



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



INFORME DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL AÑO 19

INTRODUCCIÓN

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

Gracias al compromiso y amor que todos nuestros colaboradores directos e indirectos han puesto en el proyecto, a la confianza depositada por nuestros usuarios, accionistas, proveedores, entidades y gremios locales, regionales, nacionales e internacionales, entre otros grupos de interés, así como a las inversiones realizadas en ampliación, optimización, rehabilitación y modernización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado, por más de 649.000 millones de pesos, hemos logrado no sólo el cumplimiento de indicadores contractuales, sino la consolidación de nuestro papel en la construcción de cultura ciudadana con proyectos que se han convertido en programas piloto merecedores del reconocimiento de entidades de orden nacional e internacional. En el año 19, con una ejecución total en redes de 49.827 millones de pesos, de los cuales 21.350 millones de pesos corresponden a acueducto y 28.477 millones de pesos de alcantarillado, se logró mantener la continuidad del servicio de acueducto, con coberturas del 99,68% en acueducto y 98,76% en alcantarillado. Así mismo logramos alcanzar un indicador de IANC de 45,15%, consolidando unas pérdidas inferiores con relación al indicador que tenía la ciudad hace ocho años y que superaba el 56%, además mantuvimos la continuidad piezométrica por encima del 96%. En esta vigencia continuamos con nuestra estrategia de priorización en reposición de infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado sanitario, contribuyendo de esta manera a disminuir los eventos de roturas en redes de acueducto, así como a mitigar los eventos de afectación de los colectores matrices por el impacto de la baja cobertura de alcantarillado pluvial y las consecuentes conexiones erradas de aguas lluvias a la infraestructura sanitaria y la falta de cultura ciudadana al arrojar basuras a los canales y colectores ocasionando obstrucciones y taponamientos.

Continuaremos con nuestro alto compromiso en el fortalecimiento de la prestación de los servicios a nuestros usuarios en condiciones uniformes, mediante la mejora continua de nuestros procesos, así mismo seguimos prestando el servicio provisional mediante la figura de pila pública en los asentamientos subnormales existentes, los cuales carecen de la infraestructura de servicios básicos, al no contar con urbanizador responsable y por estar localizados en zonas de alto riesgo y/o fuera del Área de Prestación de los Servicios (APS), aumentando las conexiones irregulares, artesanales y clandestinas para proveerse de agua potable. Así mismo,

manifestamos nuestra disposición de contemplar junto con la entidad contratante, la aplicación del Decreto 1077 de 2015, que define las condiciones para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, mediante la definición de esquemas diferenciales en las áreas mencionadas y con ello propender por el cumplimiento progresivo de los estándares de prestación de servicio en condiciones uniformes para dichas comunidades.

El presente documento sintetiza las actividades y acciones que El Operador ha realizado durante el año 19, para alcanzar el cumplimiento de los indicadores y obligaciones contractuales y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

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

Durante el año 19 el operador cumplió con la obligación de mantener y mejorar los activos afectos al servicio, las sedes y los demás inmuebles que fueron entregados por la EIS CÚCUTA S.A. ESP., para la administración de la empresa y la atención de sus suscriptores, encontrándose en la actualidad en buen estado de uso y normal funcionamiento.

2. GESTIÓN COBRO DE LA CARTERA (Cláusula 13.4)

Durante el año 19 el operador realizó las gestiones pertinentes para el cobro de la cartera de la E.I.S Cúcuta S.A. ESP, con más de tres (3) meses de vencida, a través de diferentes estrategias comerciales. Para el año de gestión evaluado el operador recuperó a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. el valor de \$70.385.931 de pesos.

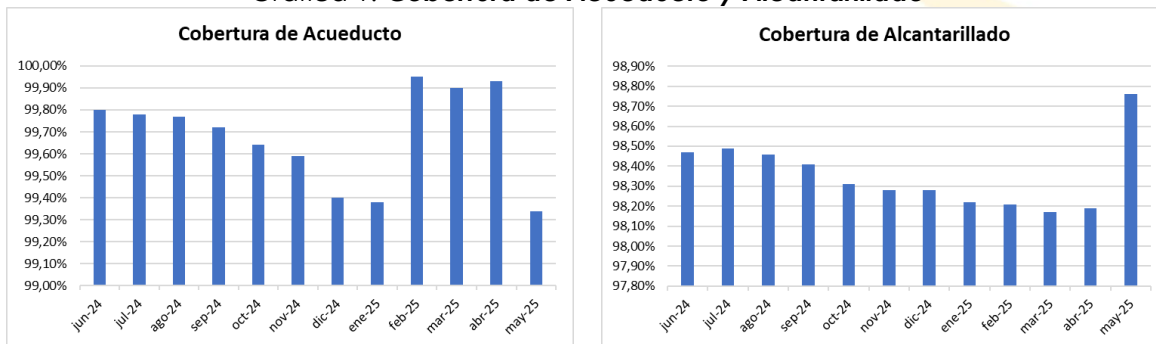
3. PARTICIPACIÓN (Cláusulas 13.5 y 14)

La obligación de reconocer y pagar la participación a la que tiene derecho la E.I.S. Cúcuta S.A. E.S.P. fue cumplida durante el año contractual, conforme a los criterios y condiciones establecidos en el Contrato de Operación y en el acuerdo directo formalizado por las partes en mayo de 2017. Cabe señalar que entre las partes existen diferencias de carácter conceptual y material respecto de este tema, las cuales se encuentran actualmente en discusión ante el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, instancia en la que serán resueltas.

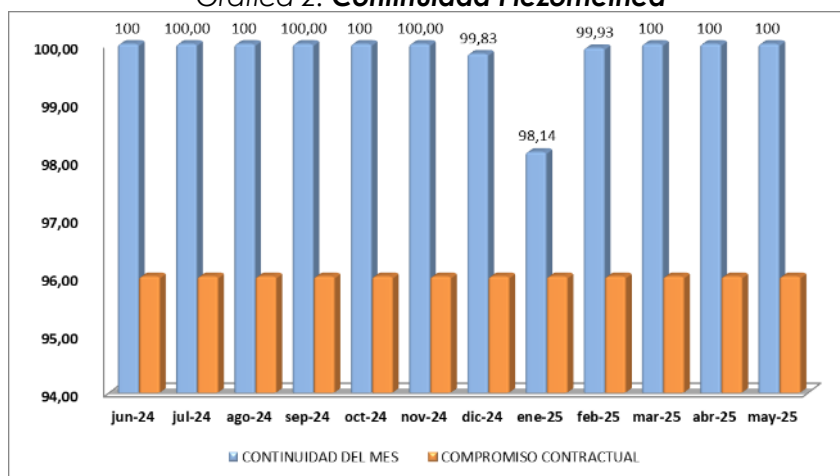
4. CONTINUIDAD (Cláusulas 13.7 y 13.8 / A.T. III.6)

La optimización de la infraestructura de acueducto de la ciudad y la adecuada y eficiente operación de la misma, fueron la base para que durante el año 19 Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cumpliera con su obligación contractual de garantizar la continuidad del servicio de acueducto del 96%, siendo en la mayoría de los periodos superior a este, con un resultado promedio de continuidad piezométrica del 99.83%. Además, se logró una cobertura de acueducto en 99,68% y la cobertura de alcantarillado en 98,35%.

Gráfica 1. Cobertura de Acueducto y Alcantarillado



Gráfica 2. Continuidad Piezométrica



5. GESTIÓN DE LA CALIDAD (Cláusula 13.9)

Bajo el esquema de la planeación estratégica, se ha implementado un conjunto de direccionamientos orientados a la gestión corporativa de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., la cual se sustenta en una estructura institucional robusta, articulada bajo el enfoque de planeación estratégica y orientada al cumplimiento de objetivos claros, sostenibles y medibles. Esta orientación ha permitido el posicionamiento de la empresa a nivel local, nacional e internacional, consolidando un modelo de gestión basado en la eficiencia, la innovación, la mejora continua y el compromiso social.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI), pilar de la administración organizacional, se encuentra alineado con las normas NTC ISO 9001:2015 (calidad) y NTC ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo), y se complementa con herramientas de gestión ambiental, control interno, gestión documental y protección de datos, entre otras normas adoptadas. A través de este sistema, la empresa asegura la eficacia operativa, el cumplimiento normativo y la mejora continua de sus procesos.

Uno de los elementos centrales del SGI es el seguimiento a indicadores, tanto operativos como estratégicos, los cuales son consolidados desde cada Centro de Negocio y analizados mensualmente por el Centro Estratégico de Aguas Kpital Cúcuta (CEAKC), conformado por la Gerencia General y las Direcciones Estratégicas. El seguimiento se realiza a través del Tablero de Control Corporativo, una herramienta dinámica que permite visualizar el desempeño institucional de manera integral, flexible y desagregada. La evaluación de indicadores se basa en proyecciones anuales y mensuales (PA, PM), resultados ejecutados (PE) y márgenes de evaluación (REM), permitiendo un análisis prospectivo y correctivo.

Este modelo de gestión se fortalece con la implementación de auditorías internas y externas, realizadas de manera periódica o aleatoria, en función de niveles de criticidad. Internamente, se ejecutan autoevaluaciones de procesos, auditorías temáticas como los "tiros al paredón" y el "hilo de la madeja", y revisiones formales. Externamente, participan organismos como la Revisoría Fiscal, la SSPD, Contraloría, Procuraduría y entidades de certificación, quienes auditan desde el cumplimiento financiero y legal hasta la idoneidad técnica del SGI. La transparencia y la rendición de cuentas son principios fundamentales del sistema de control interno, que fomenta una cultura de cumplimiento y autorregulación.

Complementariamente, la empresa ha adoptado herramientas internacionales como AquaRating, sistema desarrollado por el BID, que permite medir, comparar y mejorar el desempeño en la prestación de servicios públicos domiciliarios. Desde 2019, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. fue pionera en Colombia y Latinoamérica en obtener esta certificación, reforzada con un segundo proceso de autoevaluación posterior. AquaRating también aporta a la toma de decisiones gubernamentales al priorizar necesidades y gestionar recursos, incluso con apoyo del BID.

La gestión documental se soporta en el sistema MERCURIO y el Portal de Aplicaciones Web, los cuales garantizan trazabilidad, control de versiones, accesos por rol y una administración segura de la información. Esta plataforma digital ha permitido la implementación efectiva de la Política de Cero Papel, mediante la cual los registros y reportes son electrónicos y los documentos pueden ser consultados digitalmente. Esta política no solo promueve la sostenibilidad ambiental, sino que también mejora la eficiencia, la seguridad y la accesibilidad de la información institucional.

La empresa opera con herramientas tecnológicas reconocidas como OPEN Smartflex, SOLIN y COLSIN, que integran los procesos administrativos, operativos y comerciales, consolidando un ecosistema digital robusto y coherente con los principios del buen gobierno corporativo.

Desde la perspectiva de la gobernanza, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha establecido políticas claras de ética, transparencia y anticorrupción, articuladas en su Código de Ética y Buen Gobierno. Estas se complementan con el Plan Estratégico Corporativo, mapas de procesos, protocolos de control interno,

matrices de riesgo y mecanismos de atención al ciudadano como los PQR's, disponibles a través de canales digitales y presenciales.

El Sistema de Gestión Compartido con otras empresas del sector, ha permitido la homologación de procesos, intercambio de buenas prácticas, participación en compras conjuntas y fortalecimiento institucional mediante una lógica colaborativa. Este modelo promueve la estandarización sectorial y la consolidación de un ecosistema empresarial más competitivo, resiliente e innovador.

En síntesis, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha consolidado un modelo de gestión corporativa moderno, ético y sostenible, apoyado en estándares internacionales, herramientas digitales, control interno riguroso y una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, que le ha permitido mantener certificaciones en Calidad, SST y de buenas prácticas, entre otras, liderar procesos de transformación y ser un referente en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

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

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

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

Tabla 1. **IRCA 2024-2025**

PERIODO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO
IRCA %	0.7	0.0	0.3	0.2	1.2	0.6	0.0	1.5	0.1	0.2	0.6	0,3	0,48 %

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

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

La empresa realizó los análisis necesarios y pertinentes para controlar y monitorear la calidad del agua potable suministrada a los usuarios, mediante procedimientos estandarizados realizados en el laboratorio de agua que funciona en la Planta de Tratamiento Agua Potable del Pórtico, el cual se encuentra debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia [ONAC], y es operado por personal capacitado e idóneo de la organización que cuentan con las respectivas competencias laborales.

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

El operador cumplió con su obligación de facturar los consumos a sus usuarios, facturando 42.410.195 m3 por el servicio de acueducto a 212.365 usuarios promedio y 33.874.140 m3 por el servicio de alcantarillado a 209.509 usuarios respectivamente. Es importante resaltar que la empresa realiza la facturación de acuerdo con la estricta diferencia de lecturas obtenida por el registro del medidor instalado a cada uno de los usuarios, labor que se ha logrado debido a la cobertura de micromedición del 99.5%.

En cuanto a las tarifas, en el periodo junio 2024 a mayo 2025 se presentaron dos modificaciones tarifarias por actualización del IPC con corte a los meses de junio 2024 y marzo 2025 del 3.17% y 3,7% respectivamente, los cuales fueron aplicados a partir del primer día de los meses de agosto 2024 y mayo 2025.

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

En cuanto al cobro y la gestión de cartera la empresa tiene diferentes estrategias implementadas como: suspensión del servicio, gestión de cobro telefónico apoyado con mensajería de texto y de voz, actividades de integración con la comunidad, como son Aguas al Barrio y brigadas de cartera, las cuales fortalecen los lazos de amistad con la comunidad, gestión personalizada enfocada a la visita en casa del usuario, programas de desincentivo al fraude con el objetivo de evitar la manipulación de las acometidas y equipos de medida, además actividades de fidelización, que premiando el cumplimiento oportuno de los pagos.

Con el apoyo de todas las herramientas de pago y la gestión de cobro, se logró al final del periodo de junio de 2025, un comportamiento de pago entre cero y dos atrasos, del 92,44%; es decir que, de los 213.689 usuarios facturados, 197.141 de ellos están entre cero a dos atrasos.

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

Desde el 1 de junio de 2024 a 31 de mayo 2025, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. vinculó 3.885 nuevas instalaciones, cumpliendo con este compromiso, así como también actualizó el catastro de suscriptores de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.1.3.1.1.2 del Decreto N° 1077 de 2015, aplicando además la estratificación oficial enviada al operador por parte de la E.I.S Cúcuta S.A. ESP, actualizándola de acuerdo a los reportes entregados mensualmente por el comité permanente de estratificación del municipio.

En relación con la vinculación de nuevas pilas públicas, es importante informar que el Decreto 458 del 13 de noviembre de 2024, expedido por el alcalde del Municipio de San José de Cúcuta, establece que toda solicitud presentada por Juntas de Acción Comunal para la vinculación de pilas públicas deberá contar, de manera previa, con autorización expresa del alcalde, a través de la Secretaría de Planeación Municipal. Esta directriz fue comunicada formalmente por la Subdirección de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios del Departamento Administrativo de Planeación en enero del presente año, lo cual ha restringido la facultad del Operador para habilitar de manera ágil el servicio en estas comunidades, generando posibles riesgos para la garantía efectiva de sus derechos fundamentales.

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

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

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

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

En el año 2024, con una inversión total de \$65.694.273.886 se continuó con la ejecución del plan de obras e inversiones con el objeto de mantener los indicadores y prestar el mejor servicio a nuestros más de 213.486 usuarios de acueducto y 210.266 usuarios de alcantarillado.

10.1 Inversiones diferentes a redes

Durante el año 2024 con una inversión de \$16.981.014.738 equivalente al 25.85%, se ejecutaron en otras obras diferentes a redes.

Tabla 2. *Inversiones diferentes a redes*

PLAN DE OBRAS E INVERSION (diferentes a redes)	16.981.014.738
PROYECTO DE PRODUCCIÓN	318.183.175
PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO	1.825.171.947
PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA	9.070.757.071
PROYECTOS, ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIA	1.293.757.634
OTROS (OPTIMIZACIÓN LABORATORIOS CALIDAD DE AGUA, REALCE DE POZOS Y OTROS COSTOS OBRAS COMPLEMENTARIAS ACUE Y ALCAN)	3.737.960.045
ACUEDUCTO METROPOLITANO	735.184.865

Tabla 3. *Inversiones en producción*

PROYECTO DE PRODUCCIÓN	318.183.175
RIO PAMPLONITA, OBRAS DE PROTECCIÓN Y ENCAUZAMIENTO. Tramo BOCATOMA - SAN PEDRO	244.974.030
OPTIMIZACIÓN SISTEMA DOSIFICACIÓN DE COAGULANTE Y SISTEMA DE ANALÍTICA PTAP EL PÓRTICO	73.209.145

Tabla 4. *Inversiones en almacenamiento y bombeo*

PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO	1.825.171.947
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DE PURGAS Y VENTOSAS EN REDES SECUNDARIAS Y MENORES	288.202.518
OPTIMIZACIÓN DE ELEMENTOS OPERATIVOS EN LAS ADUCCIONES, CONDUCCIONES Y RED DE DISTRIBUCIÓN DE LA CIUDAD DE CÚCUTA	806.603.491
REHABILITACION TANQUE LA FLORESTA BAJO	280.071.775
EQUIPOS PARA INSCRIBIR LAS ESTACION INDIO, ATALAYA Y LOMA DE BOLIVAR EN EL MERCADO NO REGULADO	71.576.792
OPTIMIZACIÓN PROTECCIONES MECÁNICAS Y ELÉCTRICAS TRANSFORMADOR TASAJERO	158.920.303
CAMBIO DE 2 BOMBAS TANQUE BELLAVISTA-S 19	18.314.882
POI, OPTIMIZACIÓN DE BOMBEO CERRO EL PÓRTICO	201.482.186

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

PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA	9.070.757.071
TELEMETRÍA, CENTRO DE TELEMANDO Y CONTROL	371.139.094
DETECCIÓN DE FUGAS	990.001.953
UNIDAD DE AGUA NO CONTABILIZADA	671.750.120
TRANSFORMADOR TASAJERO	35.972.625
RECUPERACION DE PERDIDAS TECNICAS (sectorización, macromedición, materialización de la sectorización de la ciudad, reguladores de caudal, purgas y ventosas)	7.001.893.280

Inversiones en proyectos, estudios, diseños e interventoría

PROYECTOS, ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIA	1.293.757.634
ESTUDIOS Y DISEÑOS, SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (SIG)	1.293.757.634

Tabla 6. *Otras inversiones*

OTRAS INVERSIONES	3.737.960.045
MEJORAMIENTO ACREDITACION DE LABORATORIOS	216.173.577
REALCE DE POZOS Y UBICACIÓN DE TAPAS	353.417.923
COMPLEMENTARIAS DE ACUEDUCTO	1.868.667.984
COMPLEMENTARIAS DE ALCANTARILLADO	1.299.700.561

Tabla 7. *Inversiones Acueducto Metropolitano*

ACUEDUCTO METROPOLITANO	735.184.865
Empalme SP1 a planta Carmen de Tonchalá	735.184.865

10.2 Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado

En consideración a lo dispuesto en la Cláusula Décima Tercera del Otrosí No. 03 al Contrato 030 de 2006 suscrito el 4 de Junio de 2014, y a lo establecido en los numerales III.4.1 Y III.4.2 del Anexo Técnico, donde establece que el Operador, con el visto bueno de la interventoría, podrá realizar la redistribución de inversiones anuales entre ampliación y reposición de redes entre cada servicio, cumpliendo con el valor total a invertir por año, se presentó el cuadro final con las metas y la ejecución total del año operativo 19, con una ejecución total del año operativo 19, con una ejecución total de \$49.827.919.974,86 equivalente al 100,00% de la meta total de inversión.

Tabla 8. **Consolidado: metas y obras ejecutadas – 19º año de operación 2024–2025**

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
Ampliación Redes	691.853.280,05	691.946.939,88	100,01%	4.131.294,31	4.645.631,39	112,45%
Reposición Redes	20.658.487.495,16	20.658.633.496,82	100,00%	28.470.984.928,39	28.472.693.906,74	100,01%
TOTAL X SERVICIO	21.350.340.775,21	21.350.580.436,71	100,00%	28.475.116.222,70	28.477.339.538,15	100,01%
EJECUCIÓN TOTAL					49.827.919.974,86	100,00%

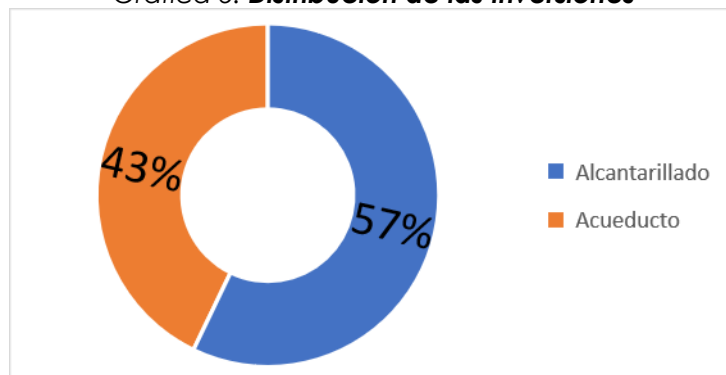
Se cumplió con el 100.00% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, invirtiendo un total de \$49.827.919.974,86 de pesos representados en 55.613,64 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San José de Cúcuta. Esta inversión representa el 11,20% de la inversión acumulada en los diecisiete años por valor de 445.029 millones de pesos.

Se invirtió un total de 49.827.919.974,86 pesos de los cuales el 43% por valor de 21.350 millones de pesos correspondió a la ampliación y reposición redes de acueducto y el 57% de la inversión a ampliación y reposición de redes de alcantarillado por valor de 28.477 millones de pesos.

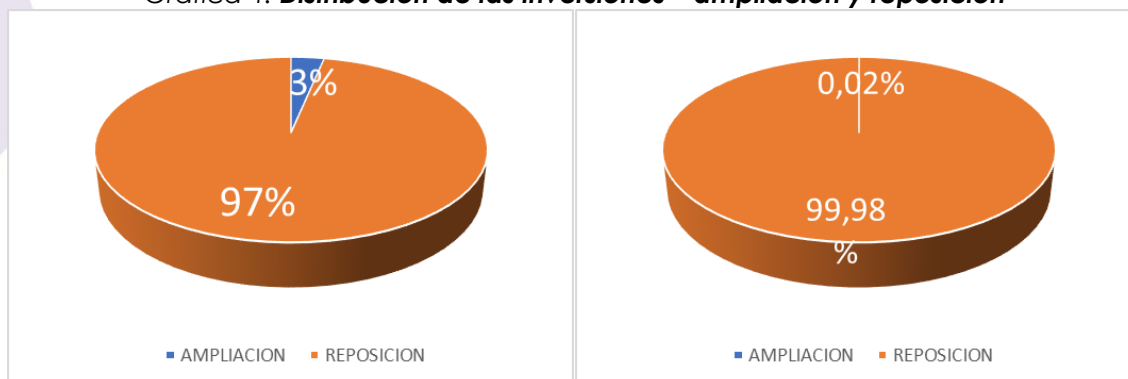
Este año, cumpliendo con la estrategia de priorización de inversiones de modo que contribuyan a la disminución de eventos de roturas en las redes,

así como los eventos de afectación de los grandes colectores e interceptores por impacto de conexiones erradas y la mala disposición de residuos sólidos, se debió priorizar la ejecución de mayores inversiones en los dos servicios en reposición de redes, es así como en los dos servicios se renovó el 99% por valor de 49.131 millones de pesos.

Gráfica 3. **Distribución de las Inversiones**



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



❖ Ampliación y Reposición Redes de Acueducto

En cuanto a las redes de acueducto, se instalaron 35.483,84 metros lineales de tubería por valor de \$21.350.580.436,7 los cuales se encuentran distribuidos en \$691.946.939,88 (3%) en ampliación y \$20.658.633.496,82 (97%) en reposición acueducto.

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

- Reposición Acueducto Quinta Bosh, Avenida 3e entre calle 4 y Canal Bogotá; Calle 2n entre Avenida 3e y 9e; Calle 7n entre Avenida 3e y 7e.
- Reposición Acueducto Red Matriz - Redoma Cementerio Central Transversal 17 Autopista Atalaya.
- Reposición Acueducto IANC, Sector 2005 - Aeropuerto, Porvenir, Brisas del Porvenir, Virgilio Barco, Toledo Plata, Brisas de los Molinos, Ínsula.
- Reposición Acueducto La Playa, Avenida 0 entre Calle 11 y 16.
- Reposición Acueducto Siglo 21, Avenida 19 entre Calle 0 y 6
- Reposición Acueducto S-25, Niña Ceci 7 de agosto.
- Reposición Acueducto IANC S-34, Magdalena - Santander.



❖ Ampliación y Reposición Alcantarillado

En cuanto a las redes de alcantarillado, se instalaron 20.129,80 metros lineales de tubería por valor de \$ 28.477.339.538,15 los cuales se encuentran distribuidos en \$4.645.631,40 (0,02%) en ampliación y \$28.472.693.906,75 (99,98%) en reposición alcantarillado.

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

- Reposición Alcantarillado PSMV, Emisario Trigal del Norte.
- Reposición Alcantarillado Ceiba II Los Pinos, Avenida 5e Calle 4an y 5n; Avenida 5e Calle 5n y 7n.
- Reposición Alcantarillado Puente Barco, Avenida 3ª Calle 19 y 18; Calle 18 Avenida 3A y 0.
- Reposición Alcantarillado Interceptor Canal Bogotá Margen Derecha El Diviso - Transversal 17.
- Reposición Alcantarillado Prados del Este, Diagonal 7 entre Avenida 6a y 8.
- Reposición Alcantarillado Emisario Palmeras - Antonia Santos - Estoraques.
- Reposición Alcantarillado Zulima 3 etapa, Calle 15N Avenida 12CE y 15E.
- Reposición Alcantarillado PSMV, Calle 25 con Avenida 20 La Unión hasta La Esmeralda.



10.3 Inversiones Acueducto Metropolitano SP1, SP3 Y SP4 (Otrosí N°5)

En el año 2024, ejecutaron \$735.184.865 en el empalme SP1 a planta de tratamiento Carmen de Tonchalá.

SUB PROYECTO 1 (SP1)

Empalme SP1 a planta Carmen de Tonchalá: Prioridad; Integración. Desde la estructuración del Acueducto Metropolitano se diseñó la conexión del Subproyecto SP1 a la Planta de Tratamiento de Agua Potable [PTAP] del subsistema de producción Río Zulia; y en tal sentido se instaló una T de derivación en inmediaciones de la entrada a la planta de tratamiento sobre la tubería de impulsión en GRP de 1200 mm. El objeto es el de garantizar el suministro de 1000 l/s desde el SP1 del Acueducto Metropolitano a la Planta de Tratamiento de Agua Potable [PTAP] Carmen de Tonchalá mediante la instalación de la tubería entre la Tee instalada por el acueducto metropolitano en el SP1, hasta la entrada a la cámara de aquietamiento de la PTAP Tonchalá.

En el primer semestre de este año se encuentran en ejecución:

- Suministro e instalación (Válvula globo 16") en tubería empalme SP1 a PTAP Carmen de Tonchalá: La válvula importada ya se encuentra en las instalaciones de la planta y se iniciará la instalación a finales del mes de Junio en la caja en la entrada de la tubería, ubicada en área de la PTAP TONCHALÁ.
- TRASVASE AGUA CRUDA PAMPLONITA - SP1 AMC: Finalizando el mes de abril de inicia con la obra civil para la construcción de las cajas de los elementos de conexión a la tubería de la impulsión de SP1 en la entrada de la planta SP3. Debido a interferencias para el punto de conexión a SP1 se está trabajando en el rediseño del trazado.



- SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CAUDALIMETRO 750 MM entrada PTAP CARMEN DE TONCHALÁ: Se genera la orden de compra a la empresa Controlfluid con tiempo de entrega estimado de 10 semanas.
- TELEMETRIA GENERAL DATALOGERS - ENTRADA DESARENADOR- SALIDA BOMBAS- ENTRADA PTAP TONCHALA- LLEGADA PORTICO
En el mes de mayo se realiza la orden de compra de los equipos con tiempo de entrega estimados en 6 semanas.

Proyectos en proceso de ejecución SP3

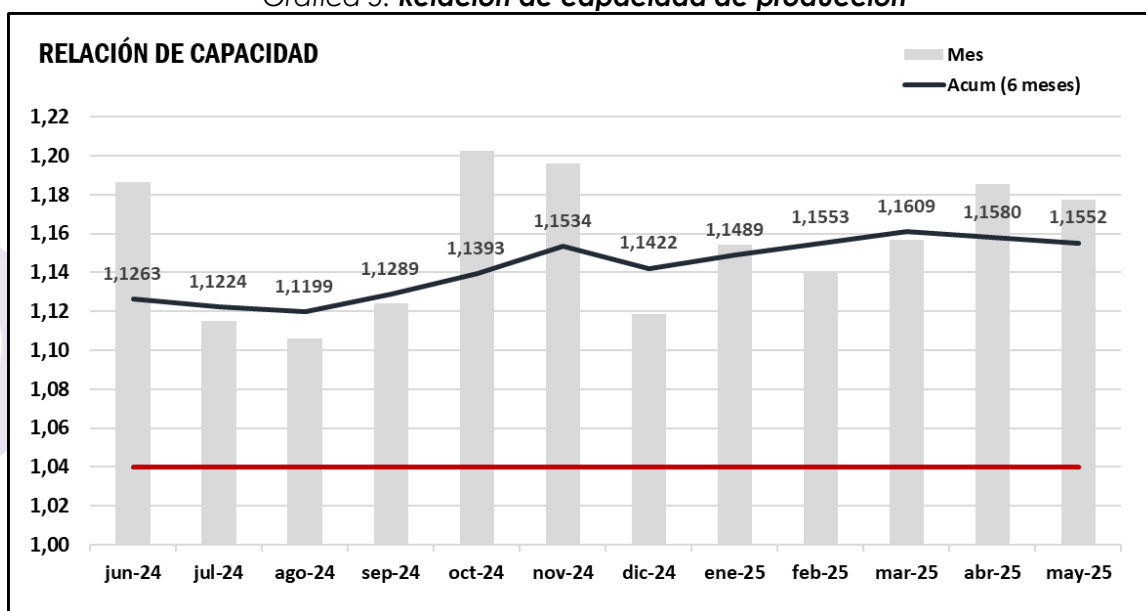
- Telemetría SP3 - CON PTAP 1 Y PTAP 2 PORTICO: Se encuentra en proceso de contratación con la empresa MILENIUM INTEGRAL SAS. Proyectado a iniciar con la solicitud de compra de equipos, configuración de software para la comunicación (visualización y control) en el mes de junio.
- PRUEBAS CONEXIÓN PUESTA EN MARCHA SP3 Y SP4: Ya se realizó el pago de la factura causada al subproyecto 3, puesta en marcha del sistema para realizar pruebas en SP3 y SP4.
- Dos (2) TURBIDIMETROS AGUA CLARIFICADA: Se está a la espera de emitir la orden de compra de los equipos por necesidad de actualización en la fecha de validez de la cotización.
- Un (1) TURBIDIMETRO AGUA POTABLE, FINAL PROCESO DE TRATAMIENTO: Se está a la espera de emitir la orden de compra de los equipos por necesidad de actualización en la fecha de validez de la cotización.
- LINEA DE DESAGUE DE FLOCULACIÓN, INSTALAR VALVULAS Y PASAMURO: Proyectado el inicio de obra para el mes de junio. Se realizaron las solicitudes de compra para los accesorios necesarios para su instalación.
- LINEA DE DESAGUE CANALETA PARSHALL DE ENTRADA SP3: Proyectado el inicio de obra para el mes de junio. Se realizaron las solicitudes de compra para los accesorios necesarios para su instalación.
- ANÁLISIS DE VIBRACIÓN PARA DETERMINAR CAUSAS QUE GENERAN RUIDOS EN LOS MOTOREDUCTORES FLOCULACION: Se genera orden de servicio a la empresa contratista para realizar el estudio de Análisis de vibraciones.
- SISTEMA MEDICIÓN CAUDALES SALIDA P3 - TQ2 PORTICO: Se genera orden de compra para el equipo, con tiempo de entrega estimado de 12 semanas.

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

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

Para seguimiento se cuenta con el indicador acumulado de los últimos seis meses de la relación de capacidad, el cual registra a mayo 31 de 2025 un valor de 1,1552 manteniéndose por encima de 1,04 tal y como se detalla en la siguiente gráfica.

Gráfica 5. Relación de capacidad de producción



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

El Operador cumplió con apoyar a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. en el proceso de actualización de las licencias ambientales a que haya lugar para garantizar la oferta hídrica que se encuentra representada por los ríos:

a.) Pamplonita: Mediante Res 1023 de 29 de diciembre de 2023 la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) otorgó concesión de aguas superficiales por 1600 l/s y 900 l/s condicionados a que se informe cuando se requiera por emergencias a La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CUCUTA S.A ESP – EIS CUCUTA S.A ESP

quien fue notificada personalmente el 12 de marzo de 2024. La EIS Cúcuta SA ESP, interpuso Recurso de Reposición mediante Rad 2024133000505-1 de abril 1 de 2024 solicitando se otorgue un caudal mínimo de 2500 l/s. La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR, respondió al recurso mediante Resolución No. 00769 de 18 de Noviembre de 2024 ampliando la concesión de agua de la corriente Río Pamplonita para uso de consumo humano en 2.167 l/s y dos puntos alternos de captación con un caudal de 900 l/s , para uso de contingencia.

b.) Zulia: Mediante RES 1022 de 29 de dic de 2023 la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) otorgó concesión de aguas superficiales por 1000 l/s y aprobó el programa para el uso eficiente y ahorro del agua a La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CUCUTA S.A ESP – EIS CUCUTA S.A ESP quien fue notificada personalmente el 29 de febrero de 2024. La EIS Cúcuta SA ESP, teniendo como fundamento las necesidades reales para abastecer a la ciudad de Cúcuta y su área de prestación de servicio (APS) interpuso Recurso de Reposición mediante Rad 2024133000431-1 de marzo 14 de 2024 solicitando se otorgue un caudal mínimo de 1211 L/s, que es superior a los 1000 L/s concedidos en resolución recurrida. La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR, respondió mediante Resolución 768 de 18 Nov/2024, ampliando la concesión de aguas para beneficio del acueducto a 1090 l/s .

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

Para el año 19 de operación, con una inversión de \$533.456.653, se cumplió con el compromiso contractual, de limpieza de los siguientes canales y desarenadores de agua lluvias relacionados en el anexo técnico:

Canal Bogotá, Claret, Sevilla, Puente Barco – Tres Pitos, Alfonso López – San José, Cuberos – Alfonso López y Ciudad Jardín y Desarenadores La Cabrera, Magdalena, San José y las Angustias.



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

Durante el periodo se observó que aún persisten y permanecen construcciones de viviendas sobre los canales de aguas lluvias y en las rondas de drenajes naturales, sin que exista intervención por parte de las autoridades competentes, a pesar de haberles informado en reiteradas ocasiones.

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

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

Con respecto a este compromiso, el Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] de Aguas Kpital Cúcuta S.A. ESP se encuentra debidamente actualizado, y además cuenta con concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico [CRA]. Para efecto de divulgación, el Contrato de Condiciones Uniformes [CCU] se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la empresa y en la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos [PQR].

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

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

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

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

16.1 Sistemas de Producción y Distribución

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. continuó con el acondicionamiento y la optimización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad en general como estrategia principal para el logro de las metas y objetivos establecidas, trabajando en su fortalecimiento y disminución de su vulnerabilidad.

- Con el propósito de mantener el suministro, se realizó transvase Zulia-Pamplonita y viceversa cada vez que fue necesario.
- Puesta en marcha de los Subproyectos P1-P3-P4 del Acueducto Metropolitano.
- Continuación del Proyecto de automatización Planta El Pórtico.
- Reemplazo de Caudalímetro Salida Planta 2.
- Se iniciaron las obras para el mejoramiento de la medición Salida Planta Tonchalá.
- Se continúa con las inversiones en la infraestructura de acueducto para mejorar la prestación del servicio en el sector hidráulico 42.
- Rehabilitación del Tanque Bajo La Floresta.
- Cambio de unidades de Bombeo en la Estación Bellavista.
- Se continúa avanzando en el proyecto de sectorización hidráulica, dotada con equipos de monitoreo de presión y caudal, como plataforma para la mejora en la prestación del servicio y en la reducción del IANC.
- En cumplimiento a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato de operación para la evaluación de la continuidad contractual del servicio se instaló una nueva estación piezométrico en la zona del Rodeo (al occidente de la ciudad).
- Se realizaron las actividades de monitoreo en las fuentes, ríos Pamplonita y Zulia, en cuanto a la disponibilidad y calidad del agua. Para garantizar

el ingreso de agua en los puntos de captación en el sistema Río Pamplonita, cada vez que fue necesario, se realizaron los acondicionamientos minimizando con esto los riesgos de continuidad en la prestación del servicio.

Para garantizar la normal la prestación de los servicios de acueducto, durante el año 19 Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P siguió realizando el mantenimiento de la infraestructura del acueducto en todos sus componentes.

Dada la salida de servicio por actividades de mantenimiento de la termoeléctrica Tasajero durante los días 21 y 22 de mayo, se realizaron actividades de mantenimiento, que apoyada con el caudal trasvasado desde la PTAP Pórtico a PTAP Tonchalá y adicional desde el sistema Río Pamplonita, minimizó el impacto en la prestación del servicio para los usuarios de los sectores localizados en la ruta Tonchalá-Nidia y en la ciudadela Atalaya en general.

16.2 Mantenimiento de redes de Acueducto

Con referencia a las labores de mantenimientos en las redes de acueducto para el periodo comprendido de junio de 2024 a 31 mayo de 2025, se realizaron 10.492 reparaciones en acometidas (1/2" a 2 ½") y 1.440 en redes $\geq$ a 3", para un total 11.930, cifra que, al ser cotejada con el número de reparaciones del mismo período anterior, en donde fue de 13.520, denota una disminución 13.33%, que corresponde a 1.590 daños menos que el año anterior. Dicha disminución de daños obedeció principalmente a reposición de redes de acueducto, funcionamiento del sistema activo de presión (ERP) reductoras de presión, entre los sectores con mayor reducción de daños se tienen:

- Sector 16: Presenta una disminución de 45% en los daños (9 daños promedio mes), en este sector se realizó reposición masiva en el año 2024.
- Sector 1801,1802,1805,1806,1807,1808: Estos sectores hacen parte de la zona oriental, donde se instaló una ERP lo cual ha permitido la regulación de presión en la zona, sin embargo, los daños presentados allí corresponden al año 2025 por afectaciones por terceros en procesos de pavimentación por parte de la alcaldía municipal; esta zona presentó una reducción de 30 daños promedio mes.
- Sector 27: En este sector se están realizando reposiciones masivas que han tenido impacto en la reducción de 10 daños promedio mes.

- Sectores Valle Norte: 201, este sector presenta una reducción de 9 daños promedio mes, su mejora se debe a la gestión en los mtto de la ERP.
- Gestión positiva en la regulación de presión cuyos resultados se pueden evidenciar en los sectores 13, 17, 1201 y 40 donde se ha tenido, durante este año de operación, una reducción de 30 daños promedio mes.

El CN de Acueducto continúa gestionando ante el área de proyectos reposiciones de tuberías en aquellos sectores que presentan un alto número de rotura; y también con el monitoreo permanente a las Estaciones Reguladoras de Presión (ERP). Todo esto con el fin de tener el menor número de averías sobre las acometidas y redes de acueducto.

Se obtuvo un tiempo promedio de atención de 15.80 horas; que al comparar con el período, el cual el resultado fue de 14.82 horas, refleja un incremento del 7%; la causa de este incremento obedeció principalmente a las lluvias que se presentaron en los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025, este fenómeno conlleva a que el personal operativo disminuya la atención de daños por las interrupciones durante la lluvia a causa de suspensiones en la producción y ende en el suministro del servicio, imposibilitando la detección de fugas, además de que al normalizarse el servicio debido al proceso de presurización de la red, se incrementan las averías sobre la misma. Toda esta situación genera una gran cantidad de pendientes que se acumulan y que afecta directamente los tiempos de atención.

16.3 Mantenimiento de redes de Alcantarillado

Durante el año 19 de operación, las solicitudes de averías y afectaciones en las redes del sistema de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 11,16 horas, cifra que, comparado con el promedio del año de operación anterior, refleja un incremento de 7,60%, equivalente a 0,79 horas, esto debido al aumento de sondeos por obstrucciones como consecuencia de las lluvias presentadas en los meses de noviembre y diciembre del 2024 y abril y mayo del 2025.

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

- 244 reparaciones atendidas en un tiempo promedio de 7,19 horas, reflejando una disminución de 0,42 horas, es decir 5,58%, con respecto al año anterior de operación.

- 2.366 sondeos manuales y/o equipo de succión atendidos en un tiempo promedio de 11,77 horas, el cual presentó un incremento de 1,02 horas, es decir 9,50% con respecto al año anterior.
- Reposición de 114 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por hurto y en su gran mayoría por deterioro, atendidas en un tiempo promedio de 5,01 horas, disminución de 0,57 horas, es decir el 10,18% menos que el año anterior.
- 955 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes mayores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.

Así mismo, en el año de operación que nos ocupa, se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de proyectos de pavimentación por parte de la Alcaldía o en avanzado estado de deterioro; con este proyecto, se logra prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado; el costo de esta inversión fue de \$366'997.285, con el cual se instalaron 447 tapas.

17. PLAN DE CONTINGENCIA (Cláusula 13.21)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha cumplido de manera rigurosa con la obligación de formular, adoptar y mantener actualizado su Plan de Emergencia y Contingencia, en concordancia con lo establecido en las Resoluciones 154 de 2014 y 549 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Este instrumento estratégico se encuentra disponible para consulta y descarga en el sitio web institucional: www.akc.com.co, y ha sido debidamente reportado al Sistema Único de Información (SUI), administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante destacar que, en el marco del compromiso con la mejora continua y la gestión integral del riesgo, la empresa llevó a cabo la actualización del documento, consolidando la versión 21, la cual incorpora nuevos elementos técnicos, operativos y logísticos para la prevención, atención y recuperación ante posibles emergencias. Actualmente, se encuentra en proceso de estructuración y validación la versión 22 del Plan, que integrará aprendizajes recientes, ajustes normativos y mejoras en los protocolos de respuesta, la cual será oportunamente reportada al SUI conforme a los requerimientos regulatorios vigentes.

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

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

19. SUMINISTRAR INFORMACIÓN CONTRACTUAL (Cláusula 13.24)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. en el año 19 suministró a la E.I.S. Cúcuta S.A. E.S.P. toda la información solicitada de conformidad con las previsiones contractuales.

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

De conformidad a los compromisos contractuales establecidos en las cláusulas 17 y 18 del Contrato de Operación N° 030 de 2006, es pertinente informar que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. está cumpliendo debidamente con su deber de asegurar los riesgos a los que pueda estar expuesto el Contrato de Operación, en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones, así como de cualquier daño por Fuerza Mayor o Caso Fortuito que puedan presentarse en las obras, bienes y equipos incluidos en el Proyecto, así como los amparos de responsabilidad civil extra contractual. Es de aclarar que en las pólizas vigentes se incluyen los subproyectos 1,3 y 4 del acueducto Metropolitano.

Tabla 9. **Garantías Anuales vigentes a la fecha**

No.	TIPO DE POLIZA
1001081	Daños materiales combinados (subproyecto 1, 3 y 4 acueducto metropolitano)
1001160	Daños materiales combinados Terrorismo de daños
1001207	Sustracción, Corriente débil, Rotura de maquinaria, Incendio póliza daño tradicional
3001960	Manejo Póliza global
1008769	Responsabilidad civil laboratorio calibración de medidores
1008768	Responsabilidad civil laboratorio Ensayos de agua
1013655	Responsabilidad civil Extracontractual
3012487	Automóviles póliza
1001117	Seguro Todo Riesgo Contratista Póliza de daño

Tabla 10. **Garantías Quinquenales vigentes a la fecha**

N°	TIPO DE POLIZA
3002365	Seguro Cumplimiento póliza a favor de empresas de servicios públicos
1012754	Póliza responsabilidad civil

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

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

- Calle 11 A N° 6-56 Pasaje Central. Atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- CAC La Libertad. Cl 19 #17-14, local 3, Aguas Calientes. Atención: lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm.
- CAC Atalaya. Avenida 7 con calle 0. Atención: lunes a viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Adicionalmente tiene dispuesto los siguientes canales de atención no presencial;

- Un Call Center instalado y funcionando de manera ininterrumpida y a través a la Kpilínea 116 las 24 horas del día los 7 días de la semana. A través de dicha línea se atienden los reportes de daños, deficiencias del servicio, inquietudes sobre la facturación, quejas del servicio, solicitudes, financiaciones y reclamaciones a los cuales se le hace un estricto seguimiento. Durante el año contractual 19, se atendió un total de 138.333 llamadas con tiempo promedio de atención de 2.77 minutos, se realizaron 1,129,384 llamadas salientes (Telecobros, encuestas, marcador preventivo) y se enviaron 12.000.000 mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa.
- Canales virtuales a través de los cuales se gestionó la atención de 1.254.759 consultas, durante el año contractual 19. Entre los canales virtuales se cuenta con; página web (www.akc.com.co), Aplicación móvil (App AKC), Correo Electrónico (pqr@akc.co), KpiWhatsApp (333 0333334), Chat Kpibot (318 5010006) el cual se unifico con el Kpiwhatsapp a partir del 01 enero de 2025, Chat en línea (botón en la página web) y Facebook (Aguas Kpital Cúcuta S.A ESP), Kioskos Interactivos Digitales, lo que permite a los usuarios realizar trámites cómodamente desde su hogar

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

Como parte de la estrategia para llegar a las comunidades más necesitadas, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. instaló 8 kioscos digitales ubicados en diferentes partes de la ciudad para que los usuarios puedan realizar la autogestión de sus requerimientos, a través de los canales virtuales.

Las peticiones, quejas y reclamos son resueltos en el tiempo establecido por la ley y durante el año contractual 19 se cumplió con el compromiso del Anexo técnico III.12.3, el cual indica que el número de reclamos por año directamente atribuibles a fallas en la gestión de la empresa, debe ser igual o inferior al 10% del número de suscriptores vigentes al 31 de diciembre de dicho año; el indicador en el año contractual evaluado, presentó un resultado de 5.67%, representado en 12.026 reclamos atribuibles.

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

A corte de 31 de mayo de 2025, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. alcanzó el porcentaje del 99.5% de suscriptores con medidor bueno, optimizando así el parque de medidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y al contrato de operación 030 de 2006.

Tabla 11. **Estado de la Micromedición (Corte a 31 de mayo de 2025)**

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	Sin Medidor	201
	Suspendidos y Desocupados	620
	Sin Medidor	
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		773
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		1.344
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		210.723
Contrato En Proceso De Depuración		29
Total De Usuarios Facturados		213.690
TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA		213.041
TOTAL DE USUARIOS CON MEDIDOR FUNCIONANDO		212.067
COBERTURA MICROMEDICIÓN		99.5%

23. SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL SUI (Clausula 13.29)

La empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. efectuó de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte de información a través del Sistema Único de Información SUI. Además, suministró toda la información que de acuerdo con la normatividad vigente debe reportar a la SSPD, a la CRA y demás autoridades nacionales o territoriales.

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

Durante la vigencia del año 19, el operador cumplió a cabalidad con el pago de la tasa retributiva de que trata el artículo 42 de la Ley 99 de 1993; puntualmente canceló las diez (10) facturas expedidas por CORPONOR de la vigencia 2024, de las cuales cinco (5) fueron expedidas el segundo semestre de 2024 y las restantes cinco (5) el primer semestre de 2025, para un total pagado por valor de \$2.767.241.904.

Así mismo, se cumplió totalmente con el acuerdo de pago N° 002 de 2023 suscrito con la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental [CORPONOR], quedando el operador a paz y salvo por este concepto en el mes de octubre de 2024.

Ahora bien, respecto a la tasa por uso de agua de que trata el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 es pertinente aclarar, que CORPONOR en el primer semestre del año 2025, generó dos (2) facturas, las cuales corresponden a la tasa por uso del río pamplonita tramo norte Cúcuta y del río zulía tramo norte San Cayetano de la vigencia 2024, no obstante, revisados los conceptos en las facturas, se requirió presentar observaciones frente a las liquidaciones para que fueran ajustadas al USO DOMÉSTICO por ser predominante en la ciudad en un 99%. La corporación aceptó realizar una revisión minuciosa sobre las mismas teniendo en cuenta las observaciones del operador, la cual se encuentra en trámite.

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

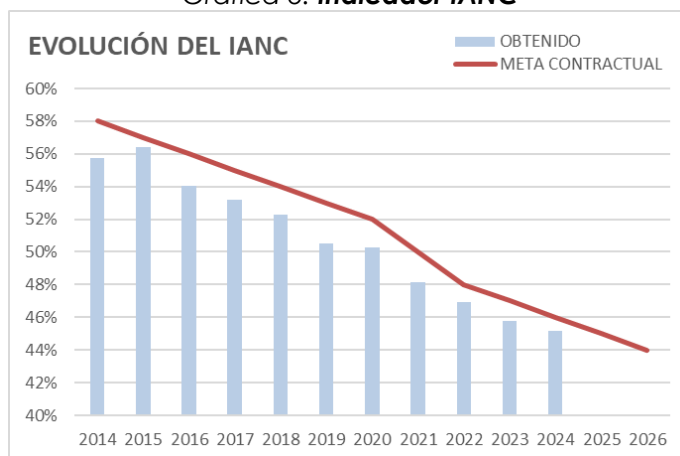
La empresa cumplió con su obligación contractual de remitir a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. la proyección del déficit de subsidios para el año 2026, dentro de la fecha establecida, esto es, mediante el radicado N° 202503116143 del 23 de abril de 2025 y recibido por la EIS con el radicado 2025-133-001472-2 del 29 de abril de 2025.

El valor total de déficit de subsidios proyectado para el año o vigencia 2026, asciende a un valor total de 18.103 millones de pesos, el cual debe ser reconocido y pagado por la Alcaldía Municipal de Cúcuta con los recursos del Sistema General de participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico [SGP-APSB], conforme lo establece la legislación vigente.

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

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha cumplido con su obligación de reducir las pérdidas de agua mediante las acciones estratégicas del plan de agua no contabilizada, que permitieron conseguir un indicador en el año 2024 de 45,15%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores al indicador que tenía la ciudad hace ocho años y que superaba el 56%; esto aun con la afectación de nuestro programa por las restricciones y las condiciones atípicas de las disposiciones aplicadas por el gobierno nacional y municipal en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia, que ya son de conocimiento.

Gráfica 6. Indicador IANC



Se logró una disminución de 0,62% sobre el indicador obtenido en el 2023 (45,15% vs 45,78%), un buen resultado producto de la gestión realizada en el transcurso del año de la que a continuación se presenta un resumen.

26.1. Gestión en Pérdidas Técnicas

Adicional a la continuidad del programa de control activo de presiones en los diferentes sectores hidráulicos, mediante tecnología de inteligencia artificial y machine learning, y a las inversiones que anualmente la empresa realiza para la renovación de la tubería de acueducto con edad avanzada y con frecuentes daños, la gestión en atención oportuna a daños significó una estrategia muy importante en la consecución de la disminución del IANC, al lograr mantener un tiempo promedio inferior a 15 horas durante el 2024, reduciéndolo en aproximadamente 10 horas en comparación a la gestión obtenida en 2018.

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

26.2. Gestión de pérdidas comerciales

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

Durante el 2024 se detectaron más de 3.500 casos de irregularidades relacionados con pérdidas comerciales que permitieron una recuperación en la facturación por usuario intervenido mayor a 4,5 m³/mes. Respecto a la gestión de la submedición, fueron reemplazados más de 34.000 micromedidores con una recuperación promedio de agua por encima de 1,00 m³/medidor/mes.

En cuanto a la vinculación de asentamientos mediante pilas públicas, que también busca reducir las pérdidas comerciales que ocasiona esta población, este año se logró vincular 138 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 731 beneficiarios nuevos con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 97% de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad.

27. PROYECCIONES FINANCIERAS (Cláusula 13.37)

En cumplimiento al compromiso contractual de actualizar las proyecciones financieras anualmente, informamos que después de ser aprobadas por la asamblea general de accionistas, mediante el informe de gestión y financiero de fin de ejercicio del año 2024, fueron remitidas a la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. y la interventoría.

28. INDICADORES FINANCIEROS

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., presenta al cierre del año 2024 los siguientes indicadores de primer y segundo nivel, tomados de los Estados Financieros aprobados en la Asamblea General de Accionistas:

INDICADORES DE PRIMER NIVEL_ RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005		AL 31 -12 - 2024
a) Indicadores Financieros:		
Liquidez ajustada	Li	1.00
Endeudamiento	Ei	74%
Eficiencia en el recaudo	Eri	95,79%
Cubrimiento de intereses	Cii	36.077
INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL_ RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005		AL 31 -12 - 2024
a) Indicadores Financieros:		
Razón de endeudamiento a corto plazo	RCPI	41%
Razón de endeudamiento a largo plazo	RLPi	59%

- El indicador de liquidez ajustada y endeudamiento se encuentra en el nivel II (intermedio), por presentar un nivel de liquidez ajustado en el 1.00 y el endeudamiento en el 74%.
- El indicador de liquidez y endeudamiento se encuentra en nivel superior, por cada peso de deuda corriente la empresa tiene para cubrir 1.00 pesos de liquidez, además presenta un endeudamiento del 74% lo cual indica que su financiación está en su mayoría con recursos externos.
- El Indicador de Eficiencia del recaudo, se encuentra en nivel I superior al ubicarse en el 95,79%.
- El indicador de cubrimiento de intereses, se encuentra en nivel I superior por estar ubicado en el 36.077, reflejando que el margen de Ebitda resultado del ejercicio fue amplio y suficiente para cubrir los gastos financieros.