto	693,91	210.327	725,80	22,95
Septiembre	703,09	210.511	733,11	23,02
Octubre	686,64	210.805	727,53	22,65
Noviembre	697,92	210.747	741,20	22,60
Diciembre	721,77	211.070	755,44	22,93
$\sum IC_g$				**273,22**
Periodo de Facturación				**12**
IC No Normalizado				**22,77**
IC Normalizado				**94,87**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Los resultados del Índice de Continuidad IC muestran un avance positivo en el cumplimiento de la meta establecida en el PGR (22 horas/día). Para el año 2024, se alcanzaron 22,77 horas/día, superando tanto la meta como el valor registrado en 2023 (22,32 horas/día). Esta mejora representa un aumento de 0,45 horas/día, lo que equivale a un incremento del 2,02%. Estos resultados reflejan una tendencia favorable en la prestación del servicio, indicando una mayor disponibilidad de agua potable para la población usuaria.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 8 Resultado Índice de Continuidad año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Continuidad – IC	22,7	22,3	22	22,77	SI	94,87

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

3.2.1.3.2. EP. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

La Resolución CRA 906 de 2019 establece la Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones con sus 3 subdimensiones y 6 indicadores. En el recuadro azul punteado se relacionan las subdimensiones que corresponden al área técnica operativa del servicio de acueducto:

Cuadro 9 Dimensión eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones

Dimensión	EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones					
Subdimensión	**EP.1.** Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto		**EP.2.** Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado		**EP.3.** Planificación ante Emergencias	
Indicadores	**EP.1.1.** Índice de Inversiones Acumuladas Acueducto-IIAAC	**EP.1.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	**EP.2.1.** Índice de Inversiones Acumuladas Alcantarillado-IIAALC	**EP.2.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIALC	**EP.3.1.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC	**EP.3.2.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

EP.1. Subdimensión Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto

EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas Acueducto – IIAAC

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 este indicador determina el porcentaje de los recursos ejecutados acumulados, destinados al plan de inversiones, frente al valor de las inversiones proyectadas, en el plan de inversiones del prestador para el servicio público domiciliario de acueducto. Para el cálculo del indicador, la empresa suministró la siguiente información:

Tabla 39 Índice de inversiones acumuladas de acueducto

Variable	Valor
Iejecp	$18.625.000.000
Iproyp	$18.625.000.000

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Variable	Valor
Wacc	13.92%%
P	12,00
VP(Iejecp)	$3.422.000.000
VP(Iproyp)	$3.422.000.000
IIAACi Normalizado	**100%**

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

Teniendo en cuenta la información anterior, el Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto IIAAC es del 100%, durante el periodo tarifario comprendido entre 2012 y 2024 muestra un cumplimiento total del plan de inversiones del sistema de acueducto. Esto indica que el prestador ejecutó en su totalidad los recursos proyectados, reflejando una gestión eficiente en la ejecución de las inversiones programadas y garantizando el cumplimiento de las metas.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el valor de las inversiones anuales ejecutadas para el año 2024 en el servicio de acueducto es superior al valor de las inversiones acumuladas desde el inicio del plan de inversiones, se recomienda a la empresa revisar y ajustar la información correspondiente a las inversiones acumuladas ya que estas, deberían ser mayor que las inversiones anuales.

Para el año 2024 se tiene en el PGR una meta del 90%, la cual a la fecha se está cumpliendo. Con respecto al año 2023, el indicador se mantiene constante en el 100%, evidenciando la buena planificación financiera y gestión eficaz de los recursos de la empresa.

Cuadro 10 Resultado Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC	90	100	90	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que el IEAIAC determina el porcentaje de cumplimiento anual de las inversiones ejecutadas con respecto a la inversiones proyectadas

en el plan de inversiones. Para el cálculo del indicador, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. entregó la información correspondiente a las obras realizadas durante el año 2024:

Tabla 40 Inversiones Acueducto año 2024

Total	$ 35.258.458.684,94
Proyecto de producción	**$ 318.183.175,39**
Rio pamplonita, obras de protección y encauzamiento. Tramo bocatoma - san pedro	$ 244.974.030,39
Optimización sistema dosificación de coagulante y sistema de analítica PTAP el pórtico	$ 73.209.145,00
Proyecto de almacenamiento y bombeo (distribución)	**$ 1.825.171.947,33**
Programa de ampliación de purgas y ventosas en redes secundarias y menores	$ 288.202.518,33
Optimización de elementos operativos en las aducciones, conducciones y red de distribución de la ciudad de Cúcuta	$ 806.603.491,00
Rehabilitación tanque la floresta bajo	$ 280.071.775,00
Equipos para inscribir las estación indio, atalaya y loma de Bolívar en el mercado no regulado	$ 71.576.792,00
Optimización protecciones mecánicas y eléctricas transformador tasajero	$ 158.920.303,00
Cambio de 2 bombas tanque bellavista-s 19	$ 18.314.882,00
POI, optimización de bombeo cerro el pórtico	$ 201.482.186,00
Ampliación y reposición de redes	**$ 19.930.562.430,88**
Ampliación	$ 287.272.075,72
Reposición	$ 19.643.290.355,16
Plan de agua no contabilizada	**$ 10.939.425.055,44**
Recuperación de perdidas técnicas (sectorización, macro medición, materialización de la sectorización de la ciudad, reguladores de caudal, purgas y ventosas)	$ 10.532.313.336,64
Telemetría, centro de telemando y control	$ 371.139.093,80
Transformador	$ 35.972.625,00
Proyectos, estudios, diseños e interventoría	**$ 1.293.757.634,13**
Estudios y diseños, sistema de información geográfica (SIG)	$ 1.293.757.634,13
Otros	**$ 216.173.576,77**
Mejoramiento acreditación laboratorios	$ 216.173.576,77
Acueducto metropolitano	**$ 735.184.865,00**
Subproyecto 1 (sp1)	$ 735.184.865,00
Suministro e instalación (válvula globo 16") en tubería empalme sp1 a PTAP Carmen de Tonchalá	$ 735.184.865,00

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

A partir de los datos presentados, se realiza el cálculo del indicador:

Tabla 41 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC año 2024

Nombre del activo o proyecto	Valor del activo y/o proyecto ejecutado (VEPa) $ corrientes	% de Avance físico (PAa)	VEPa X Paa	Valor del activo y/o proyecto planeado (VPa) $ corrientes
Proyecto de Producción	318.183.175,39	100%	318.183.175	318.183.175,39
Proyecto de Almacenamiento y Bombeo	1.825.171.947,33	100%	1.825.171.947	1.825.171.947,33
Ampliación y Reposición de Redes	19.930.562.430,88	100%	19.930.562.431	19.930.562.430,88
Plan de Agua No Contabilizada	10.939.425.055,44	100%	10.939.425.055	10.939.425.055,44
Proyectos, estudios, diseño e interventorías	1.293.757.634,13	100%	1.293.757.634	1.293.757.634,13
Otros	216.173.576,77	100%	216.173.577	216.173.576,77
Acueducto Metropolitano	735.184.865,00	100%	735.184.865	735.184.865,00
Total			**35.258.458.685**	**35.258.458.685**
Índice De Ejecución Anual De Inversiones De Acueducto IEAIAC No Normalizado (%)				**100**
Índice De Ejecución Anual De Inversiones De Acueducto IEAIAC Normalizado (%)				**100**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

En el PGR se tiene para este indicador en el año 2024, una meta del 90%, la cual se está cumpliendo con el resultado obtenido del 100%. Al igual que para el 2023, el cumplimiento se mantiene en el 100% lo que significa que la empresa ha cumplido por completo las inversiones previstas para ambos años.

Cuadro 11 Resultado Índice de ejecución anual de inversiones de Acueducto IEAIAC año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Ejecución Anual del Inversiones de Acueducto - IEAIAC	90	100	90	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

Durante las visitas de auditoría realizadas en el año 2024 se visitaron algunas de las obras que se estaban realizando y algunas obras de reposición de redes que ya estaban finalizadas, en la que se observó la huella dejada por la intervención. En estas últimas, se evidenció una

adecuada recuperación del espacio intervenido, con reposiciones bien ejecutadas respetando las condiciones del entorno.

Fotografía 3 Obras de Acueducto

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EP.3. Subdimensión Planificación Ante Emergencias

EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC

En la Resolución CRA 906 de 2019 se establece que el Indicador del PEC para Acueducto verifica la planeación de las acciones que deberá poner en marcha el prestador del servicio público domiciliario de acueducto en caso de emergencia, y los planes de contingencia establecidos para recuperar la normalidad de a prestación del servicio en el menor tiempo posible, de forma que se minimicen los impactos negativos en los usuarios. Este indicador

verifica que el PEC tenga los siguientes componentes: Aseguramiento de infraestructura, Identificación de amenazas, Registro de eventos, Inventario y Reporte del PEC en el SUI. Y reporte de la información en el SUI donde se asigna 1 si se reporta el componente y 0 si no se reporta.

Como parte del proceso de revisión, se verificó el estado del PEC en el SUI. Este fue cargado el 19 de julio de 2024, acorde con lo estipulado en la Resolución SSPD 20161300062185 del 2016 que establece que la información con periodicidad anual se deberá reportar a más tardar el 19 de julio de cada año.

Imagen 13 Reporte SUI PEC Acueducto 2024

Fecha actualización: 22/05/2025

Año 2024

Departamento NORTE DE SANTANDER **Municipio** CUCUTA

Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.

epartamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio	Nombre Archivo	Link	Estado de Reporte	Fecha de cargue
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	I Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	II Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	PECAKC V21 20240719.pdf		Certificado	19-07-2024
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	I Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	II Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
TE DE SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PECAKC V21 20240719.pdf		Certificado	19-07-2024

Fuente: SUI

Se realizó la revisión correspondiente al PEC Acueducto de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P y se encontró que incluye todos los componentes que establece la Resolución CRA 906 de 2019. Y en la versión del año 2024, se actualizó la tabla de contenido, el marco legal, el análisis de contexto de la organización, el análisis de amenazas y sus descripciones de acuerdo a la Guía Para La Formulación Y Planes Municipales De Gestión Del Riesgo De Desastres (PMGRD) 2021, se actualizaron las respectivas tablas de eventos relacionados con el fenómeno El Niño y La Niña, históricos sismos, se actualizaron los análisis de amenazas, vulnerabilidad y estimación del riesgo para cada uno de los sistemas; así mismo toda la información relacionada con antecedentes, obras para la mitigación de riesgo, presupuestos y valores asegurados.

Por lo tanto, el resultado para el Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC es:

Tabla 42 Asignación valor de reporte por componente

Componente	Asignación reporte
1. Aseguramiento de Infraestructura	1
2. Identificación de Amenazas	1
3. Registro de Eventos	1
4. Inventario	1
5. Reporte del PEC en el SUI	1
$\sum_{r=1}^{5} reporte_r$	5
PEC_{AC}	**100**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Gestión y Resultados S.A.S

Con el resultado de 100 para el PEC_{AC} se está cumpliendo la meta establecida en el PGR para el año 2024, la cual es 100.

Cuadro 12 Resultado PECAC año 2024

Indicador	Meta año 2024	Resultado 20234 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC	100	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S.

3.2.1.3.3. EO. Dimensión Eficiencia en la Operación

La Resolución CRA 906 de 2019 presenta la Dimensión Eficiencia en la Operación la cual tiene 3 subdimensiones y 9 indicadores, los correspondientes al área técnica operativa del servicio de acueducto se señalan en los cuadros azul punteados:

Cuadro 13 Dimensión Eficiencia en la Operación

Dimensión	EO. Eficiencia en la Operación								
Subdimensión	EO.1. Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua					EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura		EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía	
Indicadores	**EO.1.1.** Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	**EO.1.2.** Índice de Micromedición Efectiva - IMI	**EO.1.3.** Catastro de Medidores - CM	**EO.1.4.** Índice de Macromedición Efectiva - IMA	**EO.1.5.** Modelo Hidráulico - MH	**EO.2.1.** Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC	**EO.2.2.** Fallas en la Red de Alcantarillado - FAL	**EO.3.1.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	**EO.3.2.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado - CEAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

EO.1. Subdimensión Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua

EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC

Este indicador, corresponde a la medición de la proporción de agua que es consumida por los usuarios frente al volumen total de agua que ingresa al sistema, para el año 2024 AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. entregó la siguiente información:

Tabla 43 Agua controlada en puntos de uso y consumo año 2024

Periodo de Facturación (g)	Volumen de consumo facturado medido CFM (M3)	Volumen de Consumo facturado no medido CFNM(M3)	Volumen de Entrada al Sistema (VE)	Número de Suscriptores NS
Enero	3.608.040	4.765	6.470.897	200.776
Febrero	3.373.848	5.379	6.150.327	218.073
Marzo	3.247.698	4.603	6.861.715	209.929
Abril	3.755.920	5.439	6.268.642	210.336
Mayo	3.377.915	7.718	6.636.252	211.001
Junio	3.518.921	6.026	6.006.695	202.810
Julio	3.347.164	5.778	6.604.578	211.666
Agosto	3.489.513	5.791	6.660.365	220.586
Septiembre	3.619.190	5.339	6.340.738	203.505
Octubre	3.576.256	5.010	6.125.789	221.068
Noviembre	3.455.769	5.571	5.958.385	212.369
Diciembre	3.507.320	5.297	6.585.525	204.021
Total	**41.877.554**	**66.715**	**76.669.908**	**2.526.140**
ACPUC No Normalizado (%)	**68,19**			
ACPUC Normalizado (%)	**68,19**			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

El resultado del ACPUC para el año 2024 fue de 68,19% superando la meta establecida en el PGR de 67,81%, lo que refleja un buen desempeño en términos de eficiencia del sistema. En comparación con el año 2023, cuyo valor fue de 66,91% se observa una mejora del 1,28% en la proporción de agua consumida por los usuarios.

Cuadro 14 Resultado agua controlada en puntos de uso y consumo año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC	66,33	66,91	67,81	68,19	SI	68,19

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

EO.1.4. Índice de Macromedición Efectiva – IMA

La Resolución CRA 906 de 2019 define que el Índice de Macromedición Efectiva – IMA determina el porcentaje de macromedición en las salidas de los sistemas de potabilización, tanques de almacenamiento de agua potable y/o sistemas de bombeo. Para el año 2024, se tiene la siguiente información:

Tabla 44 Índice de macromedición efectiva año 2024

Mes	Número de tuberías con medición en funcionamiento (NTi)	Número de Tuberías (NTTi)	Índice de Macromedición Efectiva mes i (IMAi)
Enero	18	47	38,30
Febrero	18	47	38,30
Marzo	18	47	38,30
Abril	18	47	38,30
Mayo	18	47	38,30
Junio	18	47	38,30
Julio	18	47	38,30
Agosto	18	47	38,30
Septiembre	18	47	38,30
Octubre	18	47	38,30
Noviembre	18	47	38,30
Diciembre	18	47	38,30
∑IMAi			**459,57**
Meses			**12**
IMA No Normalizado			**38,30**
IMA Normalizado			**38,30**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Para el año 2024, el Índice de Macromedición Efectiva (IMA) fue de 38,30% superando la meta de 38% establecida en el PGR, el resultado indica que solo una parte limitada de las salidas habilitadas del sistema cuenta con sistemas de medición en funcionamiento. Este valor se mantuvo igual al registrado en el año 2023, lo que evidencia que no hubo avances en la mejora del sistema de macromedición. Esta situación resalta la necesidad de

implementar acciones que fortalezcan la cobertura de medición, con el fin de mejorar el control de los volúmenes de agua distribuidos y optimizar la gestión del recurso.

Sin embargo, es importante mencionar que la empresa cuenta con macromedidores en 74 de los 87 sectores hidráulicos de la ciudad, lo que permite un control operativo más eficiente y segmentado del sistema. Desde la perspectiva del prestador, los recursos que se requerirían para instalar medición en todas las salidas definidas por la norma podrían destinarse a inversiones con mayor impacto operativo. Lo anterior explica porque el indicador se mantiene igual desde años anteriores.

En el PGR se tiene una meta para este indicador del 38% la cual con el resultado de 38,30% se está cumpliendo para el año 2024, el resultado se mantuvo igual que en el 2023.

Cuadro 15 Resultado Índice de Macromedición Efectiva IMA año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Macromedición Efectiva – IMA	38	38,30	38	38,30	SI	38,30

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EO1.5. Modelo Hidráulico – MH

Este indicador evalúa el cumplimiento de la exigencia de contar con un modelo hidráulico por parte de los prestadores, de conformidad con lo establecido por la Resolución 330 de 2017 de MVCT. La calificación de este indicador dependerá del reporte o no del modelo al SUI para el período de evaluación.

La empresa AGUA KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. reportó al SUI la información correspondiente al modelo hidráulico mediante los formatos “ENCUESTA MODELO HIDRÁULICO” y “FORMATO MODELO HIDRÁULICO”, por lo tanto, se establece que la calificación para este indicador es 1; lo cual cumple con la meta establecida en el PGR.

Cuadro 16 Resultado modelo hidráulico año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Modelo Hidráulico – MH	1	1	1	1	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EO.2. Subdimensión Eficiencia en la Gestión de la Infraestructura

EO.2.1. Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que este indicador mide la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta. Para el año 2024, la empresa AGUAS KPITAL S.A.E.S.P. entregó la siguiente información:

Tabla 45 Número de fallas por longitud FACi año 2024

Mes	Numero de fallas en redes de Transporte (red de aducción) NFRTi	Numero de fallas en redes de Distribución (red de distribución y conducción) NFRDi	Longitud de redes de Transporte (red de aducción) (Km) LRTi	Longitud de redes de Distribución (red de conducción y red de distribución) (Km) LRDi	FACi
Enero	0	128	29,24	1.527,86	0,08
Febrero	0	122	29,24	1.527,86	0,08
Marzo	0	130	29,24	1.527,86	0,08
Abril	0	139	29,24	1.527,86	0,09
Mayo	0	149	29,24	1.527,86	0,10
Junio	0	108	29,24	1.527,86	0,07
Julio	0	116	29,24	1.527,86	0,07
Agosto	0	127	29,24	1.527,86	0,08
Septiembre	0	118	29,24	1.527,86	0,08
Octubre	0	126	29,24	1.527,86	0,08
Noviembre	0	121	29,24	1.527,86	0,08
Diciembre	0	127	29,24	1.527,86	0,08
∑FACi					**0,97**
Meses					**12,00**
FAC					**0,08**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Para el año 2024, atendió un total de 1511 fallas en la red, obteniendo un resultado para el FAC de 0,08 cumpliendo con la meta establecida en el PGR. Las principales causas de las fallas presentadas, fueron por antigüedad de tuberías y mangueras con un 41,89% de las fallas, seguido de fallas por fugas en uniones con un 22,37% y fallas en tuberías por esfuerzo con 17,87%.

La Resolución CRA 906 de 2019 no define un estándar de medición para este indicador, la calificación se dará por reporte de la totalidad de la información necesaria para realizar el cálculo. En este caso, la empresa no ha reportado al SUI la información correspondiente a la cantidad de daños por kilómetro en la red de distribución en el FORMULARIO DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE, por lo tanto, la calificación para este indicador es cero, lo cual afecta directamente el cálculo del nivel de riesgo.

Cuadro 17 Resultado fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC	100	0,02	100	0,08	SI	0

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EO.3. Subdimensión Eficiencia en la Gestión de la Energía

EO.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC

Este indicador determina la relación entre el consumo de energía eléctrica y el volumen de agua potable producida por las plantas de tratamiento que hacen parte del sistema de acueducto. Para el año 2024, se tiene la siguiente información:

Tabla 46 Consumo energético acueducto año 2024

Mes	Energía total consumida por los procesos de tratamiento del sistema de acueducto (kWh) EET	Volumen anual de agua potable producido en el periodo de evaluación (m^3) VTAP	CEAC
Enero	1.711.527	6.470.895	0,26
Febrero	1.668.241	6.150.328	0,27

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	Energía total consumida por los procesos de tratamiento del sistema de acueducto (kWh) EET	Volumen anual de agua potable producido en el periodo de evaluación (m^3) VTAP	CEAC
Marzo	1.850.752	6.861.716	0,27
Abril	1.550.118	6.268.641	0,25
Mayo	1.627.354	6.636.250	0,25
Junio	1.415.780	6.006.695	0,24
Julio	1.599.297	6.604.578	0,24
Agosto	1.555.142	6.660.365	0,23
Septiembre	1.678.965	6.340.739	0,26
Octubre	2.083.493	6.125.789	0,34
Noviembre	1.797.672	5.958.383	0,30
Diciembre	2.082.664	6.585.525	0,32
Total	**20.621.006**	**76.669.904**	**0,27**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

El Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable CEAC es 0,27. Es importante aclarar, que, para este indicador, la Resolución CRA 906 de 2019 no define un estándar de medición, la calificación se obtendrá por reporte de la información al SUI; para el caso de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. la calificación es 100 ya que la información ya fue reportada al SUI mediante el FORMATO COSTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, ACPM Y FUEL OIL EN TRATAMIENTO SIN ESTACIÓN DE BOMBEO.

Cuadro 18 Resultado Consumo energético del sistema de tratamiento de agua potable CEAC año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable CEAC	100	0,15	100	0,27	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

3.2.1.3.4. GYT. Dimensión Gobierno y Transparencia

En la Resolución CRA 906 de 2019 se establece que la Dimensión Gobierno y Transparencia, cuenta con 4 subdimensiones y 5 indicadores, a continuación, en el recuadro azul punteado se señalan los que se evalúan en el área técnico operativa del servicio de acueducto:

Cuadro 19 Dimensión Gobierno y Transparencia

Dimensión	GYT. Gobierno y Transparencia				
Subdimensión	**GYT.1.** Estructura Empresarial		**GYT.2.** Valor Económico Agregado	**GYT.3.** Desarrollo Estratégico	**GYT.4.** Gestión Social del Agua
Indicadores	**GYT.1.1.** Índice de Rotación de Personal Directivo	**GYT.1.2.** Carga Administrativa - ICA	**GYT.2.1.** Valor Económico Agregado - EVA	**GYT.3.1.** Cumplimiento del PGR - CPGR	**GYT.4.1.** Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

GYT.4. Subdimensión Gestión Social del Agua

GYT.4.1. Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA

Este indicador busca verificar el cumplimiento del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA presentado por el prestador, ya que es fundamental proteger los recursos naturales de donde se extrae el agua. La calificación del indicador dependerá del cumplimiento o no de lo establecido en el PUEAA para el período de evaluación.

La empresa cuenta con un PUEAA aprobado el 18 de noviembre de 2024 mediante la Resolución No. 769 de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR, establecido por un término de cinco años, desde el mes de diciembre de 2024. Ahora bien, aunque el cumplimiento formal del PUEAA inicia desde esa fecha, en la verificación se presentan los avances que Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha venido desarrollando desde que inició la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, en línea con sus responsabilidades contractuales.

Dentro del PUEAA planteado se tienen tres programas y para cada uno se realizaron las siguientes actividades:

- **PROGRAMA 1. POI – IANC** (1. PROYECTO DE PRODUCCIÓN, 2. PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO, 3. PROYECTO REPOSICIÓN Y AMPLIACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO PROYECTADAS 2021-2026, 4. PROYECTO PANC) → Se realizaron obras de mantenimiento y protección de la infraestructura instalada en los sistemas

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

de producción Pamplonita y Zulia para mantener la continuidad del servicio por encima del 96%.

- **PROGRAMA.2** ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA: (1. PROYECTO PROMOCIÓN DEL USO Y CUIDADO EFICIENTE DEL AGUA Y SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA FRENTE A LA PROTECCION DE ESTE RECURSO NO RENOVABLE) → Se realizaron actividades de sensibilización a la comunidad en el cuidado y uso eficiente del agua, con el fin de fortalecer conocimientos, crear hábitos entorno al cuidado y protección del recurso
- **PROGRAMA 3.** ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA: (1. PROYECTO DIVULGACIÓN EN MEDIOS DEL USO Y CUIDADO EFICIENTE DEL AGUA Y SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA FRENTE A LA PROTECCION DE ESTE RECURSO NO RENOVABLE). → Se realizaron campañas para concientizas a la comunidad sobre el buen uso, cuidado, protección, conservación y reuso del agua a través de mensajes en los diferentes medios de comunicación, como radio, televisión, prensa y redes sociales.

Teniendo en cuenta la información anterior, se establece que la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. está cumpliendo lo establecido en el PUEAA para el periodo de evaluación, por lo tanto, el resultado de este indicador es 100; cumpliendo con la meta establecida en el PGR.

Cuadro 20 Resultado cumplimiento del PUEAA año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA	100	100	100	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

3.2.1.3.5. SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental

En la Resolución CRA 906 de 2019 se presenta la Dimensión Sostenibilidad Ambiental, la cual tiene 2 subdimensiones y 7 indicadores; los correspondientes a la parte técnica operativa del servicio de acueducto se señalan en el cuadro rojo punteado a continuación:

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 21 Dimensión Sostenibilidad Ambiental Acueducto

Dimensión	SA. Sostenibilidad Ambiental						
Subdimensión	**SA.1.** Gestión Ambiental Acueducto				**SA.2.** Gestión Ambiental Alcantarillado		
Indicadores	**SA.1.1.** Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA	**SA.1.2.** Utilización del Recurso Agua - UA	**SA.1.3.** Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC	**SA.1.4.** Gestión de Lodos Resultantes Acueducto - GLRAC	**SA.2.1.** Aprobación del PSMV - AproPSMV	**SA.2.2.** Cumplimiento del PSMV - CPSMV	**SA.2.3.** Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

SA.1. Subdimensión Gestión Ambiental Acueducto

SA.1.1. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IIPA

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, este indicador mide la relación entre el volumen de agua que es captado de medios naturales y el volumen de agua entrante al sistema de tratamiento, esto permite evidenciar las pérdidas del sistema en la aducción, con el fin de determinar posibles riesgos asociados a fugas que puedan interferir en la normal prestación del servicio. Para el cálculo del indicador, se tiene la siguiente información:

Tabla 47 índice de pérdidas de agua en la aducción año 2024

Mes	Volumen de agua cruda entrante al sistema VAESi (m^3)	volumen de agua cruda captado del medio natural VCMi (m^3)	IPAAi
Enero	6.497.727	6.744.514	96,34
Febrero	6.382.797	6.666.347	95,75
Marzo	7.139.433	7.458.461	95,72
Abril	6.553.962	6.977.185	93,93
Mayo	6.928.585	7.229.844	95,83
Junio	6.304.762	6.692.938	94,20
Julio	6.834.888	7.242.204	94,38
Agosto	6.926.878	7.210.569	96,07
Septiembre	6.817.536	7.209.738	94,56
Octubre	6.476.555	7.067.659	91,64
Noviembre	6.327.806	6.823.793	92,73

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Diciembre	6.917.602	7.104.626	97,37
∑IPAAi			**1.138,51**
meses			**12**
IPAA No Normalizado			**94,88**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

El IPAA para el año 2024 es de 94,88% lo cual refleja un buen nivel de eficiencia en la conducción del recurso hídrico hacia el sistema de tratamiento, ya que las pérdidas en la aducción fueron del 5,12% aproximadamente, es decir, una proporción baja. Para este indicador se tiene una meta en el PGR de 100.. la Resolución CRA 906 de 2019 no tiene definido un estándar de medición para este indicador, la calificación dependerá del reporte de la información al SUI, en este caso la empresa reporta la información, por lo tanto, la resultado normalizado es 100.

Cuadro 22 Resultado Índice de pérdidas de agua en la aducción año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA	100	94,45	100	94,88	NO	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

SA.1.2. Utilización del Recurso Agua – UA

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que este indicador mide el volumen de agua que es captado de medio naturales con relación al caudal otorgado por la autoridad ambiental, evidenciando de esta forma el posible estrés hídrico generado sobre la fuente de abastecimiento.

En el caso de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., para el volumen de agua otorgado por la autoridad ambiental, se tiene que para Río Pamplonita Mediante Resolución 1023 del 29 de diciembre de 2023, CORPONOR otorgó concesión por 1.600 L/s más 900 L/s condicionados. La empresa fue notificada el 12 de marzo de 2024 e interpuso recurso el 1 de abril de 2024. En noviembre de 2024, CORPONOR incrementó el caudal permanente a 1.712 L/s, manteniendo los 900 L/s para emergencias y para el Río Zulia con la Resolución 1022 del 29 de diciembre de 2023 se otorgó concesión por 1.000 L/s. La notificación fue el 29 de febrero de 2024 y el recurso se presentó el 14 de marzo de 2024 solicitando un caudal mayor y en noviembre de 2024, CORPONOR ajustó la concesión a 1.112 L/s.

Teniendo en cuenta la información anterior, el caudal concesionado para AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. es de 1.712 L/s para el Río Pamplonita y 1.112 L/s para el Río Zulia, lo que da un total de 2.824 L/s. A continuación, se realiza el cálculo del indicador:

Tabla 48 Utilización del recurso agua año 2024

Mes	Volumen de agua cruda -Caudal otorgado por la autoridad ambiental VCAA (m^3)	volumen de agua cruda captado del medio natural VCM (m^3)	UAi
Enero	7.563.802	6.744.514	89,17
Febrero	7.075.814	6.666.347	94,21
Marzo	7.563.802	7.458.461	98,61
Abril	7.319.808	6.977.185	95,32
Mayo	7.563.802	7.229.844	95,58
Junio	7.319.808	6.692.938	91,44
Julio	7.563.802	7.242.204	95,75
Agosto	7.563.802	7.210.569	95,33
Septiembre	7.319.808	7.209.738	98,50
Octubre	7.563.802	7.067.659	93,44
Noviembre	7.319.808	6.823.793	93,22
Diciembre	7.563.802	7.104.626	93,93
∑UAi			**1.134,50**
Meses			**12**
UA			**94,54**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

El resultado de este indicador para el año 2024 fue de 94,54% lo que cumple con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 que este indicador debe ser menor al 100%, lo que garantiza que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. no extrae de los Ríos Pamplonita y Zulia más caudal del concesionado, por lo tanto, el resultado normalizado es 100.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 23 Resultado Utilización del recurso agua año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Utilización del Recurso Agua – UA	100	90,36	100	94,54	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

SA.1.3. Reporte de Afectación Hídrica Asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que el RAHC mide el grado de fragilidad del sistema hídrico para mantener una oferta en el abastecimiento de agua, durante períodos climáticos atípicos, indicando el promedio de días por evento de afectación.

Para el año 2024 la empresa reportó que el resultado del indicador fue de 0,09; lo cual evidencia una condición operativa favorable frente a fenómenos climáticos, ya que durante el periodo evaluado no se presentaron afectaciones significativas derivadas de eventos como lluvias extremas, sequías y otras variaciones climáticas. La calificación de este indicador depende del reporte o no al SUI de la información, en este caso la calificación es 100 ya que la empresa reporta al SUI el registro de eventos mediante el FORMATO CUESTIONARIO REGISTRO DE EVENTOS - SERVICIO DE ACUEDUCTO.

Es importante mencionar, que esta auditoría no recibió la información para realizar el cálculo, es por eso que no se presentan los datos específicos para calcular el indicador como: número de horas de afectación del eventos y número de suscriptores afectados. El resultado que aquí se menciona, es el calculado por la empresa.

SA.1.4. Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que el indicador GLRAC corresponde a la evaluación adecuada de la gestión de lodos generados en los procesos de tratamiento de agua potable por parte del prestador. Para el año 2024, se tiene la siguiente información:

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 49 Gestión de lodos acueducto año 2024

Mes	Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento de lodos CLT (m^3)	Volumen de lodos generados CLG (m^3)	GLRAC
Enero	0,00	2517	0
Febrero	0,00	3808	0
Marzo	0,00	3015	0
Abril	0,00	4630	0
Mayo	0,00	3235	0
Junio	0,00	4912	0
Julio	0,00	3682	0
Agosto	0,00	3768	0
Septiembre	0,00	4680	0
Octubre	0,00	4888	0
Noviembre	0,00	10836	0
Diciembre	0,00	3120	0
Total	**0,00**	**53.091**	**0**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Teniendo en cuenta la información anterior, en los sistemas de potabilización se generaron 53.091 m^3 de lodos en el año 2024, sin embargo, la empresa no cuenta con un tratamiento para estos. Por lo tanto, el resultado del indicador es cero.

3.2.2. AUDITORÍA TÉCNICA SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO

3.2.2.2.1. LOCALIZACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

En San José de Cúcuta, el sistema de alcantarillado inició como combinado y posteriormente evolucionó hacia un sistema separado. AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., conforme al Contrato 030 de 2006 con EIS Cúcuta S.A. E.S.P., opera y mantiene hasta 2026 los sistemas sanitario, combinado y parte del pluvial, excluyendo el tratamiento de aguas residuales.

El sistema sanitario está diseñado exclusivamente para aguas residuales y debe operar a flujo libre. Actualmente, el 15% del área urbana cuenta con sistema combinado (centro de la ciudad), mientras que el 55% tiene un sistema semi-combinado, resultado de conexiones erradas en zonas inicialmente planificadas como sanitarias. Esto genera problemas como colmatación y obstrucción de colectores.

El sistema cuenta con una longitud de redes de 1.167 km, de las cuales el 71% de las redes son en GRES, el 20% en PVC, el 8% en concreto y el 1% en mampostería, con diámetros que varían desde 4” hasta 80”.

Grafica 10 Materiales redes de alcantarillado

Fuente: PEC AGUAS KPITAL CÚCUTA – Adaptado AEGR

Por otra parte, las aguas residuales son vertidas a las fuentes sin ningún tipo de tratamiento, ya que dentro de los compromisos contractuales del operador no está el tratamiento de estas aguas. Actualmente se tienen 10 puntos de vertimientos dentro de la ciudad de Cúcuta, estas descargas se realizan en las cuencas de drenaje de los ríos Pamplonita, Táchira y Zulia. Durante las visitas de auditoría realizadas se visitaron dos vertimientos: Palmeras y Caño Picho.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Fotografía 4 Vertimiento Palmeras

Fotografía 5 Vertimiento Caño Picho

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

Adicionalmente, dentro de los compromisos establecidos en el contrato de operación de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. está la limpieza dos veces al año de los canales y desarenadores ubicados en la ciudad. En cumplimiento a esto, la empresa realizó durante el año 2024 las limpiezas en el primer semestre durante los meses enero a mayo y en el segundo semestre entre los meses junio a octubre. A continuación, se presentan algunas evidencias de las actividades realizadas:

Fotografía 6 Limpieza desarenador La Cabrera 29 feb – 02 marzo 2024

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

Fotografía 7 Limpieza desarenador Magdalena 06 marzo - 09 marzo 2024

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

3.2.2.2. INDICADORES TÉCNICOS RESOLUCIÓN 906 DE 2019 PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS – PGR PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

3.2.2.2.1. EP. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

La Resolución CRA 906 de 2019 establece la Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones con sus 3 subdimensiones y 6 indicadores. En el recuadro azul punteado se relacionan las subdimensiones que corresponden al área técnica operativa del servicio de alcantarillado:

Cuadro 24 Dimensión Eficiencia En La Planificación Y Ejecución De Inversiones Alcantarillado

Dimensión	EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones					
Subdimensión	**EP.1.** Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto		**EP.2.** Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado		**EP.3.** Planificación ante Emergencias	
Indicadores	**EP.1.1.** Índice de Inversiones Acumuladas Acueducto-IIAAC	**EP.1.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	**EP.2.1.** Índice de Inversiones Acumuladas Alcantarillado-IIAALC	**EP.2.2.** Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIALC	**EP.3.1.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC	**EP.3.2.** Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

EP.2. Subdimensión Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado

EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas Alcantarillado – IIAALC

De acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 este indicador determina el porcentaje de los recursos ejecutados acumulados, destinados al plan de inversiones, frente al valor de las inversiones proyectadas, en el plan de inversiones del prestador para el servicio público domiciliario de alcantarillado. Para el cálculo del indicador, la empresa suministró la siguiente información:

Tabla 50 Índice de inversiones acumuladas de alcantarillado

Variable	Valor
Iejecp	$15.828.000.000
Iproyp	$15.828.000.000
Wacc	13.92%%
P	12,00
VP(Iejecp)	$2.929.000.000
VP(Iproyp)	**$2.908.000.000**
IIAACi Normalizado	**100%**

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

Teniendo en cuenta la información anterior, el Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado IIAALC es del 100%, durante el periodo tarifario comprendido entre 2012 y 2024 muestra un cumplimiento total del plan de inversiones. Esto indica un cumplimiento óptimo de las metas de inversión planificadas. Sin embargo, teniendo en cuenta que el valor de las inversiones anuales ejecutadas para el año 2024 es superior al valor de las inversiones acumuladas desde el inicio del plan de inversiones, se recomienda a la empresa revisar y ajustar la información correspondiente a las inversiones acumuladas ya que estas, deberían ser mayor que las inversiones anuales.

Para el año 2024 se tiene en el PGR una meta del 90%, la cual a la fecha se está cumpliendo. Con respecto al año 2023, el indicador se mantiene constante en el 100%, evidenciando la buena planificación financiera y gestión eficaz de los recursos de la empresa.

Cuadro 25 Resultado Índice de inversiones acumuladas de Alcantarillado año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC	90	100	90	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIALC

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que el IEAIAC determina el porcentaje de cumplimiento anual de las inversiones ejecutadas con respecto a la inversiones proyectadas en el plan de inversiones. Para el cálculo del indicador, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. entregó la información correspondiente a las obras realizadas para el servicio de alcantarillado durante el año 2024 correspondientes a ampliación y reposición de redes de alcantarillado, realce de pozos y ubicación de tapas y otras obras complementarias:

Tabla 51 Inversiones Alcantarillado año 2024

Total	$ 30.435.813.176,40
Total redes alcantarillado	**$ 28.782.694.692,12**
Ampliación	$ 67.793.239,92
Reposición	$ 28.714.901.452,19
Otros	**$ 1.653.118.484,28**
Realce de pozos y ubicación de tapas	$ 353.417.923,39
Obras complementarias alcantarillado	$ 1.299.700.560,89

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

A partir de los datos presentados, se realiza el cálculo del indicador:

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 52 Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado – IEAIALC año 2024

Nombre del activo o proyecto	Valor del activo y/o proyecto ejecutado (VEPa) $ corrientes	% de Avance físico (PAa)	VEPa X Paa	Valor del activo y/o proyecto planeado (VPa) $ corrientes
Total redes de alcantarillado	28.782.694.692	100%	28.782.694.692	28.782.694.692
Otros	1.653.118.484	100%	1.653.118.484	1.653.118.484
Total			30.435.813.176	30.435.813.176
Índice De Ejecución Anual De Inversiones De Alcantarillado IEAIALC No Normalizado (%)				**100**
Índice De Ejecución Anual De Inversiones De Alcantarillado IEAIALC Normalizado (%)				**100**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

En el PGR se tiene para este indicador en el año 2024, una meta del 90%, la cual se está cumpliendo con el resultado obtenido del 100%. Al igual que para el 2023, el cumplimiento se mantiene en el 100% lo que significa que la empresa ha cumplido por completo las inversiones previstas para ambos años.

Cuadro 26 Resultado Índice de ejecución anual de inversiones de Alcantarillado IEAIALC año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Índice de Ejecución Anual del Inversiones de Alcantarillado - IEAIALC	90	100	90	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

Durante las visitas de auditoría realizadas en el año 2024 se visitaron algunas de las obras que se estaban realizando y algunas obras finalizadas. En estas últimas, se evidenció una adecuada recuperación del espacio en el que se realizó la obra, con reposiciones bien ejecutadas respetando las condiciones del entorno. De acuerdo a la información reportada por la empresa, durante el año se registraron 117 órdenes de obra, que incluyen obras de reposición y de ampliación para redes secundarias y maestra.

Fotografía 8 Obras de Alcantarillado

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

EP.3. Subdimensión Planificación ante Emergencias

EP.3.2. Indicador del Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL

En la Resolución CRA 906 de 2019 se establece que el Indicador del PEC para alcantarillado verifica la planeación de las acciones que deberá poner en marcha el prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado en caso de emergencia, y los planes de contingencia establecidos para recuperar la normalidad de a prestación del servicio en el menor tiempo posible, de forma que se minimicen los impactos negativos en los usuarios. Este indicador verifica que el PEC tenga los siguientes componentes: Aseguramiento de infraestructura, Identificación de amenazas, Registro de eventos, Inventario y Reporte del PEC en el SUI. Y $reporte_r$ corresponde al reporte de la información en el SUI donde se asigna 1 si se reporta el componente y 0 si no se reporta.

Como parte del proceso de revisión, se verificó el estado del PEC en el SUI. Este fue cargado el 19 de julio de 2024, acorde con lo estipulado en la Resolución SSPD 20161300062185 del

2016 que establece que la información con periodicidad anual se deberá reportar a más tardar el 19 de julio de cada año.

Imagen 14 Reporte PEC Alcantarillado

Año 2024 Fecha actualización: 23/05/2025

Departamento NORTE DE SANTANDER Municipio CUCUTA

Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.

Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportació de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.

rtamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio	Nombre Archivo	Link	Estado de Reporte	Fecha de cargue
E SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	I Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
E SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	II Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
E SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto	PECAKC V21 20240719.pdf		Certificado	19-07-2024
SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	I Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	II Consolidado Anexos PECAKC V21.pdf		Certificado	19-07-2024
SANTANDER	CUCUTA	20806	AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PECAKC V21 20240719.pdf		Certificado	19-07-2024

Fuente: SUI

Se realizó la revisión correspondiente al PEC Alcantarillado de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P y se encontró que incluye todos los componentes que establece la Resolución CRA 906 de 2019. Y en la versión del año 2024, se actualizó la tabla de contenido, el marco legal, el análisis de contexto de la organización, el análisis de amenazas y sus descripciones de acuerdo a la Guía Para La Formulación Y Planes Municipales De Gestión Del Riesgo De Desastres (PMGRD) 2021, se actualizaron las respectivas tablas de eventos relacionados con el fenómeno El Niño y La Niña, históricos sismos, se actualizaron los análisis de amenazas, vulnerabilidad y estimación del riesgo para cada uno de los sistemas; así mismo toda la información relacionada con antecedentes, obras para la mitigación de riesgo, presupuestos y valores asegurados.

Por lo tanto, el resultado para el Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL es:

Tabla 53 Asignación valor de reporte por componente

Componente	Asignación reporte
1. Aseguramiento de Infraestructura	1
2. Identificación de Amenazas	1
3. Registro de Eventos	1
4. Inventario	1
5. Reporte del PEC en el SUI	1
$\sum_{r=1}^{5} reporte_r$	5
PEC_{AC}	**100**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Gestión y Resultados S.A.S

Con el resultado de 100 para el PEC_{AC} se está cumpliendo la meta establecida en el PGR para el año 2024, la cual es 100.

Cuadro 27 Resultado PECAL año 2024

Indicador	Meta año 2024	Resultado 20234 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL	100	100	SI	100

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S.

3.2.2.2.2. EO. Dimensión Eficiencia en la Operación

La Resolución CRA 906 de 2019 presenta la Dimensión Eficiencia en la Operación la cual tiene 3 subdimensiones y 9 indicadores, los correspondientes al área técnica operativa del servicio de alcantarillado se señalan en los cuadros azul punteados:

Cuadro 28 Dimensión eficiencia en la operación Alcantarillado

Dimensión	EO. Eficiencia en la Operación								
Subdimensión	**EO.1.** Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua					**EO.2.** Eficiencia en la Gestión de Infraestructura		**EO.3.** Eficiencia en la Gestión de la Energía	
Indicadores	**EO.1.1.** Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	**EO.1.2.** Índice de Micromedición Efectiva - IMI	**EO.1.3.** Catastro de Medidores - CM	**EO.1.4.** Índice de Macromedición Efectiva - IMA	**EO.1.5.** Modelo Hidráulico - MH	**EO.2.1.** Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC	**EO.2.2.** Fallas en la Red de Alcantarillado - FAL	**EO.3.1.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	**EO.3.2.** Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado - CEAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

EO.2. Subdimensión Eficiencia en la Gestión de la Infraestructura

EO.2.2. Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que este indicador mide la proporción de daños en la red de alcantarillado frente a la longitud de la misma. Para el año 2024, la empresa AGUAS KPITAL S.A.E.S.P. entregó la siguiente información:

Tabla 54 Número de fallas por longitud FAL año 2024

Mes	Número de fallas en la red de alcantarillado NTFi	Longitud redes del sistema de alcantarillado LRi (km)	FALi
Enero	10	1.241,80	0,01
Febrero	5	1.243,13	0,00
Marzo	5	1.244,50	0,00

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Mes	Número de fallas en la red de alcantarillado NTFi	Longitud redes del sistema de alcantarillado LRi (km)	FALi
Abril	14	1.244,84	0,01
Mayo	12	1.245,87	0,01
Junio	7	1.245,87	0,01
Julio	5	1.245,95	0,00
Agosto	6	1.245,95	0,00
Septiembre	10	1245,95	0,01
Octubre	7	1245,95	0,01
Noviembre	8	1245,95	0,01
Diciembre	8	1245,95	0,01
∑FALi			**0,0779**
Meses			**12**
FAL			**0,01**

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Para el año 2024, se obtuvo un resultado del FAl de 0,01 cumpliendo con la meta establecida en el PGR. Las principales fallas se presentador por obstrucciones generales con un 50,5%, colapso de ramal con 43,30% y otras causas como daños generados por terceros y deslizamientos del terreno, cada una con un 3,09%.

La Resolución CRA 906 de 2019 no define un estándar de medición para este indicador, la calificación se dará por reporte de la totalidad de la información necesaria para realizar el cálculo. En este caso, la empresa no ha reportado al SUI la información correspondiente al número de daños en el FORMULARIO ALCANTARILLADO COMBINADO, por lo tanto, la calificación para este indicador es cero, lo cual afecta directamente el cálculo del nivel de riesgo. Se recomienda a la empresa realizar el cargue de los formatos al SUI para los indicadores cuya calificación depende de este reporte.

Cuadro 29 Resultado fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto año 2024

Indicador	Meta año 2023	Resultado 2023 no normalizado	Meta año 2024	Resultado 2024 no normalizado	Cumplió (si/no)	Resultado 2024 normalizado
Fallas en la Red de Alcantarillado - FAL	100	0,01	100	0,01	SI	0

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Fuente: Gestión y Resultados S.A.S

3.2.2.2.3. SA. Dimensión Sostenibilidad Ambiental

La Resolución CRA 906 de 2019 presenta la Dimensión Sostenibilidad Ambiental, que contiene 2 subdimensiones y 7 indicadores, los que se aplican al área técnico operativa del servicio de alcantarillado son los señalados en el recuadro azul punteado a continuación:

Cuadro 30 Dimensión Sostenibilidad Ambiental Alcantarillado

Dimensión	SA. Sostenibilidad Ambiental						
Subdimensión	**SA.1.** Gestión Ambiental Acueducto				**SA.2.** Gestión Ambiental Alcantarillado		
Indicadores	**SA.1.1.** Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA	**SA.1.2.** Utilización del Recurso Agua - UA	**SA.1.3.** Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC	**SA.1.4.** Gestión de Lodos Resultantes Acueducto - GLRAC	**SA.2.1.** Aprobación del PSMV - AproPSMV	**SA.2.2.** Cumplimiento del PSMV - CPSMV	**SA.2.3.** Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

SA.2. Subdimensión Gestión Ambiental Alcantarillado

SA.2.1. Aprobación del PSMV – AproPSMV

La Resolución CRA 906 de 2019 establece que el indicador AproPSMV verifica que la persona prestadora cuente con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV aprobado por la autoridad ambiental o con un permiso de vertimientos, acorde a lo establecido en la Resolución 1433 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La calificación del indicador se da de la siguiente forma:

$$AproPSMV = \begin{cases} 0 & Si\ el\ PSMV\ no\ se\ ha\ presentado\ o\ no\ reporta\ la\ información \\ 50 & Si\ el\ PSMV\ fue\ presentado\ y\ se\ espera\ aprobación \\ 100 & Si\ el\ PSMV\ se\ encuentra\ aprobado \\ 100 & Si\ el\ prestador\ cuenta\ con\ un\ permiso\ de\ vertimientos \end{cases}$$

Para el caso de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P., el PSMV fue presentado y está a espera de la aprobación por parte de la autoridad ambiental. Por lo tanto, para el indicador se establece que la calificación es 50.

SA.2.2. Cumplimiento del PSMV – CPSMV

De acuerdo a la en la Resolución CRA 906 de 2019 el ponderador de este indicador será redistribuido de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del Anexo 1 debido a que

la autoridad ambiental no reportó la información de aprobación para el período de evaluación.

4. ESTADO DE REPORTE AL SUI

5.1. ESTADO GENERAL DE REPORTE AÑO 2006 – 2024

De acuerdo a la revisión efectuada en el Sistema Único de Información – SUI, sobre la información reportada por parte de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. con fecha de corte a 31 de diciembre de 2024, se observa un porcentaje de cumplimiento general de la información del 98%; con 6.437 reportes radicados y 134 reportes pendientes, lo que corresponde a un 2%.

Grafica 11 Estado de Cargue al SUI 2006 - 2024

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

El análisis de los reportes radicados y pendientes entre el año 2006 y 2024 muestra un desempeño generalmente alto, durante la mayoría de los años, el porcentaje de cargue se ha mantenido por encima del 96%, evidenciando un proceso de cargue de información consistente y eficiente. Sin embargo, en el 2024 se observa una disminución notable en el porcentaje de cargue, alcanzando un 91%, acompañado de un aumento significativo en el número de reportes pendientes (30 reportes).

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Grafica 12 Evolución de Reporte al SUI

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

De los 6437 reportes certificados, hay 167 en estado "certificado no aplica". El mayor número de reportes certificados corresponde al servicio de Acueducto con 3839 reportes certificados y 76 reportes en estado certificado no aplica, seguido del servicio de Alcantarillado con 1856 reportes certificados y 85 reportes en estado certificado no aplica. A continuación, se presenta el detalle del total de reportes certificados, certificado no aplica por servicio y tópico:

Tabla 55 Estado de Reportes 2006-2024

Servicio / Tópico	Certificado	Certificado No Aplica	Total
ACUEDUCTO	**3839**	**76**	**3915**
Técnico operativo	1916	7	1923
Comercial y de Gestión	1440	23	1463
Auditor	238	27	265
Administrativo y Financiero	229	13	242
Administrativo	16	1	17
MOVET		5	5
ALCANTARILLADO	**1856**	**85**	**1941**
Comercial y de Gestión	1160	50	1210
Auditor	244	22	266
Administrativo y Financiero	221	12	233
Técnico operativo	216		216
Administrativo	15	1	16

Servicio / Tópico	Certificado	Certificado No Aplica	Total
RIESGOS AAA	**333**		**333**
Riesgos Acueducto	158		158
Riesgos Alcantarillado	153		153
Generalidades-Riesgos	22		22
FORMATO VARIOS SERVICIOS	**84**	**2**	**86**
Comercial y de Gestión	43		43
Administrativo y Financiero	40	2	42
MOVET	1		1
SGP	**54**		**54**
Prestadores	54		54
Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	**43**	**3**	**46**
Administrativo	43	3	46
GOBIERNO NIF	**38**		**38**
Nuevos Marcos Normativos	29		29
PROCESO NIF	5		5
Inicio Transición 2015	4		4
NSC	**14**		**14**
NSC	14		14
COSTOS-TARIFAS AA	**5**		**5**
Comercial y de Gestión	4		4
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	1		1
MGC-NIIF	**3**	**1**	**4**
MGC-NIIF	3	1	4
Contribuciones	**1**		**1**
Contribuciones 2017	1		1
AAA			**0**
Administrativo			0
ASEO			**0**
Comercial y de Gestión			0
Total	**6270**	**167**	**6437**

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

De los 134 reportes pendientes, los servicios de alcantarillado y acueducto son los que tienen más reportes pendientes de cargue, 57 y 50, respectivamente. A continuación, se presenta el detalle de los reportes pendientes por servicio y tópico:

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Tabla 56 Reportes pendientes 2006 - 2024

Servicio / Tópico	Pendiente
ALCANTARILLADO	**57**
Administrativo y Financiero	3
Auditor	8
Comercial y de Gestión	17
Técnico operativo	29
ACUEDUCTO	**50**
Administrativo y Financiero	4
Auditor	8
Comercial y de Gestión	34
Técnico operativo	4
AAA	**12**
Administrativo	12
COSTOS-TARIFAS AA	**7**
Comercial y de Gestión	7
Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	**4**
Administrativo	4
GOBIERNO NIF	**2**
Nuevos Marcos Normativos	2
ASEO	**2**
Comercial y de Gestión	2
Total general	**134**

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

5.2. ESTADO DE REPORTE AÑO 2024

Para el año 2024, la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. tiene un porcentaje de reporte al SUI del 91%, con 345 reportes habilitados, 315 certificados y 30 reportes pendientes de cargue, que corresponden a un 9%.

Grafica 13 Estado de Cargue al SUI año 2024

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

De los 315 reportes certificados para el año 2024, 192 corresponden al servicio de acueducto y 72 al servicio de alcantarillado, a continuación, se presenta el detalle de los reportes certificados del 2024 por servicio y tópico:

Tabla 57 Reportes Certificados al SUI 2024

Servicio / Tópico	Certificado
ACUEDUCTO	**192**
Técnico operativo	106
Comercial y de Gestión	84
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	1
ALCANTARILLADO	**72**
Comercial y de Gestión	67
Técnico operativo	3
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	1
RIESGOS AAA	**35**
Riesgos Acueducto	17
Riesgos Alcantarillado	16
Generalidades-Riesgos	2
Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	**10**

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Servicio / Tópico	Certificado
Administrativo	10
GOBIERNO NIF	**5**
Nuevos Marcos Normativos	5
COSTOS-TARIFAS AA	**1**
Comercial y de Gestión	1
Total general	**315**

Fuente: SUI – Cálculos Auditoría

Para el año 2024, se tienen 30 reportes pendientes de los cuales 16 corresponden al tópico Auditor los cuales tienen fecha limite de de cargue el 30 de junio de 2025, 7 corresponden al tópico administrativo y financiero, 5 al tópico técnico operativo, 1 al tópico comercial y de gestión y 1 al tópico administrativo.

Tabla 58 Formatos Pendientes de Cargue al SUI 2024

Tópico / Formato	Pendiente
Auditor	**16**
Administrativo y Financiero	**7**
COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO	1
COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO	1
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO	2
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO	2
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO	1
Técnico operativo	**5**
12. Actualización de Puntos de Vertimiento sobre el Cuerpo Receptor	1
13. Vertimiento a Cuerpos Receptores	1
17. Alcantarillado Combinado	1
36. Distribución de Agua Potable	1
55. Actualización de Puntos de Muestreo de Agua en Red de Distribución	1
Comercial y de Gestión	**1**
Seguimiento de metas aps menores a 5000 suscriptores	1
Administrativo	**1**
INFORMACION CONVENCIONES COLECTIVAS	1
Total general	**30**

Fuente: SUI – Cálculos Auditor

5. CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO

La clasificación del nivel de riesgo de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. que presta el servicio de Acueducto para la ciudad de San José de Cúcuta, se realizará a partir de los resultados del Indicador Único Sectorial – IUS obtenido para el año 2024. El nivel de riesgo

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

se clasifica de acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 de la siguiente forma:

Cuadro 31 Clasificación Nivel de Riesgo

Resultado IUS	Clasificación de Nivel de Riesgo
0 ≤ IUS ≤ 30	Riesgo Alto
30 < IUS ≤ 60	Riesgo Medio Alto
60 < IUS ≤ 80	Riesgo Medio
80 < IUS ≤ 90	Riesgo Medio Bajo
90 < IUS ≤ 100	Riesgo Bajo

Fuente: Resolución CRA 906 de 2019

A continuación, se presentan los resultados por dimensión y el IUS obtenidos para el año 2024:

Cuadro 32 Clasificación Nivel de Riesgo año 2024

Dimensión	Resultados IUS 2023 por dimensión	Resultados IUS 2024 por dimensión	Riesgo por Dimensión 2024	Resultado IUS 2023	Resultado IUS 2024
CS. Calidad del Servicio	97,44	98,46	**BAJO**	**82,87 MEDIO BAJO**	**85,78 MEDIO BAJO**
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	100,00	100,00	**BAJO**		
EO. Eficiencia en la Operación	82,96	55,54	**MEDIO ALTO**		
GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial	100,00	100,00	**BAJO**		
SF. Sostenibilidad Financiera	61,60	81,70	**MEDIO BAJO**		
GYT. Gobierno y Transparencia	97,60	90,55	**BAJO**		
SA. Sostenibilidad Ambiental	40,00	60,00	**MEDIO ALTO**		
GT. Gestión Tarifaria	83,36	100,00	**BAJO**		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Teniendo en cuenta los resultados de los indicadores por dimensión, la empresa se clasifica en **RIESGO MEDIO BAJO**, con un puntaje de **85,78**; se tienen 5 dimensiones en riesgo bajo, 1 en riesgo medio bajo y 2 en riesgo medio alto.

6.1. INDICADORES CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

6.1.1. Dimensión Calidad del Servicio

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Calidad del Servicio, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 59 Resultados Dimensión Calidad del Servicio

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
1	CS. Calidad del Servicio	CS.1. Calidad del Agua Potable	CS.1.1. Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP	Adimensional	1,00	1,00	>=5%	si	100,0	100	50,00	98,46	12,31
2			CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	%	9,0	0,0	0%	SI	100,0	100			
3		CS.2. Distribución de Agua para Uso y Consumo	CS.2.1. Índice de Continuidad – IC	Horas/día	22,00	22,77	24h/día	SI	100,0	94,87	28,46	RIESGO BAJO	
4		CS.3. Atención al Usuar	CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC	%	-	-	0%	SI	100,0	100	20,00		
5			CS.3.2. Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL	%	-	-	0%	SI	100,0	100			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa la calidad técnica de la empresa y la atención al usuario; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO BAJO (97,40).** Todos los indicadores alcanzaron las metas establecidas, mostrando una operación eficiente, un servicio continuo, y una atención al cliente oportuna.

Con respecto al ponderados para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 12,31/12.5

6.1.2. Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 60 Resultados Dimensión Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificacion = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
6	EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1. Cumplimiento del Plan de Inversiones Acueducto	EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	%	90,00	100,0	100%	Si	100,0	100,0	40,00	100,00	12,50
7			EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	%	90,00	100,0	100%	Si	100,0	100			
8		EP.2. Cumplimiento del Plan de Inversiones Alcantarillado	EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC		90,00	100,0	100%	Si	100,0	100	40,00		
9			EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	%	90,00	100,0	100%	si	100,0	100,0			
10		EP.3. Planificación ante Emergencias	EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC	%	100,00	100,0	100%	si	100,0	100,0	20,00	RIESGO BAJO	
11			EP.3.2. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado – PECAL	%	100,00	100,0	100%	si	100,0	100,0			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión mide la capacidad del prestador para planificar y ejecutar las inversiones necesarias para garantizar la prestación del servicio, para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO BAJO (100).** Se evidencia un cumplimiento del 100% de las metas establecidas para el año 2024, tanto en la ejecución acumulada como anual de inversiones en acueducto y alcantarillado, así como en la planificación y actualización de planes de emergencia y contingencia. Esto muestra un alto grado de gestión y control sobre los proyectos de inversión, asegurando que los recursos sean utilizados de manera eficiente y oportuna para mejorar la infraestructura y los servicios ofrecidos a la comunidad.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 12,50/12,5.

6.1.3. Dimensión Eficiencia en la Operación

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Eficiencia en la Operación, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 61 Resultados Dimensión Eficiencia en la Operación

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
12	EO. Eficiencia en la Operación	EO.1. Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua	EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC		67,81	68,2	100%	SI	100,0	68,19	40,54	55,54	6,94
13			EO.1.2. Índice de Micromedición Efectiva – IMI	%	99,00	99,3	100%	SI	100,0	99,30			
14			EO.1.3. Catastro de Medidores – CM	Adimensional	1,00	1,0	SI TIENE=1	SI	100,0	100			
15			EO.1.4. Índice de Macromedición Efectiva – IMA	%	38,00	38,3	100%	SI	100,0	38			
16			EO.1.5. Modelo Hidráulico – MH		1,00	1,0		SI	100,0	100			
17		EO.2. Eficiencia en la Gestión de Infraestructura	EO.2.1. Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC	No. Fallas/km	100,00	0,08	REPORTE SUI	SI	0,0	0	-		
18			EO.2.2. Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL	No. Fallas/km	100,00	0,01	REPORTE SUI	SI	0,0	0			
19		EO.3. Eficiencia en la Gestión de la Energía	EO.3.1. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC	Kwh/m3	100,00	-	REPORTE SUI	SI	100,0	100	15,00	RIESGO MEDIO ALTO	
20			EO.3.2. Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado – CEAL										

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa la eficiencia en el uso de los recursos necesarios para la prestación y operación del servicio; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO MEDIO ALTO (55,54).** Este resultado se obtiene principalmente porque los indicadores Fallas en la red de transporte y distribución de acueducto y Fallas en la red de alcantarillado obtuvieron un resultado normalizado de 0, ya que no se ha reportado al SUI la información correspondiente para el cálculo. De igual forma, el índice de macromedición efectiva se sigue manteniendo bajo, los demás indicadores cumplieron con la meta del PGR.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 6,94/12,5.

6.1.4. Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 62 Resultados Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
21	GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial	GE.1. Eficiencia del Personal Administrativo y	GE.1.1. Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP	No. trabajadores/ mil suscriptores	100,00	1,06	REPORTE SUI	si	100,0	100	40	100,0	12,50
22		GE.2. Eficiencia del Personal Operativo y Recursos de Apoyo	GE.2.1. Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC	No. trabajadores/ mil suscriptores	100,00	1,40	REPORTE SUI	si	100,0	100	40		
23			GE.2.2. Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC	No. trabajadores/ mil suscriptores	100,00	0,61	REPORTE SUI	si	100,0	100		RIESGO BAJO	
24		GE.3. Gestión Social – Empresarial	GE.3.1. Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS	%	100,00	1,00	REPORTE SUI	si	100,0	100	20		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa la eficiencia en la gestión administrativa y operativa del prestador, verificando que se mantenga el capital humano necesario para cumplir con los objetivos; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO BAJO (100)** evidenciando que todos los indicadores cumplieron con la meta establecida y que todos los que depende del reporte al SUI obtuvieron un resultado normalizado de 100 ya que si se realizó el cargue de la información correspondiente.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 12,50/12,5.

6.1.5. Dimensión Sostenibilidad Financiera

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Sostenibilidad Financiera, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 63 Resultados Dimensión Sostenibilidad Financiera

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
25	SF. Sostenibilidad Financiera	SF.1. Suficiencia Financiera	SF.1.1. Liquidez – L	Adimensional	1,50	1,1	1,1-1,5	NO	72,0	56	31,70	81,70	10,21
26			SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo – ER	%	90,00	99,8	90-100	SI	100,0	100			
27			SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	Adimensional	1,00	1,07	>=1	SI	100,0	100			
28			SF.1.4. Relación de Endeudamiento – RDP	Adimensional	3,00	2,86	GP 0,8 a 1,2	SI	104,90	0			
29			SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	No. De días	86,00	103	<=60 DÍAS	NO	100,0	0,00			
30		SF.2.Flujo Financiero	SF.2.1. EBITDA	Pesos (CoP)	100,00	67.943.689,0	>=0	Si	100,0	100	50,00		
31			SF.2.2. Flujos Comprometidos – FC	Adimensional	0,76	2,3	0<=FC<=4	si	100,0	100			
32			SF.2.3. Endeudamiento – E	Adimensional	2,0	ES 4	>=4	no	100,0	100			
33		SF.3. Gestión de Rentabilidad y Endeudamiento	SF.3.1. Liquidez Ajustada – LA		100,00								
34			SF.3.2. Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa – IEO		100,00							RIESGO MEDIO BAJO	
35			SF.3.3. Relación Deuda a Inversiones – RDI		100,00								

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa la capacidad de la empresa para financiar la continuidad de las actividades de acuerdo con los flujos generados por la prestación de los servicios; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO MEDIO BAJO (81,70)**, esto debido a que los indicadores Liquidez, Rotación de cartera de servicios públicos en días de pago y Endeudamiento no cumplieron las metas.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 10,21/12,5.

6.1.6. Dimensión Gobierno y Transparencia

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Gobierno y Transparencia, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 64 Resultados Dimensión Gobierno y Transparencia

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
36	GYT. Gobierno y Transparencia	GYT.1. Estructura Empresarial	GYT.1.1. Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD	No. años/No de personal	10,00	10,50	REPORTE SUI	SI	100,0	100,00	20	91	11,3
37			GYT.1.2. Carga Administrativa – ICA	%	10,00	4,1	REPORTE SUI	Si	100,0	100,00			
38		GYT.2. Valor Económico Agregado	GYT.2.1. Valor Económico Agregado – EVA	Pesos (CCP)	29.771.956.000	26.355.917,5	POSITIVO	NO	0,1	100,00	20		
39		GYT.3. Desarrollo estratégico	GYT.3.1. Cumplimento del PGR – CPGR	Adimensional	0,89	0,76	CUMPLE =1	NO	85,8	76,36	30,5	RIESGO BAJO	
40		GYT.4. Gestión Social del Agua	GYT.4.1. Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA	Adimensional	100,00	100,0	CUMPLE=1	Si	100,0	100,00	20		

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas del prestador; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO BAJO (91),** los indicador Valor económico agregado y cumplimiento del PGR, no cumplen la meta establecida, sin embargo, el resultado normalizado no se ve muy afectado por el estándar de medición.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 11,3/12,5.

6.1.7. Dimensión Sostenibilidad Ambiental

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Sostenibilidad Ambiental, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 65 Resultados Dimensión Sostenibilidad Ambiental

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
41	SA. Sostenibilidad Ambiental	SA.1. Gestión Ambiental Acueducto	SA.1.1. Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA	%	100,00	94,88	REPORTE SUI	NO	94,9	100	40	60,00	7,50
42			SA.1.2. Utilización del Recurso Agua – UA	%	100,00	94,54	<= 100%	Si	94,5	100			
43			SA.1.3. Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC	horas/dia	100,00	0,09	REPORTE SUI	SI	100,0	100			
44			SA.1.4. Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC	%	-	-	REPORTE SUI	no	0,0	-			
45		SA.2. Gestión Ambiental Alcantarillado	SA.2.1. Aprobación del PSMV – AproPSMV	adimensional	50,00	50,0	100	SI	100,0	50	20	RIESGO MEDIO ALTO	
46			SA.2.2. Cumplimiento del PSMV – CPSMV	adimensional	100,00	-	100	no					
47			SA.2.3. Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL	%	100,00	-	REPORTE SUI	si	100,0	100			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión evalúa el cumplimiento de las normativas ambientales y la gestión adecuada de los recursos naturales; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO MEDIO ALTO (60,00)**, debido principalmente a que el indicador de aprobación del PSMV obtuvo un resultado de 50 ya que este fue presentado, pero para la vigencia evaluada, no ha sido aprobado.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 7,50/12,5.

6.1.8. Dimensión Gestión Tarifaria

A continuación, se presentan los resultados y el cumplimiento de los indicadores pertenecientes a la Dimensión Gestión Tarifaria, así como el resultado IUS para la dimensión:

Tabla 66 Resultados Dimensión Gestión Tarifaria

Código Indicador	Dimensión	Sub – dimensión	Indicadores	Unidada de medida	Meta año de la AEGR 2024	Resultado no normalizado	Estandar de medicion no normalizado	Cumplio (si/no)	Calificación = (resultado/meta) *100 ó (meta /resultado) *100	Resultado - normalizado	Ponderador por subdimension	RIESGO POR DIMENSIÓN	Resultado IUS por dimension
48	GT. Gestión Tarifaria	GT.1. Gestión Tarifaria Acueducto	GT.1.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU	%	-	-	0-5%	SI	100,0	100	50	100,00	12,50
49			GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto - CMCOBAC	%	100,00	100,0	100%	SI	100,0	100			
50			GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON	%	100,00	100,0	100%	SI	100,0	100			
51			GT.1.4. Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPER	%	100,00	100,0	100%	SI	100,0	100			
52			GT.1.5. Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP	Adimensional	100,00	100	1	SI	100,0	100			
53			GT.1.6. Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC	%	99,00	100,0	100%	SI	100,0	100		RIESGO BAJO	
54		GT.2. Gestión Tarifaria Alcantarillado	GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL	%	-	-	0-5%	SI	100,0	100	50,00		
55			GT.2.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado – CMCOBAL	%	100,00	100,0	100%	SI	100,0	100,00			

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P. – Cálculos AEGR

Esta dimensión permite validar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en las metodologías tarifarias de los servicios de acueducto y alcantarillado; para el año 2024 se obtuvo un **RIESGO BAJO (100)**, todos los indicadores cumplieron con la meta establecida.

Con respecto al ponderador para el cálculo del IUS, la dimensión obtuvo un resultado de 12,5/12,5.

7. MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos y oportunidades de los procesos, elaborada por la empresa identificó los procesos, la descripción del riesgo y oportunidad, análisis, evaluación, acciones iniciales, seguimiento de la implementación de controles, acciones nuevas y el seguimiento a la implementación de acciones.

La evaluación de la matriz de riesgo es realizada conforme a lo indicado en la Resolución SSPD 12295 de 2006, la cual contiene los macroprocesos, procesos, riesgos identificados para la prestación del servicio de aseo y la probabilidad de ocurrencia d ellos mismos, con la siguiente codificación:

Los códigos de las categorías de la probabilidad de ocurrencia del riesgo, baja ocasionalmente podría presentarse, media puede presentarse algunas veces, alta es probable que ocurra muchas veces.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	Baja
2	media
3	alta

La magnitud del impacto se refiere al potencial daño del riesgo sobre la gestión del prestador, se asigna un código de las siguientes categorías. Bajo el impacto no afecta de manera significativa y puede ser asumido en el giro normal de la operación, dado que no afecta la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con el usuario. Medio se puede ver afectada la eficiencia de la prestación disminuyendo la calidad del servicio, generando insatisfacción al usuario y retrasos en la operación. Alto se afectan los estándares de los indicadores, se genera incumplimientos regulatorios, se puede poner en riesgo la prestación del servicio, la viabilidad empresarial y se afecta la relación con el usuario.

MAGNITUD DEL IMPACTO	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	Baja
2	media
3	alta

Los controles son políticas, procedimientos o actividades implantados o no que proporcionan la seguridad que los riesgos han sido reducidos a un nivel aceptable. Eficiente indica que el control permite mitigar, reducir o prevenir el riesgo a un nivel aceptable o

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

eliminarlo. Ineficiente la efectividad del control no es la deseada para mitigar, reducir o prevenir el riesgo. Inexistente no existe control para el riesgo identificado.

CONTROLES	
CÓDIGO	CONCEPTO
1	eficiente
2	ineficiente

7.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

A continuación, se evidencia la matriz de riesgo para el servicio de acueducto en el año 2024. La identificación de los riesgos asociados a los procesos establecidos en la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, estableciendo su probabilidad de ocurrencia, el impacto que pueda tener y los controles llevados por la empresa para aminorar el riesgo.

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

Cuadro 33 Matriz de Riesgos Servicio de Acueducto

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
ADMINISTRATIVO	Administración del Talento Humano	Mala selección del personal	1	3	2
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Accidentes por choques eléctricos salud ocupacional	1	3	3
		No existencia de certificación de competencia laboral	1	2	2
	Código de buen gobierno	Falta de apoyo de los entes	1	3	2
FINANCIERO	Contable	Daños en los sistemas informáticos	2	3	2
		Demora en la entrega de la información que sirva como base a la toma de decisiones	1	3	2
		Contabilización errada	1	3	3
	Gestión de cartera	Aumento de Cartera	3	3	2
TECNICO OPERATIVO	Captación	niveles bajos del caudal del rio en verano	3	2	2
		niveles bajos del caudal del rio por los finqueros	2	2	2
		Taponamiento del canal de derivación por crecientes	1	3	2
		vulnerabilidad en la infraestructura durante el invierno	1	3	2
		situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Socavación de márgenes	1	3	2
	Aducción	Taponamiento de canales en época de invierno	2	3	3
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
	Tratamiento	Falla en el sistema de energía	1	2	2
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
	Conducción	Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Daños por el invierno	1	3	2
		intervención fraudulenta por los finqueros	3	2	2
	Distribución	Daños en estaciones de bombeo	1	3	2
		Presiones bajas	2	2	2
		Intervención por terceros de la línea	3	3	2
		Taponamiento	1	1	3
		Infiltración por aguas negras	1	3	3
COMERCIAL	Facturación	Error en las tomas de lecturas	1	2	3
		Demora en el reparto de las facturas por falta de nomenclatura	1	2	3
		No aplicación de las tarifas de acuerdo a la transición tarifaria contractual	1	3	3
	Recaudo	Eficiencia del recaudo muy bajo	1	3	3
	Atención al cliente	Falta de campañas educativas a la comunidad	1	2	3
		Incumplimiento con programas de micromedición	1	2	3
		Incumplimiento dentro de los términos de ley (suspensión a los usuarios morosos)	1	2	3
OTROS	Sistema de información	Perdida de la información	1	3	3
		Disponibilidad de la información a través de las herramientas informáticas por faltas internas	2	3	3

Fuente: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P

7.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

A continuación, se evidencia la matriz de riesgo para el servicio de alcantarillado para el año 2024.

Cuadro 34 Matriz de Riesgos Servicio de Alcantarillado

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
ADMINISTRATIVO	**Administración del talento humano**	Mala selección del personal	1	3	3
		Situación de orden público por terrorismo	1	3	2
		Accidentes por choques eléctricos salud ocupacional	1	3	3
		No existencia de certificación de competencia laboral	1	2	2
	Código del buen gobierno	falta de apoyo de los entes	1	3	2
FINANCIERO	**Contable**	Daños en los sistemas informáticos	1	3	3
		Demora en la entrega de información que sirva como base en la toma de decisiones	2	3	3
		Contabilización errada	1	3	3
	Gestión de cartera	Aumento de cartera	2	3	3
TECNICO OPERATIVO	**Recolección**	Saturación de pozos de inspección	2	2	3
		Taponamiento de tubería	2	2	3
		Colapso general por aguas lluvias	2	3	2
		intervención por terceros a la tubería	2	2	2
	Tratamiento	Contaminación de recursos hídricos	3	3	2
COMERCIAL	**Facturación**	Demora en el reparto de facturas por falta de nomenclatura	1	2	3
		NO aplicación de las tarifas de acuerdo a la transición tarifaria contractual	1	3	3
	Recaudo	Eficiencia del recaudo muy bajo	1	3	3
	Atención al cliente	Extravío de documentos	1	2	3
		No respuesta dentro de los términos de ley	1	2	3
OTROS	**Sistemas de Información**	Pérdida de la información	1	3	3

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

7.3. CONCEPTO SOBRE LA MATRIZ DE RIESGOS

Esta auditoría verificó que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. dentro su Política de Calidad, tiene identificados, valorados y controlados los riesgos en las actividades de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, dentro de los objetivos empresariales, que hacen parte integral del Contrato de Operación 030 de 2006.

Establecieron planes de contingencia para mitigar los posibles impactos que puedan interrumpir la normal prestación de los servicios, priorizando aquellos riesgos que causen mayor impacto, conjuntamente, con el Programa de Emergencia y Contingencia cuenta con soportes necesarios para tomar acciones que permitan mitigar el impacto en caso de presentarse uno de los riesgos identificados, especialmente en el área operativa

8. SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

El control interno de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. está incluido en la Dirección de Gestión y Control. Su principal función es revisar el cumplimiento realizado a través de las auditorías internas basado en las oportunidades de mejora, dando las respectivas recomendaciones de los riesgos identificados. Generando las acciones preventivas para que establezcan los planes de acción.

Siguiendo los lineamientos de la Resolución SSPD No. 12295 de 2005, sobre la evaluación del sistema de control interno, a continuación, se desarrolla la Encuesta de Control Interno diligenciada por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.:

Datos del encargado de control interno:

Nombre del jefe de Control Interno: Mónica Marcela Niño Bayona
Teléfono: 3005724554
Correo electrónico: monica.nino@akc.co
Fecha de la evaluación: 2025-01-15

¿Cuenta con una metodología de identificación y valorización de riesgos que se aplique a todos los niveles que conforman la empresa?

En caso que la respuesta sea sí, por favor diligenciar la encuesta anexada.

SI __X__ NO ____

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO:

1.1. ¿Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cual es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo? Marque con una X de acuerdo con el grado de desarrollo para cada elemento:

ELEMENTO DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco Adecuado	Adecuado
Agente generador del riesgo			X
Circunstancias del tiempo			X
Circunstancias del Lugar			X
Circunstancias del modo			X
Impacto del riesgo			X
Probabilidad de riesgo			X

Para contestar esta pregunta tenga en cuenta las siguientes definiciones:

- **Adecuada:** Al elemento del riesgo se le han identificado de forma suficiente las características que permiten su tratamiento y administración.
- **Poco Adecuado:** El grado de desarrollo en la identificación, valoración y administración del elemento no es el deseado. Se requieren mejoras importantes o significativas.
- **Inexistente:** No se ha caracterizado el elemento del riesgo o no se tiene claridad sobre su existencia e impacto.
- **Agente Generador:** Persona o evento del entorno que ejecuta la acción que coloca en riesgo la gestión organizacional. Existen agentes generadores tanto internos como externos a la empresa.
- **Circunstancias de tiempo, modo y lugar:** Hacen referencia a las condiciones espacios temporales que se configuran para que se presente el riesgo que afecte la prestación del servicio. Se asume que su grado de desarrollo es adecuado cuando la empresa las ha identificado y ha valorado su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto en el desarrollo de la gestión.
- **Impacto:** Identificación de los efectos del riesgo sobre la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o relación con los usuarios.
- **Probabilidad:** Determinación de la posibilidad de que se presente el riesgo.

1.2. ¿Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos?

a) Nunca
b) En algunas Ocasiones
c) <u>Casi siempre</u>
d) Siempre

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

1.3. ¿En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos? Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

a) La oficina de Control interno o su equivalente ejecuta acciones de verificación tradicional, sin el apoyo decidido del gerente y muy lejos de los conceptos de administración del riesgo.
b) Si bien el concepto es conocido de manera general, no se desarrolla en las dependencias y la oficina de Control Interno lo hace dentro de conceptos de auditoría convencional, con poca incidencia en la alta gerencia.
c) Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como una tarea de la Oficina de Control Interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia.
d) Existe una cultura organizacional que comprende formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero en los demás niveles es aún incipiente.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION:

Para la respuesta seleccione una de las opciones:

2.1. ¿Existe valoración de los riesgos identificados?

a) Orientada a temas marginales y sin rigor técnico.
b) Orientada a riesgos de poco impacto frente al negocio y su metodología carece de rigor técnico.
c) Orientada a riesgos pero no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico.
d) Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico.
e) Orientada a los riesgos críticos del negocio, con alto rigor técnico.

2.2. ¿Se diseñan controles para los riesgos identificados?

a) Nunca
b) En algunas ocasiones
c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
d) Casi siempre
e) Siempre

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com

2.3. ¿Los controles que se diseñan se implementan?

a) Nunca
b) En algunas ocasiones
c) <u>Casi siempre</u>
d) Siempre

2.4. ¿Se efectúan pruebas a los controles?

a) Nunca
b) En algunas ocasiones
c) <u>Casi siempre</u>
d) Siempre

2.5. ¿Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos?

a) Suelen ser formales, sin impacto en el mejoramiento y prevención de riesgos.
b) Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos.
c) En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos.
d) <u>Comúnmente efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.</u>
e) Siempre efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos.

2.6. ¿Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos?

a) Nunca
b) En algunas ocasiones
c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, contraloría, entre otros).
d) <u>Casi siempre</u>
e) Siempre

JUAN CARLOS ARRIETA BERNATE
Representante Legal

Calle 122 No. 52 - 49 Barrio Batán * Bogotá D.C. - Colombia - Teléfono: 3586685 * www.gestionyresultados.com