



Por segunda vez consecutiva fuimos declarados fuera de concurso al
superar los parámetros de calificación por la excelencia en la gestión de
Responsabilidad Social Empresarial.

Por la confianza entregada

Gracias

Cúcuta



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CARTA DEL GERENTE GENERAL.....	14
INTRODUCCIÓN	15
1. RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL.....	30
« 1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	31
« 1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL.....	36
2. GESTIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	38
« 2.1. SERVICIO ACUEDUCTO	39
« 2.2. PLAN CONÉCTATE.....	40
« 2.3. SERVICIO ALCANTARILLADO	40
« 2.4. VENTA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES, NUEVAS ACOMETIDAS Y OTROS.....	41
3. GESTIÓN TÉCNICA "OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA".	42
« 3.1. PRODUCCIÓN	43
« 3.1.1. Inversión	44
« 3.1.2. Proyecciones Año 2018	44
« 3.2. DISTRIBUCIÓN Y BOMBEO	45
« 3.2.1. Inversión	46
« 3.2.2. Proyecciones Año 2018	46
« 3.2.3. Gestión de la energía	47
« 3.3. GESTIÓN MANTENIMIENTO DE REDES	53
« 3.3.1. Mantenimiento de Redes de Acueducto	53
« 3.3.2. Mantenimiento de Redes de Alcantarillado.....	56
« 3.3.3. Mantenimiento de Desarenadores y Canales de Aguas Lluvia	57
« 3.3.4. Manejo de Vertimientos	57
« 3.3.5. Inversión	58
« 3.4. PROYECCIÓN AÑO 2018	62
4. GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	63





« 4.1. GESTIÓN EN PÉRDIDAS TÉCNICAS	64
« 4.2. GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES.....	66
« 4.3. INVERSIÓN.....	67
« 4.4. PROYECCIÓN AÑO 2018	68
 5. GESTIÓN COMERCIAL.....	 69
« 5.1 RECAUDO	70
« 5.2 COMPORTAMIENTO DE PAGO.....	70
« 5.3 SUSENSIONES Y RECONEXIONES	70
« 5.4 GESTIÓN CARTERA	71
« 5.5. PROYECCIONES AÑO 2018.....	73
 6. GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE.....	 74
« 6.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENCIÓN PERSONALIZADA	75
« 6.2. ATENCION AL CLIENTE	75
« 6.2.1. Atención Personalizada	77
« 6.2.2. Principales Mejoras 2017.....	78
« 6.3. CALL CENTER	80
« 6.4. PQR	82
« 6.5. PROYECCIONES AÑO 2018.....	85
 7. GESTIÓN COMUNAL.....	 87
« 7.1. Participación comunitaria.....	88
« 7.2. Socialización y seguimiento a proyectos.....	89
« 7.3. Educación Ambiental.....	90
« 7.4. Solución de conflictos.....	91
« 7.5. Red Comunal	92
« 7.6. COMUNICACIÓN EXTERNA	92
« 7.6.1. Redes Sociales	93
« 7.6.2. Página Web.....	94
« 7.6.3. Presencia masificada.	94
« 7.6.4. Impactos de la noticia en TV.....	95
« 7.6.5. Radio	95
« 7.7. Eventos Corporativos	96





« 7.8. Factura informativa.....	97
« 7.9. PROYECCIONES AÑO 2018.....	97
 8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	 99
« 8.1. COMPETENCIAS LABORALES	100
« 8.2. BIENESTAR ORGANIZACIONAL	102
« 8.1.1. Eventos sociales.....	102
« 8.1.2. Olimpiadas AKC	103
« 8.1.3. Estilos de Vida Saludable.....	104
« 8.1.4. Programa de nivelación educativa 2017.....	105
« 8.1.5. Bibliokpital.....	105
« 8.1.6. Música	105
« 8.1.7. Teatro	106
« 8.1.8. Ballet.....	106
« 8.1.9. Colaborador feliz.....	106
« 8.1.10. Clima organizacional.....	107
« 8.3. COMUNICACIÓN INTERNA.....	107
« 8.3.1. "AKC 100% Informados".	107
« 8.3.2. Programas Institucionales.....	108
« 8.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	109
« 8.4.1. Comportamiento de la accidentalidad año 2015-2016-2017.....	110
« 8.4.2. Programa de investigación de accidentes e incidentes de trabajo.....	110
« 8.4.3. Reubicación y reincorporación laboral.....	111
« 8.4.4. Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Peligro Biomecánico (SVEPB).	111
« 8.4.5. Programa de Estilos de Vida Saludable	112
« 8.4.6. Programa de inspecciones.....	112
« 8.4.7. Acompañamiento Contratistas	113
« 8.4.8. Acompañamiento Tareas de alto Riesgo.....	113
« 8.4.9. Capacitación en Trabajo Seguro en Alturas y Reentrenamiento	114
« 8.4.10. Plan Estratégico de Seguridad Vial	115
« 8.4.11. Planes y Brigadas de Emergencia	115
« 8.4.12. Acompañamientos en servicios de prevención eventos masivos	115
« 8.4.13. Simulacros.....	116



« 8.4. PROYECCIONES AÑO 2018.....	116
9. GESTIÓN JURIDICA Y SOCIETARIA	118
« 9.1. GESTIÓN SOCIETARIA	119
« 9.1.1. Sesiones de la Junta Directiva.....	119
« 9.1.2. Sesiones de la Asamblea General de Accionistas.....	120
« 9.1.3. Acuerdos Colectivos.....	121
« 9.1.4. Asuntos relacionados con la ejecución del Contrato de Operación 030/2006	122
« 9.2. DEFENSA JUDICIAL Y ACCIONES JURIDICAS	123
« 9.2.1. Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares).....	123
« 9.2.2. Medio de Control Reparación Directa	124
« 9.2.3. Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho	124
« 9.2.4. Procesos sancionatorios	124
« 9.2.5. Acciones de Cumplimiento	125
« 9.2.6. Procesos coactivos	125
« 9.2.7. Acciones de tutela.....	125
« 9.2.8. Procesos Ejecutivos	125
« 9.2.9. Procesos de restitución y formalización de tierras.....	126
« 9.2.10. Procesos laboral	126
« 9.2.11 Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales ..	126
« 9.2.12. Gestiones de recuperación de espacio público ante planeación municipal y secretaria de gobierno	127
« 9.2.13. Asesorías y conceptos jurídicos.....	127
« 9.2.14. Procesos disciplinarios internos	128
« 9.2.15. Participación comités internos	128
10. GESTIÓN DE COMPRAS	129
« 10.1. PROVEEDORES.....	131
« 10.2. PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2017	132
« 10.5. PROYECCIONES AÑO 2018.....	132
11. GESTIÓN INFORMÁTICA	134
« 11.1. SOFTWARE.....	135





« 11.2. INFRAESTRUCTURA.....	136
« 11.4. PROYECCIONES AÑO 2018.....	137
 12. GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	138
« 12.1. SISTEMA DE GESTIÓN.....	141
« 12.1.1. Ciclo de auditorías 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018	142
« 12.1.2. Generación y seguimiento a las acciones de mejoramiento.....	143
« 12.1.3. Proyecciones año 2018	145
« 12.2. ACREDITACIÓN DE LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA	145
« 12.2.1. Proyecciones año 2018	146
« 12.3. LABORATORIO DE ENSAYOS DE AGUA (MICROBIOLOGÍA Y FISICOQUÍMICA)	146
« 12.3.1. Control de Calidad – Proceso Potabilización de Agua	147
« 12.3.2. Acreditación	148
« 12.3.3. Proyecciones año 2018	149
 13. GESTIÓN AMBIENTAL	150
« 13.1. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	151
« 13.2. COMITÉ DE DEFENSA DEL AGUA Y DEL PÁRAMO SANTURBÁN.....	151
« 13.3. RED AMBIENTAL AGUAS KPITAL CÚCUTA.....	152
« 13.4. AUTOSOSTENIBILIDAD	152
« 13.5. AHORRO DE ENERGÍA	153
« 13.6. RÍO LIGHT.....	154
« 13.7. PIJAMADA TIERRA	154
« 13.8. GUARDIANES DEL PLANETA	155
« 13.9. MANEJO DE RESIUDOS SÓLIDOS.....	155
« 13.10. ZONAS VERDES	156
« 13.11. FITORREMEDIACIÓN DE AGUAS RESIDUALES.....	156
« 13.12. BANCA PILAS	157
« 13.13. REFORMULACIÓN DE PROGRAMAS	157
« 13.14. PROYECCIONES AÑO 2018.....	158
14. GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO	159
« 14.2. PROYECCIONES AÑO 2018.....	161





15. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	163
« 15.1. PROYECCIONES AÑO 2018.....	166
16. GESTIÓN PLANEACIÓN PROYECTOS, ESTUDIOS Y DISEÑOS	167
« 16.1. VIABILIDADES, DISPONIBILIDADES Y REVISIÓN DE DISEÑOS DE URBANIZADORES	169
« 16.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA - SIG	170
« 16.3. ESTUDIOS, DISEÑOS Y SUPERVISIÓN DE OBRAS.....	172
« 16.4. PROYECTOS ESPECIALES	174
« 16.5. ASESORÍA TÉCNICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE LA EIS CÚCUTA Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA ACCEDER A RECURSOS DEL ESTADO	176
« 16.6. BANCO DE PROYECTOS.....	177
« 16.7. ASESORÍA TÉCNICA INTERNA Y EXTERNA	180
« 16.8. PROYECCIONES AÑO 2018.....	182



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ejecución Ingresos.....	39
Tabla 2. Ejecución Ingresos Servicio Acueducto.....	40
Tabla 3. Ejecución Ingresos Servicio Alcantarillado	40
Tabla 4. Ejecución Ingresos Por Otros Conceptos.....	41
Tabla 5. Inversión ejecutada en 2017 y Proyectada 2018 (millones)	44
Tabla 6. Inversión ejecutada 2017 y Proyectada 2018 (millones)	46
Tabla 7. Histórico de roturas por presión y otras causas en redes de acueducto	54
Tabla 8. Atención Histórica de actividades atendidas por el área Alcantarillado	57
Tabla 9. Comportamiento de manejo de vertimientos.....	58
Tabla 10. Inversión en Redes(Millones de \$).....	58
Tabla 11. Ampliación y Reposición de Redes de Acueducto 2017	59
Tabla 12. Ampliación de Redes de Acueducto 2017	60
Tabla 13. Reposición Redes de Acueducto (Millones de pesos)	60
Tabla 14. Ampliación y reposición de redes de alcantarillado	61
Tabla 15. IANC propósito Vs IANC Real	64
Tabla 16. Inversión ejecutada en 2017 y Planeada 2018 (millones)	67
Tabla 17. Usuarios entre cero y dos atrasos.....	70
Tabla 18. Suspensiones y Reinstalaciones.....	71
Tabla 19. Cartera por conceptos (millones)	72
Tabla 20. Satisfacción del usuario en Atención al cliente	75
Tabla 21. Cumplimiento meta contractual reclamos accedidos	76
Tabla 22. Tiempos de atención 2017	77
Tabla 23. Tráfico anual de canales de atención	77
Tabla 24. Total de llamadas entrantes y salientes.....	80
Tabla 25. Total daños reportados por App.....	81
Tabla 26. Tipos de Reclamos presentados por los Usuarios	82
Tabla 27. Comportamiento reclamos accedidos 2015 Vs. 2016	83





Tabla 28. Precios de Revisiones	83
Tabla 29. Cobros Visitas Técnicas	84
Tabla 30. Participación comunitaria	88
Tabla 31. Socialización y seguimiento a proyectos	90
Tabla 32. Educación Ambiental.....	90
Tabla 33. Solución de conflictos	92
Tabla 34. Tipos de contratación del 2017	100
Tabla 35. Clasificación de colaboradores según el tiempo de servicio.....	100
Tabla 36. Roll de la mujer Kpitalina.....	101
Tabla 37. Nivel de estudio de los colaboradores	101
Tabla 38. Eventos Sociales 2017	102
Tabla 39. Mujeres AKC exaltadas	103
Tabla 40. Olimpiadas AKC 2017	103
Tabla 41. Beneficiados Teatro, Ballet y Colaborador feliz.....	106
Tabla 42. Actividades clima organizacional	107
Tabla 43. Accidentalidad 2017	110
Tabla 44. Procesos calificación de origen.....	111
Tabla 45. Actividades Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Peligro Biomecánico.....	111
Tabla 46. Inspecciones y hallazgos 2017	113
Tabla 47. Plan Estratégico de Seguridad Vial	115
Tabla 48. Acompañamientos en servicios de prevención eventos masivos	115
Tabla 49. Miembros de la junta directiva	120
Tabla 50. Composición de accionaria	121
Tabla 51. Acciones de tutela.....	125
Tabla 52. Requerimientos dentro de Procesos de restitución de tierras.	126
Tabla 53. Asesorías y conceptos jurídicos.....	127
Tabla 54. Principales Indicadores de la Gestión de Compras	132
Tabla 55. Indicadores por procesos 2015 – 2016 - 2017	139
Tabla 56. Indicadores por objetivo organizacional 2015 – 2016 - 2017	139



Tabla 57. Tablero de mando con corte a 31 de Diciembre de 2017 (Informe a Junta Directiva)	140
Tabla 58. Tablero de mando con corte a 31 de Diciembre de 2016 (Informe a Junta Directiva)	140
Tabla 59. Auditorías internas y externas.....	141
Tabla 60. Número de auditorías por año.....	143
Tabla 61. Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM)	144
Tabla 62. Madurez del Sistema de Gestión.....	144
Tabla 63. Costos del mantenimiento del SGC y acreditación 2017.....	146
Tabla 64. Medidores procesados.....	146
Tabla 65. Análisis realizados	147
Tabla 66. Índice de Riesgo de la Calidad de Agua	147
Tabla 67. Costos mantenimiento del sistema de gestión de calidad.....	148
Tabla 68. Acciones Preventivas / Año.....	160
Tabla 69. Auditorías de control interno	161
Tabla 70. Hallazgos, acciones generadas y procesos disciplinarios recomendados.....	161
Tabla 71. Cantidad de documentos digitalizados, eliminados y custodiados....	164
Tabla 72. Gestión de documentos - Software Mercurio.....	165
Tabla 73. Costo por Consumo de Resmas de Papel por año	165
Tabla 74. Eliminación de papel (archivo histórico – recuperadora)	165
Tabla 75. Proyecto de correspondencia.....	166
Tabla 76. Inversiones Acumuladas.....	169
Tabla 77. Inversión	169
Tabla 78. Viabilidades de proyectos y Disponibilidades de Servicios	170
Tabla 79. Gestión SIG.....	170
Tabla 80. Redes diseñadas 2017	171
Tabla 81. Gestión recursos para emisarios finales	172
Tabla 82. Ejecución presupuestal (Millones de \$).....	173
Tabla 83. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	175



Tabla 84. Proyectos de producción 179

Tabla 85. Proyectos a ejecutar 2018 182



LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Comportamiento Ingresos	39
Gráfica 2. Producción (m³).....	43
Gráfica 3. Producción Aguas Kpital Cúcuta	47
Gráfica 4. Costo energía por bombeo.....	47
Gráfica 5. Costo de energía por bombeo de los sistemas.....	48
Gráfica 6. Costo por alumbrado publico.....	48
Gráfica 7. Costo de energía por concepto de infraestructura	49
Gráfica 8. Costo de KW-H por generación proyectado vs real	49
Gráfica 9. Costo ponderado de KW-H total proyectado vs facturado	50
Gráfica 10. Consumo energía proyectado vs causado.....	50
Gráfica 11. Consumo energía por infraestructura	51
Gráfica 12. Consumo de energía por bombeo	51
Gráfica 13. Consumo de energía por bombeo de cada sistema	51
Gráfica 14. Eficiencia ponderada bombeo	52
Gráfica 15. Cabeza hidráulica ponderada.....	52
Gráfica 16. Volumen bombeado por estaciones.....	53
Gráfica 17. Evolución y proyección de daños de acueducto.....	54
Gráfica 18. Evolución y proyección de tiempos reparación de daños	55
Gráfica 19. Evolución y proyección de tiempos de atención de obras civiles (días)	56
Gráfica 20. Evolución y proyección daños alcantarillado	56
Gráfica 21. Proyección otras actividades alcantarillado 2016.....	56
Gráfica 22. Vertimientos a Diciembre 2016.....	58
Gráfica 23. Inversiones redes (Millones de \$)	59
Gráfica 24. Inversión de alcantarillado	61
Gráfica 25. IANC propósito Vs IANC Real.....	64
Gráfica 26. Histórico Reposición de Redes de Acueducto	65
Gráfica 27. Numero de Daños	65





Gráfica 28. Usuarios entre cero y dos atrasos	70
Gráfica 29. Suspensiones y reinstalaciones	71
Gráfica 30. Comparativo 2016 - 2017 Facebook	93
Gráfica 31. Comparativo 2016 - 2017 Twitter	93
Gráfica 32. Comportamiento YouTube 2017	93
Gráfica 33. Comparativo 2016 - 2017 WEB.....	94
Gráfica 34. Impacto zona hídrica Facebook	109
Gráfica 35. Comparativo 2016 - 2017 Planeta hídrico	109
Gráfica 36. Accidentalidad 2017	110
Gráfica 37. Conceptos Jurídicos solicitudes por daños ocasionados a terceros	123
Gráfica 38. Porcentualidad	125
Gráfica 39. Tipologías de los concepto jurídicos	127
Gráfica 40. Gestión Comité de Conciliación año 2017	128
Gráfica 41. Promedio consumo energía edificio San José.....	153
Gráfica 42. Promedio consumo de energía talleres.....	153
Gráfica 43. Viabilidades servicios	168
Gráfica 44. Interceptores e Emisario gestión Corponor , EIS Cúcuta SA ESP	173



CARTA DEL GERENTE GENERAL

En AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. reiteramos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la Organización de la Naciones Unidas ha definido para la nueva agenda de desarrollo global, la cual, para el año 2030 pretende alcanzar metas de equidad, competitividad y de desarrollo de manera integral y articulada entre todos los actores sociales.

Como organización adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, hemos decidido contribuir con todas nuestras acciones al cumplimiento de las 169 metas propuestas para lograr el debido equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental para sostenibilidad de nuestra empresa, nuestro país y del planeta tierra para futuras generaciones.

Hoy 5 de junio cuando celebramos 12 años de operación, nos sentimos orgullosos de la estrategia de nuestro proyecto basado en los ODS, presentamos este nuestro informe de sostenibilidad 2017 con claros aportes al mejoramiento de los servicios básicos de acueducto y alcantarillado, así como también con ejemplares modelos de compromiso con el desarrollo cultural, social y una educación basada en valores como la honestidad, la confianza, la responsabilidad y el respeto, contribuyendo a un mundo más justo y más humano en armonía con la naturaleza.

Este informe será presentado como comunicado de progreso en grado de advanced ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, una vez sea compartido con autoridades, organismos de control y demás grupos de interés en el acto protocolario, que para tal fin se estará llevando a cabo el próximo 8 de junio de 2018 en la ciudad de Cúcuta. Igualmente será publicado a través de la página web de nuestra empresa www.akc.com.co.

Kpitalmente,



HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
GERENTE GENERAL





INTRODUCCIÓN

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P, cada nuestros de nuestros centros negocios, son pequeños mundos comprometidos con el bienestar y el respeto de los derechos de nuestros usuarios, trabajadores y demás Grupos de Interés.

El compromiso Institucional por el respeto y la protección de los Derechos Humanos hace parte de nuestro diario quehacer y de la identidad de nuestro Ser Kpital, Ser por Convicción, naturalmente respetuoso y responsable. El Ser Kpital es un trabajador feliz laboral y emocionalmente, apasionado y buscador de objetivos.

Conforme a nuestra convicción y al ordenamiento jurídico consagrado en la Constitución Nacional que consagra la protección a los Derechos Humanos, en nuestra organización su respeto esta normativamente contemplado en nuestro Reglamento Interno de Trabajo conforme a la ley en nuestro Reglamento Interno de trabajo y en nuestro Código de ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02).

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. desarrolla todos sus proyectos, programas y campañas como modelo de buenas prácticas y ejemplo de promoción, respeto y protección de los derechos humanos, partiendo de la búsqueda del reconocimiento del ser mismo como parte inherente de un todo llamado universo, un ser integral; es por ello que en el plan de formación integral del trabajador los capacitadores a través de diferentes metodologías como charlas de interacción, dinámicas descriptivas, sensitivas y de interiorización permiten a los trabajadores el reconocimiento de los derechos individuales y colectivos, esperando con esto lograr su difusión y promoción no solo al interior de la organización, sino a nivel familiar y de la comunidad con la que nuestros trabajadores se relacionan e interactúan.

Otro aspecto importante y de gran relevancia es la inclusión de las comunidades establecidas dentro de nuestro ámbito de influencia en todos nuestros programas de Responsabilidad social empresarial. Desarrollamos todos nuestros proyectos, programas y campañas como modelo de buenas prácticas de promoción, respeto y protección de los derechos humanos, partiendo de la búsqueda del reconocimiento del ser mismo como parte inherente de un todo



llamado universo, un ser integral; es por ello que en el plan de formación integral del trabajador los capacitadores a través de diferentes metodologías como charlas de interacción, dinámicas descriptivas, sensitivas y de interiorización permiten a los trabajadores el reconocimiento de los derechos individuales y colectivos, esperando con esto lograr su difusión no solo al interior de la organización, sino a nivel familiar y de la comunidad con la que nuestros trabajadores se relacionan e interactúan.

De igual manera entendemos que el derecho al agua limpia y saneamiento básico como un elemento primordial sin el que sería imposible lograr el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en su conjunto, razón por la cual además de nuestros usuarios, hemos logrado brindar agua en óptimas condiciones de calidad y en cantidades justas a otras comunidades que por la condición de alto riesgo de la zona geográfica donde se encuentran ubicados o por encontrarse en sectores aun no legalizados de nuestra ciudad viven en condiciones de vulnerabilidad y a quienes hemos venido atendiendo a través de pilas públicas dentro del programa que hemos denominado "Plan conéctate".

Programa De Educación Para El Uso Y Cuidado Eficiente Del Agua, el objetivo de este programa es el de sensibilizar a la comunidad de San José de Cúcuta, en el cuidado y uso eficiente del AGUA fortaleciendo conocimientos, creando hábitos, actitudes positivas, valores ambientales y personales entorno al cuidado, protección y conservación de este recurso no renovable y de las cuales estamos dando cuenta en detalle en el presente comunicado.

DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR ORGANIZACIONAL

Nuestro modelo de inclusión!

En el comunicado de progreso que este año les presentamos podrán apreciar nuestros avances y logros en relación con los siguientes programas, los cuales hemos venido realizando desde el primer momento de nuestro inicio de operación y que hoy al cumplir nuestro décimo aniversario, orgullosos les presentamos:

Programas de Calidad de vida:

Prevención del riesgo sicosocial, buscamos promover el desarrollo integral de los/as colaboradores y su entorno familiar mediante estrategias que conlleven a fortalecer el sentido de pertenencia para el logro de un óptimo clima organizacional.

Es así como de manera constante se llevan a cabo campañas que motivan a los colaboradores en un ser Kpital humilde, feliz y servidor, frente a una cultura organizacional positiva y con altos niveles de desempeño e identidad, con el



fortalecimiento de los valores que nos identifican y nos hacen ser seres universales entre ellos: el Respeto, el Principio de Buena Fe, Honestidad, la Transparencia, Pertenencia, Lealtad, Responsabilidad, Competitividad, Amabilidad y Disciplina.

El reconocimiento de la buena labor desempeñada de los colaboradores también se ve reflejada con el programa Colaborador Feliz, en donde se premian a los mejores empleados y se incentivan a seguir mejorando, la celebración del colaborador Kpital Cúcuta y la integración de la familia en el compartir navideño y el día del niño, han contribuido a fortalecer un ambiente laboral sano y positivo y al reconocimiento de nuestros grupos de interés internos.

Cultura, Recreación Y Deporte, establecemos espacios de sano esparcimiento e integración. Conformando el club Kpital, en donde cursos como el de tamboras, ha sido la mejor muestra de la exploración de talentos y apoyo a la cultura, hoy en día el grupo Son Kpital son un orgullo para la ciudad aclamados por las comunidades y exitosos en dicha labor, pues ya son dos los compilados musicales que han podido mostrarle a la ciudad.

Danzas, pinturas, títeres y sobre todo la escuela de música, han sido el espacio propicio para descubrir nuevos talentos y educar en música para la expresión, pensamiento y redescubrimiento de sentimientos de pasión y felicidad no sólo para los colaboradores sino también para la familia.

Las Escuelas de Formación Deportiva en Fútbol, natación y patinaje también le han dado la oportunidad no solo a los hijos de los colaboradores sino también a algunos niños de la ciudad, de fortalecer sus competencias deportivas, para competir en representación de la organización de manera exitosa.

Y para finalizar el apoyo a las selecciones deportivas de la empresa entre ellas las de minitejo y voleibol y el desarrollo de las olimpiadas institucionales, un programa en donde no solo se fomenta los hábitos de vida saludable y el deporte sino también se apoyan las expresiones artísticas y se fortalecen las relaciones familia- empresa.

Salud.

Promover la salud y prevenir la enfermedad a través del desarrollo de actividades encaminadas a mejorar el bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores y sus familias

Preparamos para la paz y nos capacitamos en el adecuado manejo y solución de conflictos, el control de las emociones frente a las situaciones a las que se enfrenta el ser humano en el diario vivir y que influyen tanto en su ámbito personal, familiar, en las relaciones laborales y su comportamiento en



comunidad. Para esto contamos la adecuada asesoría profesional de expertos en Psicología que nos facilitan su apoyo y orientación para guiar las necesidades de nuestro talento humano en este aspecto tan fundamental para el crecimiento personal y la sana convivencia en todos los aspectos de la vida personal y como miembros de la comunidad en la que se desempeña.

Educación Para La Vida, nuestro programa estrella,

La organización desarrolla a través de su proceso de Bienestar Organizacional programas como: Nivelación Educativa, que busca que trabajadores y algunos de sus familiares sean patrocinados por Aguas Kpital Cúcuta para que terminen su formación académica y el programa de Cero Analfabetismo, en donde se busca lograr la “Educación básica para todos”, como recurso para la autonomía personal y un factor de desarrollo social y humano para nuestros colaboradores.

Este proceso de alfabetización, se ha venido ejecutando gracias a la alianza estratégica fortalecida con diferentes institutos de nuestra ciudad y con el apoyo de pedagogas que al tiempo dan cumplimiento a su trabajo social con clases totalmente personalizadas en lectura, escritura y matemáticas una vez a la semana. También con el apoyo logrado a través de alianzas con centros de educación superior hemos logrado favorecer la formación, técnica tecnológica y superior de nuestros trabajadores.

Contar con la Bibliokpital (biblioteca interna) ha permitido incentivar la creatividad del personal, fomentar la imaginación y generar más interés en la literatura y la exploración a cuentos e historias. Así como la eliminación de la brecha digital en la empresa, por lo que nos vinculamos al interés del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, frente a dar un gran salto a la masificación de Internet y el manejo de las tecnologías con el programa Vive Digital, es por ello más de 20 de nuestros colaboradores que en su mayoría hacen parte de la dirección operativa, se graduaron en manejo de las tecnologías.

Es importante destacar que el plan Vive Digital, ha conllevado a importantes beneficios sociales y económicos, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, pero sobre todo la inclusión de nuestros colaboradores a un estilo de vida digital, globalizada y al fortalecimiento de sus capacidades en el manejo de estas herramientas para acceder y aprovechar mejor las oportunidades del mercado laboral en puestos en los que sin experiencia como usuario de informática, no sería posible.

Calidad De Vida, En cuanto a la disminución de la condición de pobreza se ha hecho un trabajo arduo en el logro de Vivienda para nuestros colaboradores, esta es una meta ineludible en los objetivos del área de Bienestar



Organizacional, la consecución de Subsidios para vivienda (VIPA), así como el mejoramiento de sus casas.

Accesibilidad a créditos blandos, gestión y acompañamiento en estos procesos, han contribuido para que ya muchos de nuestros colaboradores, hoy gocen del sueño hecho realidad de tener su propia casa digna. Para destacar también nuestro interés de incluir a las familias de nuestros colaboradores en actividades que mejoren su calidad de vida, para ello se programan como la Formación en Actividades Productivas y Sensibilización en Economía Familiar, que motivan a los participantes a mejorar su situación económica personal, planificación de sus finanzas, la eliminación de deudas innecesarias.

Con madres cabeza de familia, hemos realizado proyectos de capacitación en nuevos saberes y emprendimiento que les permitan su autonomía, bienestar y una mejora en la economía familiar.

A través de actividades de sensibilización, formación y cultura que en un ejercicio de afianzación y proyección de valores promovemos la solidaridad, equidad, inclusión e igualdad en espacios seguros y sostenibles en los que principalmente los niños y la mujer tienen un lugar preponderante.

Adelantamos Programas de protección de la mujer, prevención y Promoción de la salud de cada una de ellas y de su familia y las apoyamos con campañas de sensibilización para disminución del riesgo psicosocial como por ejemplo, relaciones de pareja, relaciones padres hijos, disminución de violencia intrafamiliar.

Todos los programas y modelos de RSE se inspiran en un compromiso que nace del corazón de cada uno de los individuos miembros de esta organización y que se encuentran expresamente documentados dentro del Sistema de Gestión Integrado, bajo el liderazgo de la Dirección de responsabilidad social empresarial, los cuales cumplen con el ciclo del PHVA garantizando la mejora continua, aportando al crecimiento y mejoramiento de nuestra ciudad.

En AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.E.S.P asumimos nuestro compromiso social y ambiental como la mejor estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa procurando hacer de todos nuestros Grupos de Interés nuestros mayores aliados en la construcción de una ciudad ideal donde se pueda vivir feliz en sociedad y en armonía con la naturaleza.

DERECHOS LABORALES

Principio 3: *Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*





CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO

El día 12 de Noviembre de 2013 se suscribió entre AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P y el Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Norte de Santander "SINTRAEMSPDNS" la Convención Colectiva de Trabajo para poner fin, de manera directa y sin la intervención de un Tribunal de Arbitramento, al conflicto laboral iniciado por la asociación sindical mediante la presentación del pliego de peticiones dentro de las bases que conducen al respeto mutuo, consagradas en la Constitución Política de Colombia, demás normas, convenios y tratados internacionales del trabajo debidamente ratificados por Colombia, para resolver los conflictos laborales.

En Aguas Kpita Cúcuta respetamos el derecho a la libre asociación de los trabajadores, respaldamos la conformación del movimiento sindical (SINTRAEMPDNS) y la creación del fondo de empleados (FOEMPAKC) se firmó la primera convención colectiva de trabajo y simultáneamente se firmó un pacto colectivo con lo cual se estaba dando la posibilidad de asociarse a unos y a otros según sus intereses. Se apoyan sus reuniones periódicas (mensual) de un comité especial conformado por tres representantes del sindicato y tres directivos de la Empresa; y adicionalmente promovemos las reuniones en las que participan estos tres grupos, buscando la armonía, el respeto y por sobre todo la seguridad futura del proyecto como garantía para alcanzar bienestar de todos los públicos de interés vinculados al mismo.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Aguas Kpital Cúcuta SA ESP, garantiza la seguridad y salud laboral de los empleados mediante la afiliación de ley a la seguridad social en salud y riesgos laborales, al igual que implementado los programas en prevención y control de los peligros y riesgos laborales, establecidos en nuestro Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, tal como puede observarse en el respectivo capítulo en el informe anexo.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Aun cuando la empresa acorde al reglamento interno de trabajo, capítulo XI (labores prohibidas para mujeres y menores de 18 años), en ningún caso contrata para el ejercicio propio de sus labores, personas menores de edad, si realiza contratos con los aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA acorde con el compromiso legal de todas las empresas del país de brindar a estos jóvenes entre 16 y 18 años de edad y en etapa productiva oportunidades de desarrollo. A estos jóvenes en nuestra empresa le garantizamos la debida seguridad, el bienestar y oportunidades de desarrollo personal en esta etapa de práctica, así como su activa participación en todos nuestros programas de Bienestar organización, formación y capacitación institucional, con las mismas



oportunidades y derechos de los que gozan todo los demás trabajadores de nuestra empresa.

La protección de los niños y sus derechos son eje vital en nuestros programas de bienestar organizacional y desarrollo humano, a través del cual les brindamos actividades recreativas y educativas como las vacaciones recreativas, las escuelas de música, escuelas de formación deportiva y el curso de ballet, etc. Nuestra organización fomenta en los niños su derecho al juego, a crecer sanos y desarrollarse de manera saludable física y emocionalmente, con actividades y adecuados espacios para su esparcimiento y recreación que contribuyen a que los niños aprendan a aprovechar de manera lúdica su tiempo libre y a descubrir con alegría sus dones y habilidades personales, gustos por la lectura, cultura, deporte y nuevos aprendizajes.

Principio 6: *Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

La Compañía dentro del desarrollo de su objeto y en las relaciones de sus diferentes grupos de interés, entre los que se incluye las relaciones con su personal, sin distinción alguna promueve el fiel cumplimiento de los principios establecidos en el Buen Gobierno Corporativo, velando que en los procesos de selección de personal se lleven a cabo sin consideración a la raza, credo religioso, sexo, orientación política, origen o estrato socioeconómico de los aspirantes, sin perjuicio de que éstos cumplan los requisitos y exigencias básicos de la organización empresarial para el respectivo cargo; para el efecto, se aplica celosamente las siguientes políticas generales para la selección del personal:

1. Los procesos de selección de personal, garantizan las condiciones de oportunidad, igualdad, equidad y participación sin ningún tipo de exclusión ni restricción por motivos de edad, género, lengua o dialecto, filiación política, religión, discapacidad u otra condición física, económica, social, u orientación sexual e identidad de género.
2. El personal interno se constituye en la primera opción para el cubrimiento de vacantes, siempre y cuando cumpla con el perfil definido, a criterio de la Dirección Administrativa y Financiera. En caso contrario, se acudirá a candidatos externos.
3. La empresa permite la vinculación laboral de empleados unidos por vínculos familiares.
4. En la preselección participan todas aquellas personas que cumple con los requisitos objetivos básicos establecidos por la empresa de acuerdo al respectivo cargo a ocupar, los cuales incluyen habilidades, formación, educación y experiencia laboral.



5. Para la selección se realiza un análisis del perfil duro (prueba técnica) y blando (entrevista).

De acuerdo a lo anterior la organización cuenta con trabajadores que pertenecen a minorías étnicas como descendencia afroamericana e indígena; trabajadores con discapacidad motriz y auditiva; otros que pertenecen a tribus urbanas como los rastafari; y por ultimo colaboradores que pertenecen a la comunidad LGTBI. De esta forma la organización garantiza la participación e inclusión laboral de estas minorías sin ningún tipo de distinción y además se asegura que no exista discriminación al interior de la misma.

En caso de presentarse una queja o un conflicto originado por una trasgresión a una práctica de buen gobierno que afecte la relación laboral con algún colaborador, se le da trámite a la apertura de la correspondiente investigación del hecho mediante los diferentes comités relacionados en el presente código, según la naturaleza del asunto y dependiendo en cada caso de las atribuciones y competencias que la ley y los estatutos establecen, con observancia en todos los casos del debido proceso, consagrado en la constitución nacional, el ordenamiento jurídico vigente y el dispuesto en el presente código del el buen gobierno, el cual se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa.

De esta forma, en el caso en que el Comité competente, consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal. Así las cosas dentro de éstos comités se encuentra uno de suma importancia para la compañía, como es el Comité Convivencia Laboral, el cual tiene como función recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan, este comité se crea como medida preventiva frente a eventuales situaciones de acoso laboral, donde se establezca un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para evitar esta clase de conductas.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7: *las empresas deben apoyar un criterio de preocupación respecto de los problemas del medio ambiente.*

PRINCIPIO 8: *Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



Principio 9: *Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

Dentro de nuestra política del sistema de gestión, encontramos como uno de los objetivos organizacionales, el asumir con responsabilidad su compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana, por lo que se realizó una matriz de evaluación de los aspectos e impactos ambientales de los procesos, incluyendo aspectos fuera del alcance contractual, con la que se identificaron los aspectos ambientales significativos sobre los cuales se debía enfocar la gestión ambiental de la empresa, resultando: 1. Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, 2. Promover a nivel municipal, regional o nacional los proyectos que tengan que ver con la protección y conservación de la cuenca del Río Pamplonita, 3. Contribuir con la disminución del impacto negativo generado por las descargas de aguas residuales en las fuentes hídricas, 4. Velar por que la ciudadanía no realice la siembra de especies vegetales agresivas que dañen las tuberías, 5. Controlar los vertimientos de aguas residuales en canales y 6. Dirigir la gestión y desarrollo de programas ambientales y fortalecimiento de su cultura.

Uso Eficiente de la Energía, Dentro del proceso que la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, se desarrolla un proceso transversal de energía desde el año 2009 cuyo objetivo es controlar la relación de consumo de energía en kilovatios horas (KW-h), contra los metros cúbicos producidos (m3), en el proceso de tratamiento de los dos sistemas que abastecen la ciudad de Cúcuta.

Este programa busca desarrollar nuevas alternativas tecnológicas que permitan a la empresa controlar y regular los consumos de energía en la operación, específicamente de la energía de bombeo que corresponde al 90% de toda la energía consumida. Lográndose el objetivo mediante seguimiento al caudal, a la cabeza media de bombeo y la eficiencia operativa de los equipos, con la verificación de cada uno de estos parámetros realizando un seguimiento a los resultados e implementando acciones tanto operativas como de inversión para lograr los mejores resultados.

El indicador que se analiza es la relación de KW-h / m3, con este indicador la empresa pretende obtener una mejor producción a menor consumo de energía de las diferentes infraestructuras que son necesarias para satisfacer la demanda del servicio a sus usuarios, con esto se pretende controlar dicho consumo, para lograr este objetivo se analizan tres factores importantes en el consumo de energía de la distribución por bombeo que es la cabeza hidráulica (mca), el volumen bombeado en cada estación para satisfacer a la demanda en m3 y la eficiencia operacional de los equipos de bombeo que se emplean para dicho fin , en referencia a este ítem, depende significativamente del estado operacional del mismo y evitar las pérdidas de energía por malas prácticas operacionales o por falta de mantenimiento adecuado del mismo, como complemento a estos tres ítem de control existe uno de mayor incidencia que es



el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), el cual en la medida que se reduzca, se puede garantizar menos agua bombeada para los sectores que se benefician porque se controla este indicador, el cual se ve reflejado en el comportamiento de disminución del indicador de (Kw-h / m³).

El seguimiento de este indicador es el consumo de energía KW-h/m³ mensualmente, información histórica que en la medida que se presenten incrementos considerables se hacen los análisis respectivos para identificar los posibles factores que son los causantes de dichos puntos críticos, como se puede observar en las gráficas la tendencia del indicador desde 2010 hasta la fecha ha venido reduciéndose con la implementación de este análisis, sin embargo para el año 2011, que fue un año muy particular debido a que la infraestructura de mayor consumo que es la captación por bombeo por la ola invernal de dicho año se presentaron suspensiones muy altas de lo normal de una operación y es por ello que ese año es atípico en el proceso, sin embargo la tendencia sigue en disminución, esto debido a que se está fortaleciendo la producción del sistema de gravedad (que no necesita bombeo en la captación) y la de bombeo se emplea en la medida de compensación o en ciertas oportunidades para refuerzo del mismo.

Con estos análisis se han desarrollado proyectos con la búsqueda de reducir consumos puntuales en algunas estaciones de bombeo como son:

1. Cambio de equipos de arranque, se cambian arranques directos por arrancadores suaves.
2. Se realiza reconfiguración y adecuación de Bancos de Condensadores de 4 estaciones de Bombeo en donde se generaban altos consumos de reactivas y con esto se mejoró la calidad del servicio y por ende la reducción de este consumo innecesario.
3. Cambio de equipos con deficiencias operacionales.
4. Modernización de tableros de control, que fueron reemplazados por sistemas de última tecnología (arranques suaves, variadores de velocidad), eliminando los equipos obsoletos que generaban consumos de energía innecesarios y generando penalizaciones en los consumos de reactivas.
5. Cambio de Transformador de potencia de 2,5 MVA por uno de 3,5 MVA, garantizando mayor confiabilidad al sistema reduciendo las pérdidas en la transformación, por reemplazar un equipo de última tecnología y mayor eficiencia, que presentaba puntos calientes, pérdidas por el proceso de Transformación.



6. Campañas de socialización con el personal sobre buenas prácticas de energía y reducir los gastos innecesarios en los consumos desde las oficinas hasta el proceso de producción.

Se realizaron inversiones de cercabas a los \$500.000.000 para la disminución de energía reactiva y en general el aumento de la eficiencia del bombeo, aplicando buenas prácticas de eficiencia.

Inteligencia Artificial (Robótica) para el Control de Presiones, Este programa que funciona desde el año 2007 y con inversiones de \$107.657.639.199 pretende disminuir la explotación de las fuentes de abastecimiento de agua, preservando el medio ambiente hacia un desarrollo sostenible, mediante la reducción de las pérdidas de agua a un 30% para el año 2026, así mismo reducir consecuentemente el consumo de la energía por bombeo.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., ha hecho un gran avance en la ciudad, contribuyendo en hacerla una ciudad inteligente en cuanto a inversión e instalación de la infraestructura necesaria para el mejoramiento continuo de los servicios de acueducto y alcantarillado, es por ello que se continúa con la implementación de tecnología artificial (robótica) para el manejo de la presión en sus redes.

El sistema de control activo de presiones ha jugado un papel importante, al permitir reducir la presión en función de las variaciones del consumo, por tanto se ha podido reducir la presión de salida en la noche muy por debajo de lo requerido durante el día, disminuyéndose las pérdidas técnicas por fugas en la red.

La realización de este gran proyecto complementario de grandes obras en la ciudad que se ha ejecutado por valor de 107 mil millones de pesos, como la sectorización, para lo que se hizo necesario dividirla en 36 sectores con una única entrada de agua, un macromedidor para medir el consumo de los usuarios y una válvula reguladora de presión a la que se le instala un sensor especial que comunica en tiempo real el estado de las presiones, permitiendo así optimizar el sistema y reducir los daños.

Junto con el programa de Agua No Contabilizada – PANC se busca cada día la mejora del servicio de acueducto en todos los sectores de la ciudad, reduciendo las pérdidas de agua en la red de acueducto por causas técnicas y comerciales, realizando una gestión integral con énfasis en la reducción del volumen de agua captada manteniendo el mejor servicio posible y con ello no sólo se conserva el agua sino que también se reduce el consumo de energía al disminuir los bombeos.

El resultado obtenido con el avance de este programa, ha sido una clara y notoria mejoría del servicio de acueducto que actualmente presta la Empresa



en todos los sectores de la ciudad abastecidos por los dos sistemas de producción que se alimentan de los ríos Zulia y Pamplonita.

El programa de agua no contabilizada (PANC), ha involucrado el compromiso de toda la empresa, pues incluye planes y programas desde el punto de vista: social, técnico, comercial y ambiental. No nos hemos enfocado sólo en disponer de los recursos necesarios para el avance del proyecto y en priorizar las acciones técnicas y comerciales, sino que hemos contado con la comunidad como nuestro principal aliado estratégico.

Nuestra mejor herramienta de gestión empresarial para el control de pérdidas es la cultura ciudadana, desarrollada a través de nuestros programas de responsabilidad social.

Para ello realizamos actividades de concientización con métodos ingeniosos, planificados y ejecutados por capital humano de nuestra empresa, quienes desde su interior se reconocen que son seres universales, con el convencimiento que la naturaleza y el agua son seres iguales a nosotros y como consecuencia debemos asumir un compromiso mayor.

PRINCIPIOS DE ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: *Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

Contamos con un proceso Integral de Solución Conflictos y consolidación del buen Gobierno Corporativo, mediante mecanismos alternos y transparentes de solución de Controversias entre accionistas, a través de la adopción del conjunto de normas y principios del Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02), con el fin último de salvaguardar la ejecución del Contrato de Operación 030 del 2006.

El objetivo es fomentar la confianza entre sus accionistas, inversionistas, órganos de control, la banca, proveedores y la comunidad en general beneficiaria de sus servicios, mediante la solución de conflictos entre accionistas de La sociedad Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., ratificando en cada una de las actuaciones de la Compañía y en sus relaciones con los diferentes grupos de interés el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno, en respuesta a su compromiso con la calidad, transparencia, buen servicio, la probidad y la rendición de cuentas.

Las denuncias por faltas a la ética y las que impliquen extralimitación u omisión de roles en todos los niveles se tramitan a través de la Dirección Jurídica cuando se considera vulnerados derechos u obligaciones con incidencia penales, así mismo se cuenta con el comité de convivencia laboral, en el que se dirimen los reportes por presunto acoso laboral, el cual se desarrolla en conformidad con la



ley 1010 y su reglamentación. Adicionalmente, contamos con la oficina de Control Interno que adelanta auditorías con el fin de detectar desviaciones, extralimitaciones y actuaciones indebidas, por otra parte, el reglamento interno de trabajo acoge la legislación laboral en relación al trámite disciplinario aplicable a los trabajadores de la empresa, el cual se adelanta en los eventos de investigación de conductas de los trabajadores cuando se consideren atentatorios de las obligaciones laborales, con observancia del debido proceso y derecho de defensa.

El Código de Ética y Buen Gobierno (MPE-01-D-02) de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. aprobado por la Junta Directiva institucionalizó el objeto, la funcionalidad y el debido proceso de los diferentes Comités, y se entiende incorporado al contrato de trabajo de todos los empleados de la empresa, de esta forma, en el caso en que los Comités consideren la aplicación de una sanción en cabeza de un sujeto vinculado laboralmente, éstas deben someterse al procedimiento contemplado en el reglamento interno de trabajo de la sociedad, de conformidad con lo establecido en la regulación laboral vigente, sin perjuicio de promoverse la investigación penal correspondiente cuando se advierta que de la conducta se deriva un tipo penal.

Las diferencias o controversias que surjan entre los accionistas, o entre éstos y la sociedad, relacionadas con los parámetros dispuestos en el código de Buen Gobierno o con el contrato social; así como las discrepancias que hayan surgido en el seno de la Junta Directiva, se le aplicarán el debido proceso establecido en el código. No obstante lo anterior, en el caso en que no sean resueltas las diferencias, se procederá conforme a lo dispuesto en el Capítulo XII de los estatutos sociales, relacionado con la Solución de Diferencias, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda derivarse de sus actuaciones. Sobre este tópico no se han presentado casos.

El desarrollo en las políticas de relación de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. con grupos de interés, personalidades de la vida pública, empresarios, líderes comunales y gremiales ha experimentado una mejora exponencial. Por una parte contamos con un procedimiento de sugerencias quejas y reconocimientos formalizado en el sistema de gestión de calidad (MPE-07-P-06), que fue socializado a través de los diferentes medios de comunicación internos y que tiene como objetivo establecer un mecanismo para que los colaboradores puedan hacer sugerencias y con ello poder identificar y generar acciones de mejoramiento en los diferentes procesos como resultado de la retroalimentación del personal de la empresa, garantizando la atención de las mismas cumpliendo el conducto regular.

Adicionalmente se mantienen buzones de sugerencias y quejas que reporta a la Gerencia General para que los trabajadores y en general todos nuestros grupos de interés se puedan comunicar directamente con la Alta Gerencia. Estos medios son una herramienta fundamental para la empresa ya que nos da a



conocer de primera mano las necesidades de nuestros usuarios y trabajadores y nos permite generar cambios fundamentales en el diario quehacer de nuestra institución.

La implementación de nuevas tecnologías y herramientas informáticas ha mejorado de comunicación bi-direccional, la oportuna y franca retroalimentación, lo que nos permite un acercamiento cada vez más directo, efectivo y de fácil acceso según las necesidades de cada uno de los usuarios.

Se ha creado una red de información externa, para mantener informado a todas las fuerzas vivas de la ciudad y comunidad en general, sobre la gestión de la empresa y últimos acontecimientos, este proceso se realiza a través de comunicados de prensa que se envían por correo electrónico. Anualmente, con base en los resultados de nuestra gestión realizamos nuestro reporte de sostenibilidad y el presente comunicado de progreso para mantener informado y hacer partícipe a todos los accionistas, socios y grupos de interés de sobre los avances de la organización.





1

RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL



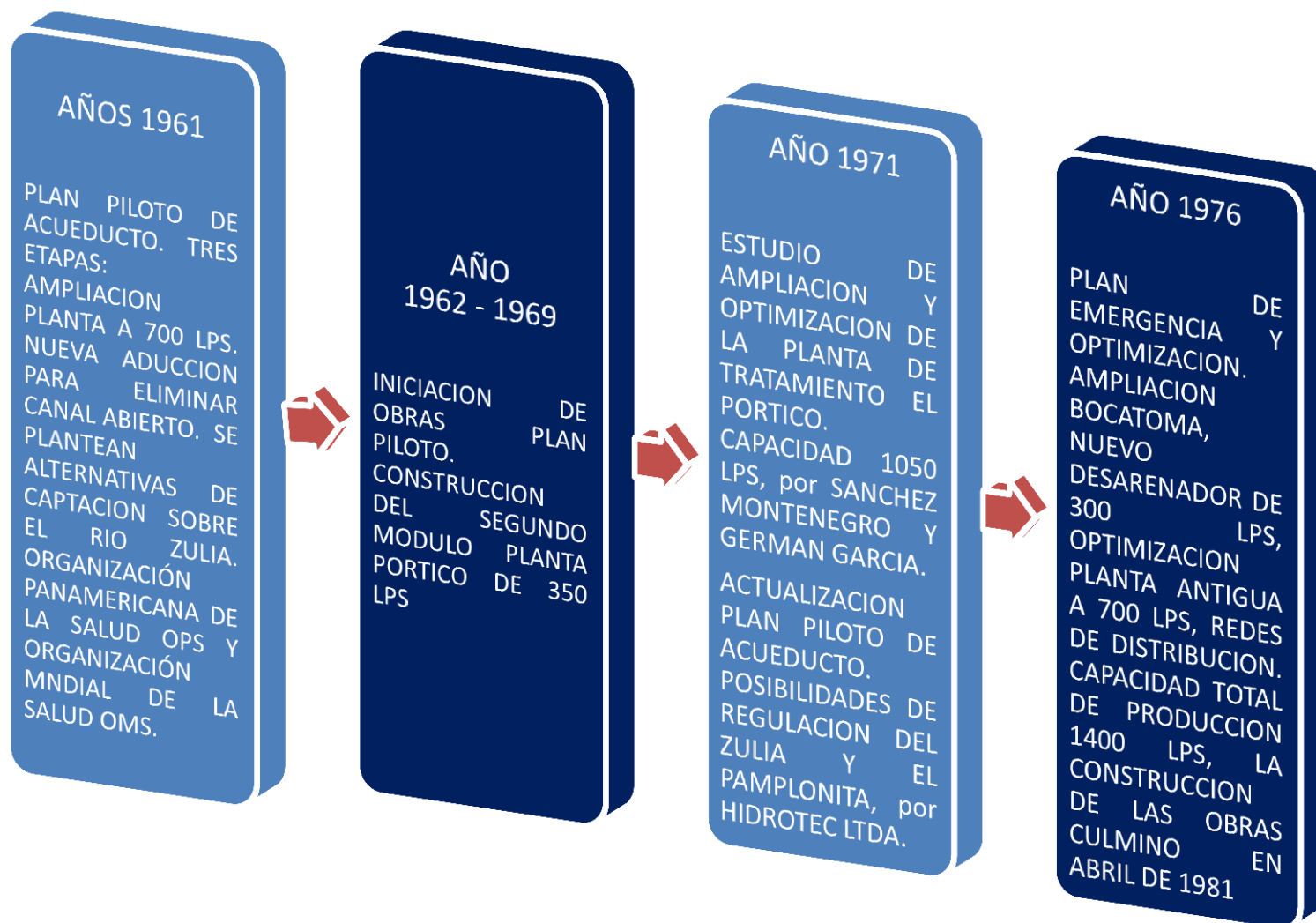
« 1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

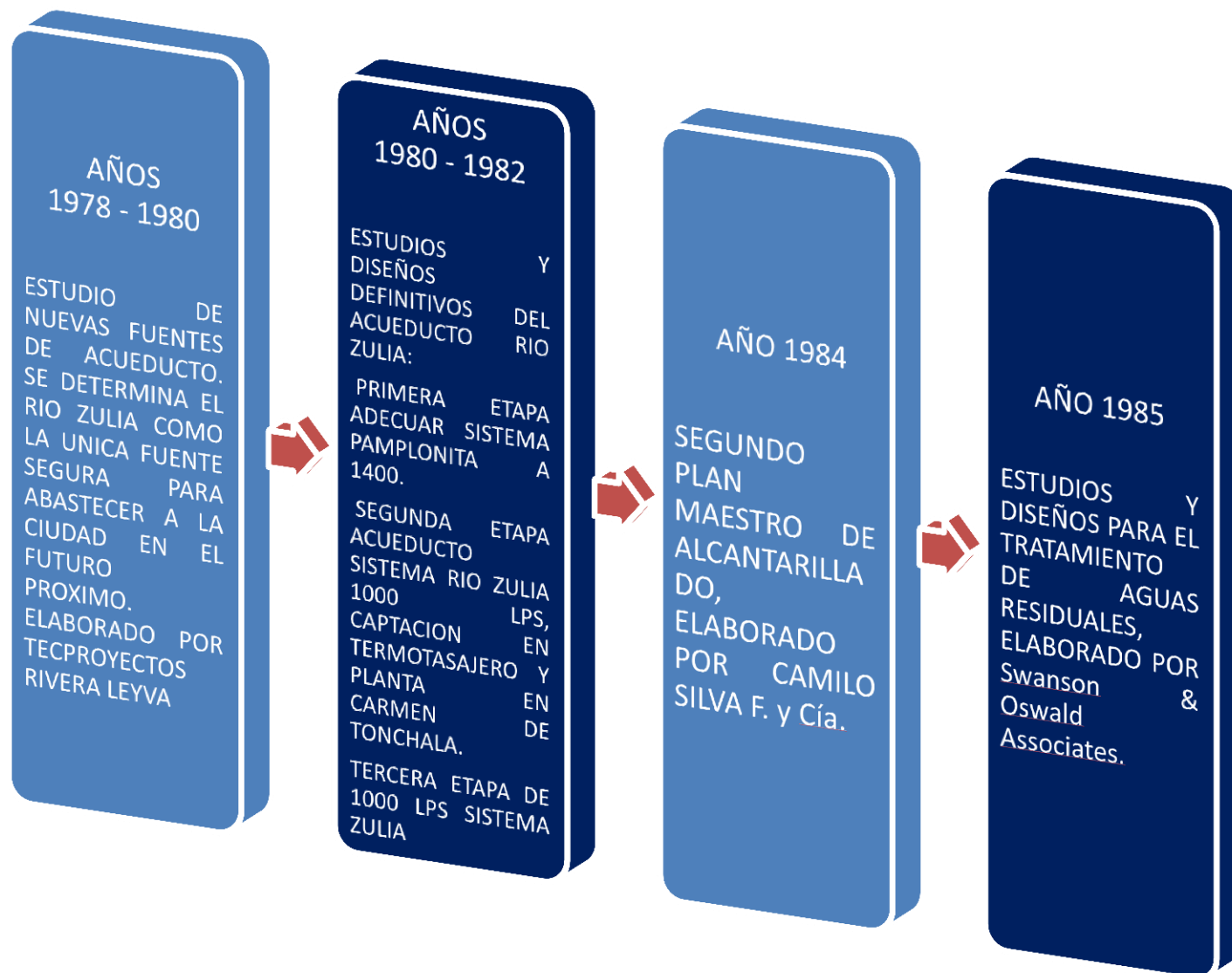
AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., fue constituida mediante escritura pública No. 1.252, otorgada el 21 de abril de 2006, en la Notaria 3ª del Círculo de Cúcuta, con matrícula mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio de Cúcuta y con Nit No. 900080956-2, empresa que, en adelante, actuaría como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad en un marco de responsabilidad social empresarial, para atender la 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.

Nuestro principal objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los cucuteños, mediante la optimización de un servicio público esencial para la comunidad: El Agua.











« 1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL

Visión

Para el año 2021 y como una consecuencia lógica del fortalecimiento de las alianzas con los grupos de interés y de un recurso humano que trabaja apasionada y estratégicamente en función del servicio a la comunidad, lograr las siguientes metas en cada uno de nuestros objetivos organizacionales:

Objetivo 1	1.1 Mantener el rango superior según la res. CRA 315 de los indicadores del servicio en acueducto de continuidad, cobertura y calidad del agua en acueducto y de cobertura de alcantarillado.
	1.2 Reducir en un 25% los vigentes a diciembre de 2017, los tiempos de instalación de medidores, reconexión, ejecución de nuevas acometidas y los tiempos de excavación, reparación, tapado de excavación y recolección de escombros.
Objetivo 2	2.1 Lograr la ampliación del contrato hasta el 2026 sin ser acreedores de sanciones que arriesguen la permanencia del contrato y estabilidad financiera de la organización.
Objetivo 3	3.1 Lograr en la calificación del clima organizacional un resultado por encima del 90%.
Objetivo 4	4.1 Lograr que la cantidad de reubicaciones obligadas no supere el 10% de la población trabajadora.
	4.2. Llevar a máximo dos llamados anuales a responder solidariamente por accidentes y/o perjuicios ocasionados a terceros o a bienes respectivamente, por acción u omisión de las actividades desempeñadas por trabajadores y/o contratistas de la organización.
Objetivo 5	5.1 Garantizar la disponibilidad de productos de calidad requeridos por los procesos de la organización. Se aceptará un margen de no cumplimiento en la entrega no superior al 5%, reclamos de calidad menor a un 3% y una pluralidad de oferentes promedio mayor a 3 oferentes por proceso.
Objetivo 6	6.1 Llevar a 160.000 el número impactos anuales positivos en el desarrollo de nuestros programas de responsabilidad social empresarial.
	6.2 Lograr el establecimiento de 100 programas pilotos en la ciudad Cúcuta.
Objetivo 7	7.1 Lograr como resultado de la autoevaluación del Sistema de Gestión una calificación igual o superior de 4.7.
Objetivo 8	8.1 Lograr un 90% de aceptación en la encuesta de satisfacción del usuario.
Objetivo 9	9.1 Mantener un EBITDA anual que permita el flujo de caja necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones del servicio y unas utilidades disponibles para los socios equivalentes al 50% del capital aportado.



Misión

Prestamos con calidad y eficiencia servicios de acueducto, alcantarillado y actividades afines, en observancia de nuestra responsabilidad contractual, social, ambiental y de los compromisos adquiridos con los usuarios, clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y estamentos del estado. Trabajamos para hacer de todos ellos, nuestros grandes aliados, propendiendo por su desarrollo, permanencia y compromiso, en un esfuerzo continuo por mejorar y fortalecer nuestra organización.

Política y objetivos organizacionales

En un ambiente de mejora continua de nuestra gestión, con el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y ser buen ejemplo para la sociedad, promovemos el fortalecimiento del talento humano y la mejor participación de nuestros proveedores, socios y demás grupos de interés, suministrando los recursos necesarios para el cumplimiento con creces de nuestra misión y así lograr el reconocimiento y compromiso de nuestros usuarios y de la comunidad en general, que faciliten alcanzar las metas propuestas en los siguientes objetivos organizacionales:

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





2

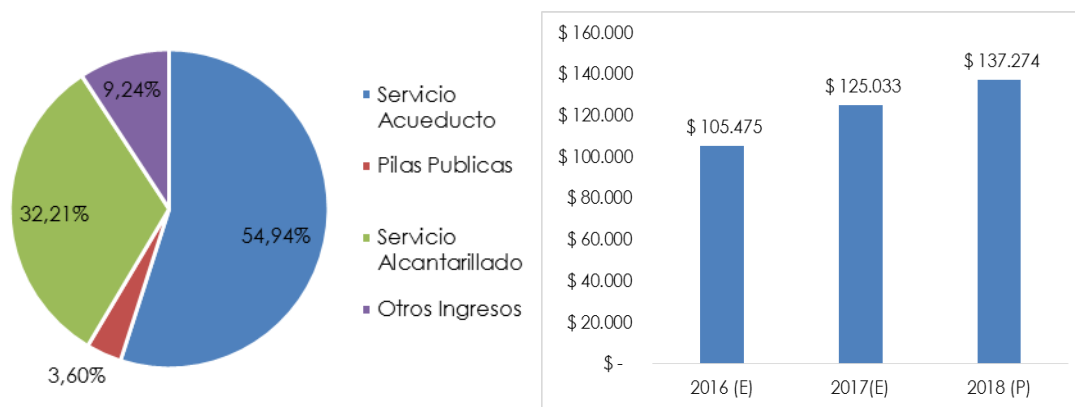
**GESTIÓN SERVICIO DE
ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Los ingresos totales estuvieron en \$ 125.032 millones de pesos, un 18.54% más que el año anterior, representados de la siguiente forma:

Tabla 1. Ejecución Ingresos

Ingresos Operacionales	2016 (E)	2017 (P)	2017(E)	2018 (P)
Servicio Acueducto	\$ 60,892	\$ 70,630	\$ 71,175	\$ 75,949
Pilas Publicas	\$ 3,977	\$ 5,276	\$ 4,506	\$ 4,562
Servicio Alcantarillado	\$ 33,868	\$ 40,864	\$ 41,023	\$ 43,692
Otros Ingresos	\$ 9,358	\$ 14,215	\$ 11,556	\$ 15,964
DEVOLUCIONES	\$ 2,621	\$ 2,582	\$ 3,227	\$ 2,894
TOTAL	\$ 105,475	\$ 128,404	\$ 125,033	\$ 137,274

Gráfica 1. Comportamiento Ingresos



« 2.1. SERVICIO ACUEDUCTO

Los ingresos para el servicio de acueducto incluyendo el Plan Conéctate estuvieron en \$75.680 millones de pesos, obteniendo un incremento de 16.7% con respecto al año anterior, el cual obedece principalmente a los incrementos que sufrió la tarifa en el año 2017, el primero a partir del mes de febrero de 2017 en la tarifa de consumo por ajuste establecido en numeral 1.2 y 1.2.1 del anexo tarifario del contrato de operación 030 de 2006 y el segundo por acumulación del IPC en 3.16% aplicado a partir del mes de abril de 2017.



Tabla 2. **Ejecución Ingresos Servicio Acueducto**

Ingresos Servicio Acueducto	2016 (E)	2017 (P)	2017(E)	2018 (P)
Valor Cargo Fijo Anual	\$ 10,437	\$ 9,325	\$ 9,608	\$ 10,020
Usuarios	170,869	176,856	177,736	183,744
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 5,090	\$ 4,394	\$ 4,505	\$ 4,544
Valor consumo Anual	\$ 50,456	\$ 61,306	\$ 61,567	\$ 65,929
Consumo Facturado m3	30,569,759	30,670,170	29,939,400	31,678,115
V/r Consumo x m3	\$ 1,651	\$ 1,999	\$ 2,056	\$ 2,081
Ingresos Pilas Publicas	\$ 3,977	\$ 5,276	\$ 4,506	\$ 4,562
Consumo Facturado m3	2,409,546	2,646,450	2,191,084	2,192,734
V/r Consumo x m3	\$ 1,651	\$ 1,994	\$ 2,056	\$ 2,081
TOTAL	64,869	75,907	75,681	80,511

Las devoluciones de acueducto fueron de \$2.476 millones de pesos.

El año finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99,97%.

« 2.2. PLAN CONÉCTATE

Continuamos trabajado en pro de ampliar la cobertura de prestación del servicio de acueducto en la ciudad a través de la figura de pilas públicas, este programa se inició en el 2011 con 32 pilas públicas beneficiando a 2.643 unidades de vivienda, finalizando el 2017 se tienen 201 pilas públicas vinculadas que benefician a 12.329 unidades de vivienda. En el año 2017 este programa finalizó con uno ingresos totales de \$4.506 millones de pesos.

« 2.3. SERVICIO ALCANTARILLADO

Los ingresos para el servicio de alcantarillado estuvieron en \$ 41.023 millones de pesos, presentando un incremento de 21.13% con respecto al año anterior, tal como se mencionó anteriormente el incremento obedece principalmente a las modificaciones que se tuvieron en las tarifas en el transcurso del año 2017.

Tabla 3. **Ejecución Ingresos Servicio Alcantarillado**

Ingresos Servicio Alcantarillado	2016 (E)	2017 (P)	2017(E)	2018 (P)
Valor Cargo Fijo Anual	\$ 4,342	\$ 3,859	\$ 3,982	\$ 4,160
Usuarios (promedio)	165,241	171,140	172,368	178,371
v/r Cargo Fijo x usuario	\$ 2,190	\$ 1,879	\$ 1,925	\$ 1,944
Valor de Vertimiento Anual	\$ 29,526	\$ 37,005	\$ 37,042	\$ 39,531
Vertimiento Facturado	29,065,720	29,932,990	29,201,013	30,556,789
V/r Consumo x m3	\$ 1,016	\$ 1,236	\$ 1,269	\$ 1,294
TOTAL	\$ 33,868	\$ 40,864	\$ 41,023	\$ 43,692



Las devoluciones de alcantarillado fueron de \$750 millones de pesos.

El año finalizó con una cobertura de prestación del servicio de alcantarillado del 96,7%.

« **2.4. VENTA E INSTALACIÓN DE MEDIDORES, NUEVAS ACOMETIDAS Y OTROS**

Con respecto a la venta e instalación de medidores, nuevas acometidas y otros se alcanzó un ingreso de \$ 11.555 millones, presentando un incremento de 23.48%, como consecuencia de:

1. Mayor número de acometidas ejecutadas, pasando de 2.579 en el año 2016 a 6.670 en el año 2017.
2. Incremento en el costo promedio por medidor pasando de \$195.687 en el 2016 a \$ 250.227 en el año 2017.
3. Mayores ingresos por otros conceptos como recuperación de agua no contabilizada, reconexiones del servicio y otros.

Tabla 4. *Ejecución Ingresos Por Otros Conceptos*

Otros Ingresos	2016 (E)	2017 (P)	2017 (E)	2018 (P)
Nuevas conexiones	\$ 3,204	\$ 6,967	\$ 4,525	\$ 5,227
Cantidad Nuevas Conexiones	2,579	3,360	6,670	6,862
Valor Promedio De conexión	\$ 1,242,284	\$ 2,073,598	\$ 678,418	\$ 761,712
Venta de medidores	\$ 3,571	\$ 3,878	\$ 3,577	\$ 5,805
Medidores Facturados	18,247	19,845	14,297	32,760
V/r promedio de medidor y Mano de Obra	\$ 195,687	\$ 195,412	\$ 250,227	\$ 177,197
Otros Conceptos	\$ 2,584	\$ 3,370	\$ 3,453	\$ 4,932
TOTAL	\$ 9,358	\$ 14,215	\$ 11,556	\$ 15,964





3

**GESTIÓN TÉCNICA
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
DE LA INFRAESTRUCTURA
DE LOS SISTEMAS**

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



De acuerdo con lo proyectado, en el año 2017 se continuó con el programa de acondicionamiento y optimización de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta, ejecutando proyectos que permitieron avance en la sectorización hidráulica, disminución en los tiempos de atención de eventos de rotura, mantener la continuidad piezométrica contractual, así como la continuidad establecida por la normatividad vigente y mantener la cobertura del servicio de Acueducto.

Lo relacionado anteriormente se vio reflejado en el logro de los objetivos organizacionales, en la mejora en la prestación del servicio en la ciudad en general y en la búsqueda de la ciudad ideal, que no obstante que se mantuvo 90,2% se obtuvo considerable mejora del servicio para los sectores abastecidos de manera frecuentada en los cuales se redujo el tiempo entre turnos y mayor duración en los horarios de suministro.

« 3.1. PRODUCCIÓN

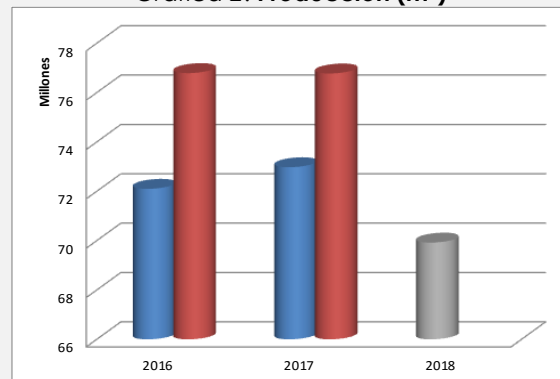
La producción total de agua potable fue de 72.883.446 m³, un 5,07% inferior a la meta propuesta no obstante la afectación de la producción en cada uno de los sistemas por las fuertes lluvias que se presentaron en especial en el segundo semestre del año.

Se continuó con la estrategia realizar transvase del sistema Pamplonita al Zulia debido a mayor disponibilidad en el primero y dada el mayor costo de producción en el segundo.



	2016 (e)	2017(p)	2017 (e)	2018 (p)
PRODUCCION	72.098.238	76.774.736	72.974.834	69.919.513
Sistema Pamplonita	52.341.831	53.144.667	54.549.305	53.611.200
Sistema Zulia	19.756.407	23.630.069	18.425.529	16.308.313

Gráfica 2. Producción (m³)



« 3.1.1. Inversión

Durante el periodo se realizó la compra de una nueva bomba para la estación Tasajero y se implementó la aplicación de Polihidroxiclورو de Aluminio como tercer insumo químico coagulante.

Tabla 5. Inversión ejecutada en 2017 y Proyectada 2018 (millones)

INVERSIÓN	2016 _(E)	2017 _(P)	2017 _(E)	2018 _(P)
1. PROYECTO DE PRODUCCIÓN	0	1.644	135	1.457
Reposición placas planas de asbesto cemento planta Tonchala	0	877	0	520
Talud cámara de quiebre Tonchala		0		170
Captación de emergencia d=16"	0	708	0	708
Captación de emergencia Tonchala	0	0	0	
Rehabilitación tanque floculador sedimentador pórtico (presenta fisuras)	0	58	0	58
Optimización sistema bombeo tasajero	0	0	0	0
Optimización PTAP	0	0	135	0

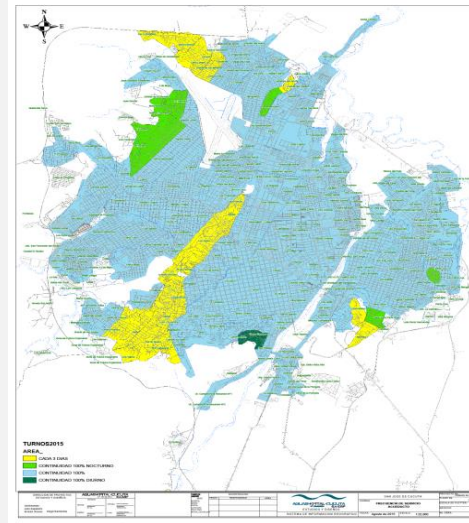
« 3.1.2. Proyecciones Año 2018

Para el 2018 se tiene proyectado continuar en la búsqueda de nuevos productos químicos coagulantes y en la mejora en la eficiencia de los productos químicos implementados, esto en alianza estratégica con nuestros proveedores; continuar en la mejora de los procesos de potabilización; y continuar en la búsqueda para la implementación de un segundo producto desinfectante.

También se proyecta mejora en los procesos de reparación y rehabilitación de las unidades de bombeo de la estación Tasajero en procura de menores costos de mantenimiento y aumento en su eficiencia con la consecuente reducción en el consumo de energía.



Se reforzó la búsqueda de fugas no visibles pasando de una búsqueda activa a una sistemática con la consecuente recuperación de un buen volumen de agua perdida como aporte a la reducción del IANC.



Ciudad Ideal



« 3.2.1. Inversión

Durante el periodo se realizó inversiones por \$200 millones, los cuales se verán reflejados contablemente en el 2.018. Estas inversiones correspondieron a la repotenciación del transformador eléctrico y de dos motores de la Estación de bombeo Nidia, repotenciación de una unidad de bombeo de la estación San Luis, implementación control activo de presión en el subsector hidráulico S-2701 y el monitoreo de los niveles de los tanques por telemetría.

Tabla 6. Inversión ejecutada 2017 y Proyectada 2018 (millones)

INVERSIÓN	2016(€)	2017(P)	2017(€)	2018(P)
3. PROYECTO DE DISTRIBUCION Y BOMBEO	22	3.968	220	8.255
Optimización estación San Luis	22	0	0	0
Sistema de bombeo cerro pastel	0	0	0	0
Adecuación cumbres del norte bombeo nuevo	0	2.339	0	4.260
Bombeo de trasvase de Loma de Bolívar de 200 lps	0	667	0	1.400
Variador de vel tasajero (disminuye perdidas en cámara)	0	963	0	0
Cambios de niveles de tensiones Atalaya, Indio, Loma De Bolívar	0	0	0	140
Modernización Nidia y Tasajero 3 Fase	0	0	0	1.078
Optimización bombeo San Luis (Modernización tableros de control y unidad de control por 350 Lps)	0	0	0	5
Mejora en el servicio Toledo Plata	0	0	0	190
Automatización La Popa	0	0	0	47
Rehabilitación tanque Santo Domingo y bombeo	0	0	0	500
Reparación fuga y placa de fondo en tanque 2 del pórtico	0	0	0	477
Modernización tableros de control Santo Domingo, Pórtico, El Indio, Atalaya, Lomas	0	0	0	137
Adquisición bomba La Floresta y Buganbiles	0	0	0	22
Sistema de Hidrantes para plan de emergencia	0	0	142	0
Equipos de control estación Nidia Tasajero	0	0	78	0
4. PROYECTO ALMACENAMIENTO	18	18	0	0
Impermeabilización Toledo Plata	18	18	0	0

« 3.2.2. Proyecciones Año 2018

Para el año 2018 se tiene proyectadas inversiones por 8255 millones de pesos, las cuales permitirán incrementar las zonas de servicio continuo, especialmente con la inclusión de la zona suroccidental, zonas críticas de la ciudadela La Libertad, la zona noroccidental de la ciudadela Atalaya, la zona norte abastecida por el sistema Pamplonita, específicamente el sector de Cumbres del Norte ; continuar con la mejora en la continuidad para los diferentes sectores de la ciudad, tanto para los abastecidos de manera continua, como para los abastecidos de manera frecuenciada; con la instalación de piezómetros para el monitoreo y control operacional del sistema de distribución. Para lo anterior se construirá la infraestructura necesaria incluyendo el transvase Pamplonita-Zulia, por el sector de Loma de Bolívar.

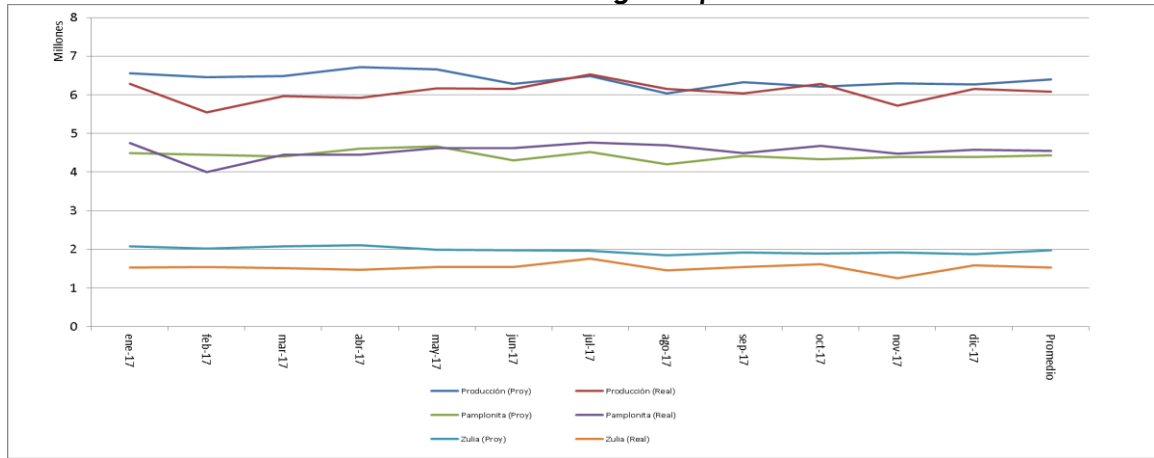


« 3.2.3. Gestión de la energía

Producción total

Para la vigencia 2.017 la producción total fue 5.68% menor de lo proyectado; en el sistema Pamplonita la producción fue 2.64% mayor; mientras que el Zulia fue 22.41% menor.

Gráfica 3. **Producción Aguas Kpital Cúcuta**

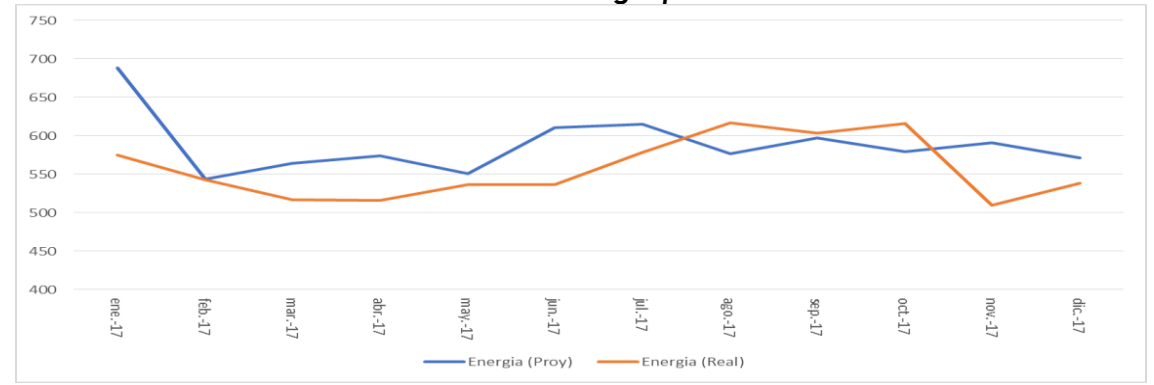


a. Costos

Costo total: El costo de Energía en el periodo del 2017 tuvo una disminución del 4.54% con respecto al proyectado el cual fue de \$8.539 millones de pesos comparado con el causado de \$8.151 millones de pesos. A continuación, se muestra el comportamiento de los costos por concepto de bombeo durante el periodo.

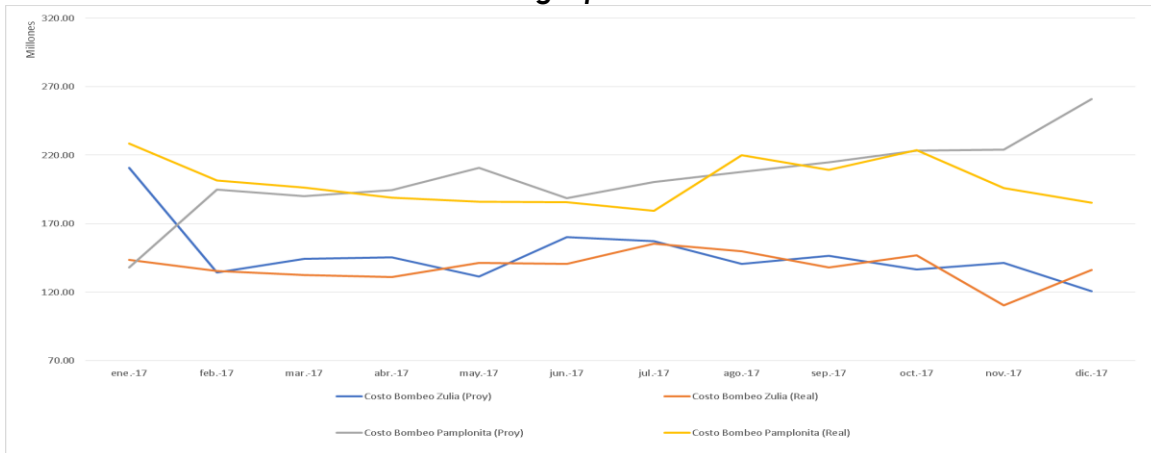
- **Costo total por concepto de Bombeo:** El costo de la energía consumida en bombes fue 5.31% inferior al proyectado, esto a causa del menor consumo de energía en dicho proceso.

Gráfica 4. **Costo energía por bombeo**



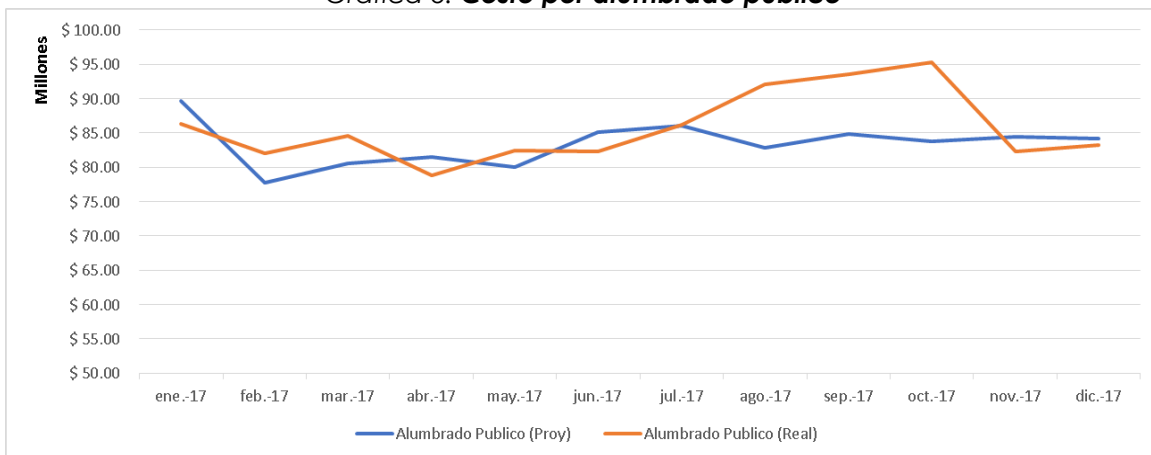
- Costo de energía por bombeo en los sistemas:** El costo de Energía por Bombeo en el cada uno de los sistemas fue menor de lo proyectado, en el Zulia en un 6.12%, mientras en el Sistema Pamplonita en un 1.96%; esto en razón del menor consumo en cada uno de ellos.

Gráfica 5. Costo de energía por bombeo de los sistemas



- Costo por Alumbrado Público:** Aunque el costo de energía es proporcional al costo de Energía facturada se tuvo un incremento del 2.83% respecto de lo proyectado al afectarse de manera considerable por lo facturado en la estación Tasajero por su localización en el municipio de San Cayetano donde este impuesto es mayor al de la ciudad de Cúcuta.

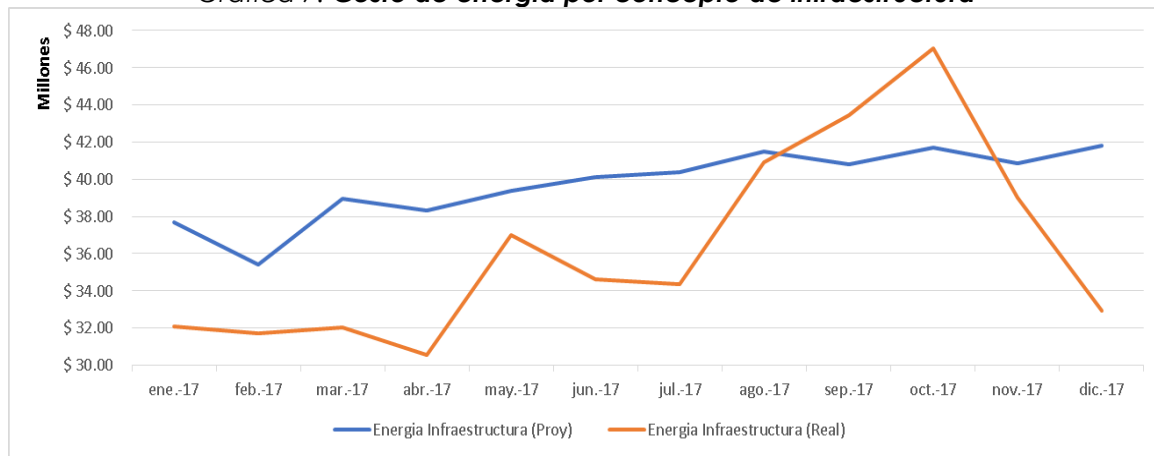
Gráfica 6. Costo por alumbrado publico



- Costo por consumo en Infraestructuras:** Este costo hace referencia a los generados por consumos en otras Instalaciones e Infraestructuras diferentes al bombeo. El costo de energía por Infraestructura fue un 8.63% inferior al proyectado.



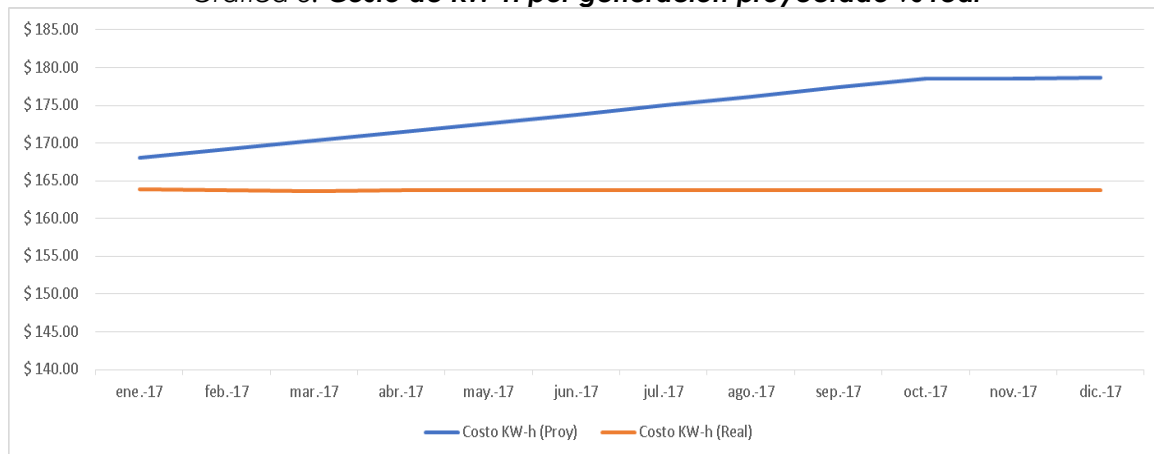
Gráfica 7. Costo de energía por concepto de infraestructura



▲ Costo unitario de Energía

Costo Unitario del KW-H por concepto de Generación: El costo Unitario del KW-H por generación presentó una disminución del 5.98% con respecto al valor promedio proyectado, los cuales fueron de \$163.73 y \$174.13 respectivamente; esta disminución a causa de la proyección del IPP.

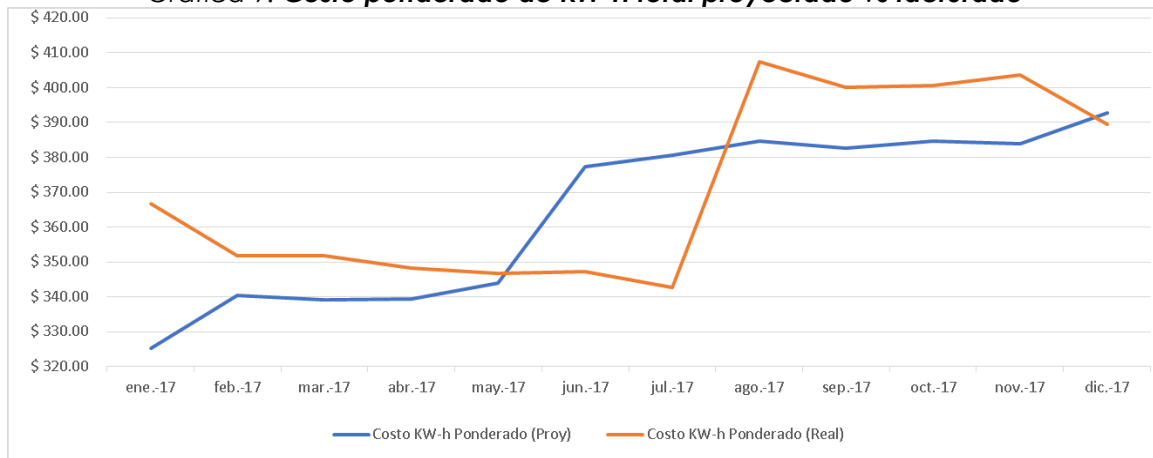
Gráfica 8. Costo de KW-H por generación proyectado vs real



Costo Unitario Ponderado de KW-H por concepto de Facturación (Incluye Generación + Otros regulados): El costo del KW-H ponderado de la facturación fue 1.84% mayor del proyectado.



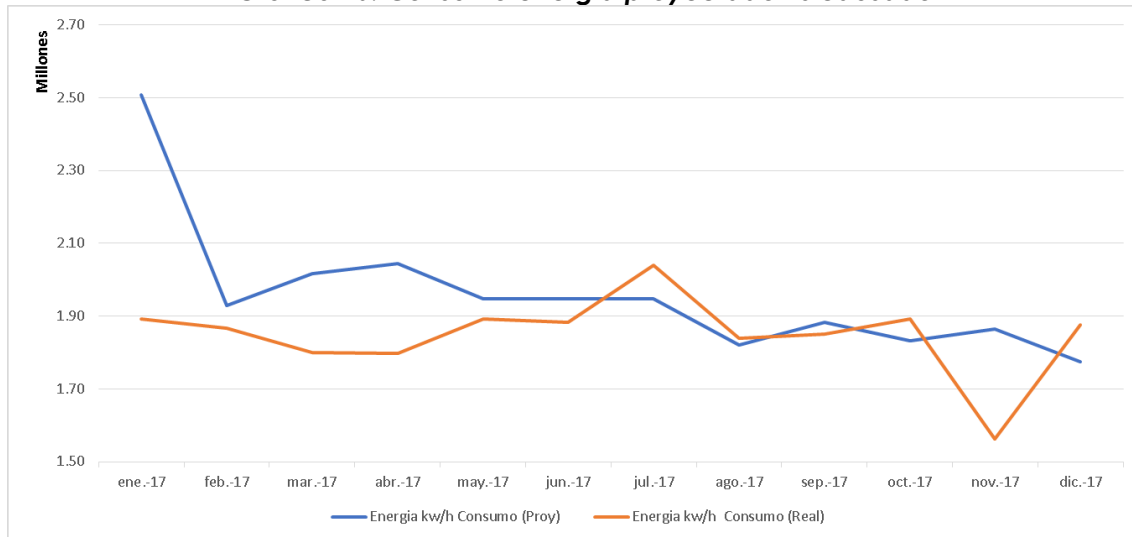
Gráfica 9. Costo ponderado de KW-H total proyectado vs facturado



b. Consumos

- Consumo total:** El consumo total de Energía para el 2017 fue 5.64% inferior con respecto a lo proyectado; comportamiento que se mantuvo en los primeros meses y la parte final del periodo cuando la producción en el sistema Zulia fue menor.

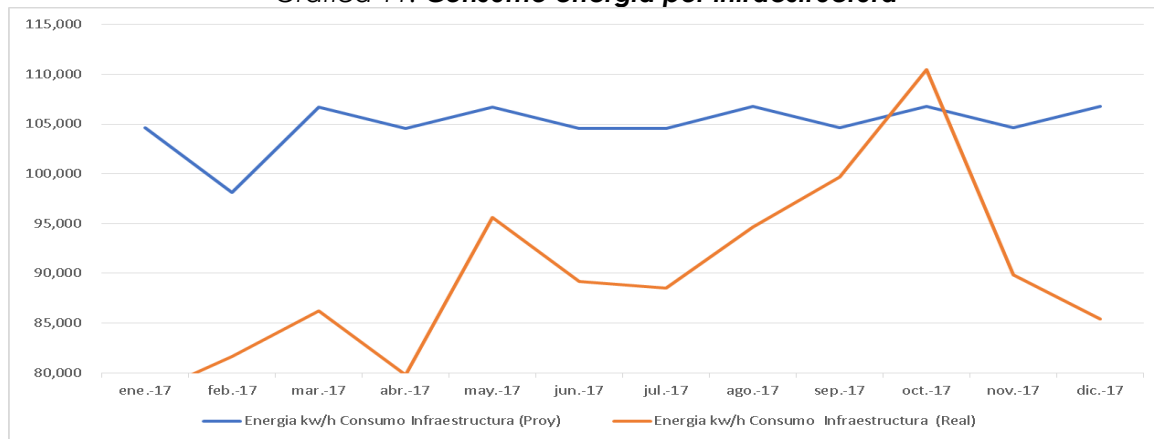
Gráfica 10. Consumo energía proyectado vs causado



- Consumo de Energía por Concepto de Infraestructura:** Este consumo hace referencia a otras Instalaciones e Infraestructuras diferentes al bombeo, básicamente consumo locativo en las diferentes sedes de la Empresa. Fue 14,35% menor de lo proyectado.

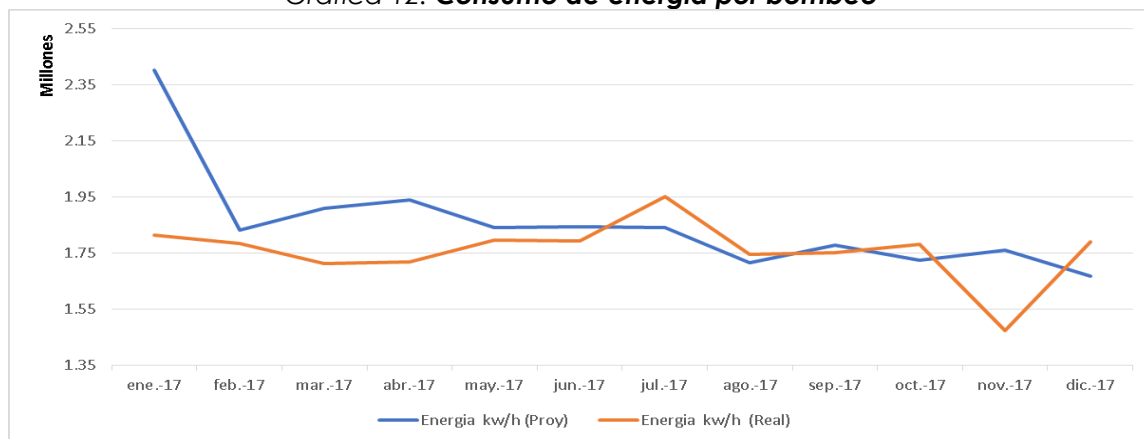


Gráfica 11. Consumo energía por infraestructura

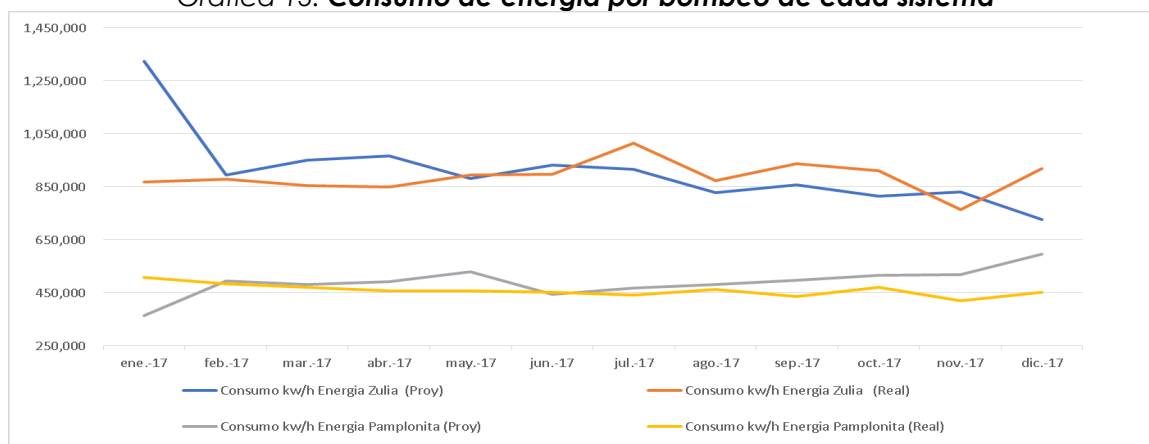


- ▲ **Consumo de Energía por Concepto de Bombeo:** El consumo total de Energía consumida por concepto de Bombeo fue 5.14% menor de lo proyectado; comportamiento similar se tuvo en cada uno de los sistemas, en El Zulia en 2.43%, mientras que en el Pamplonita en 6.28%.

Gráfica 12. Consumo de energía por bombeo



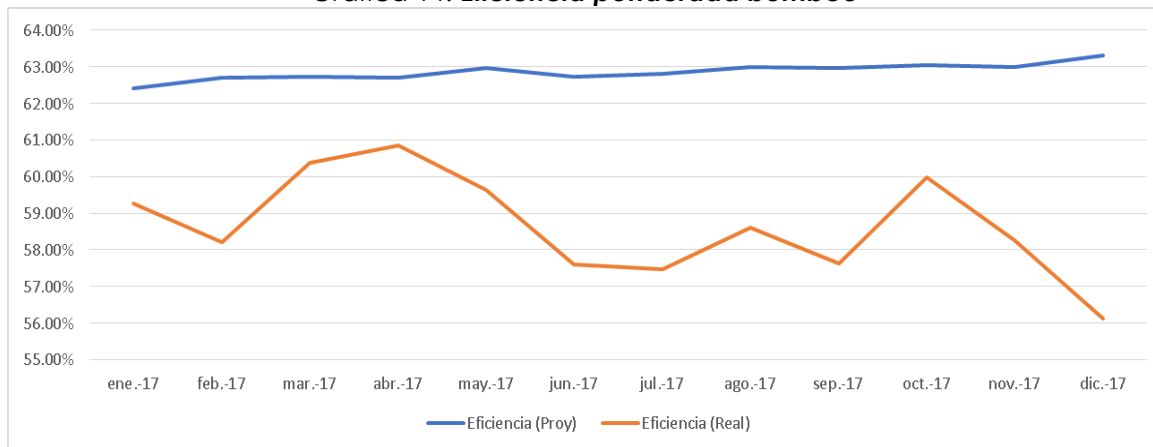
Gráfica 13. Consumo de energía por bombeo de cada sistema



c. Factores del consumo de energía en bombeos

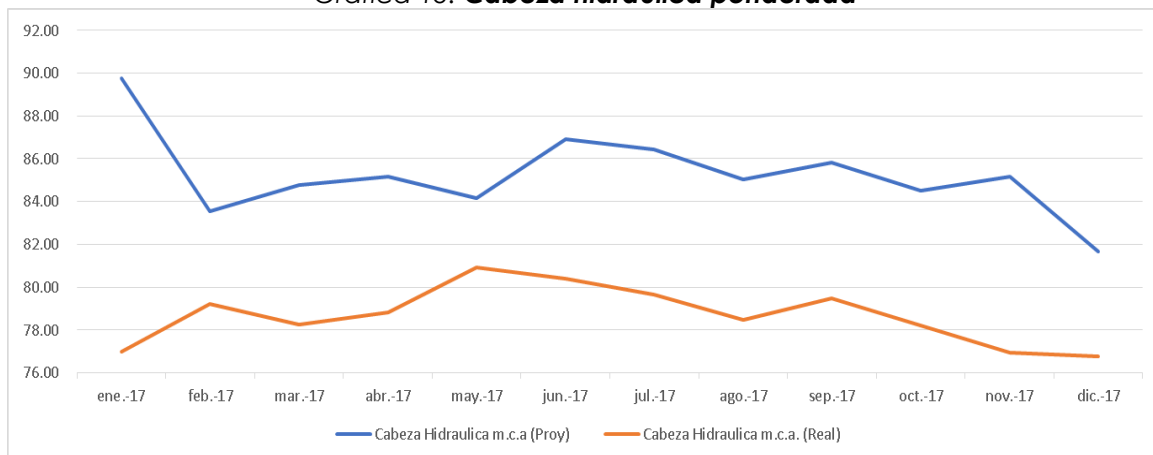
- ▲ **Eficiencia de los sistemas de bombeo:** La Eficiencia ponderada de los sistemas de Bombeo fue 6.67% menor de lo proyectado.

Gráfica 14. **Eficiencia ponderada bombeo**



- ▲ **Cabeza Hidráulica:** La Cabeza Hidráulica durante el año del 2017 fue 7.71% menor de lo proyectado, afectado principalmente por el trasvase desde el sistema Pamplonita al Zulia.

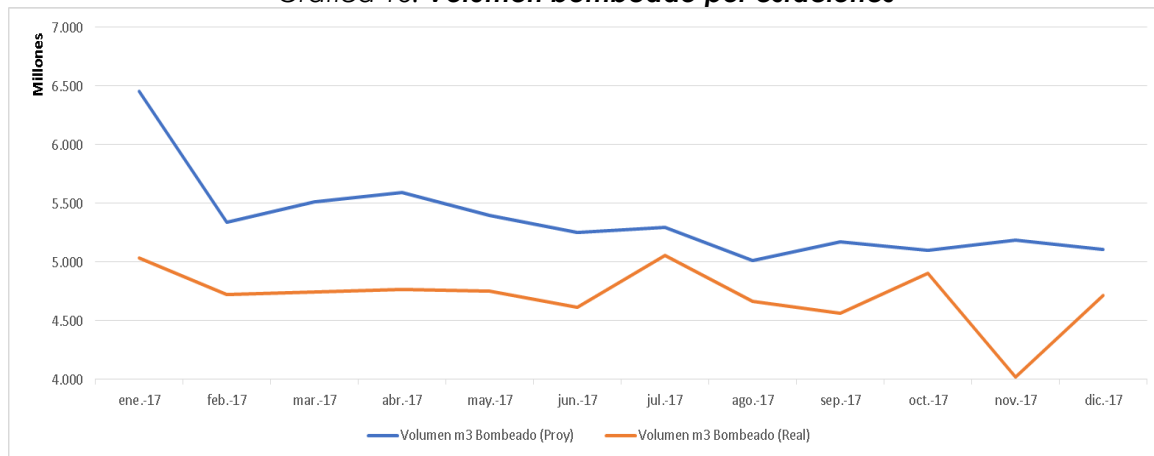
Gráfica 15. **Cabeza hidráulica ponderada**



- ▲ **Volumen Promedio Bombeado:** El Volumen promedio de Bombeo de las Estaciones fue 12.19% menor del o proyectado.

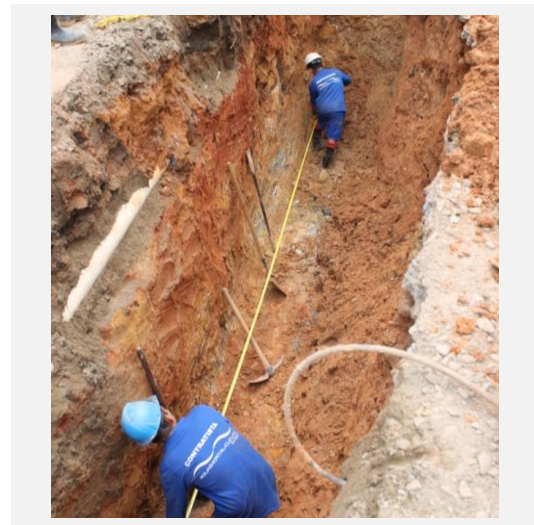


Gráfica 16. **Volumen bombeado por estaciones**



« 3.3. GESTIÓN MANTENIMIENTO DE REDES

Muy positiva y satisfactoria se puede considerar la gestión realizada por el área de Mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado durante el año 2017. Las estrategias implementadas en cada uno de los procesos, el compromiso y acompañamiento permanente en el desarrollo de las actividades de los colaboradores fueron factores determinantes para que nuevamente se logaran mejoras importantes de los indicadores de los procesos con respecto al año anterior.



« 3.3.1. Mantenimiento de Redes de Acueducto

Durante el año se repararon 10.414 daños, presentando una disminución de 13,70% con respecto al 2016, situación que obedeció, principalmente, a tres aspectos:

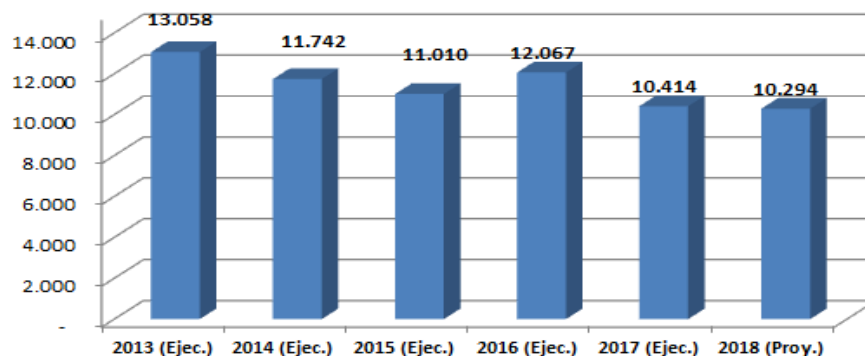
- a. A diferencia del período pasado, durante el año 2017 no se presentaron de manera significativa fenómenos climáticos, lo que permitió tener una estabilidad en el suministro del servicio, por tal motivo, las redes de acueducto se mantuvieron la mayor parte del tiempo con agua y presurizadas, disminuyendo así, el número de averías en las redes del sistema.



- b. El seguimiento o monitoreo permanente a las estaciones reguladoras de presión que se tienen en los sectores hidráulicos de la ciudad, permitió garantizar su óptimo funcionamiento y actuar oportunamente en tomar las medidas necesarias ante cualquier anomalía presentadas en estos equipos, por esta razón, se dieron pocas oportunidades para que se presentaran altas presiones en los sectores regulados y, por ende, roturas importante en las redes de distribución y acometidas.
- c. Reposiciones de redes, puntualmente, en los tramos con más averías presentadas, de acuerdo a dato estadísticos que se llevan y analizan permanentemente.

Para el año 2017, se proyecta disminuir los daños a 10.294, es decir, en un 1,15%.

Gráfica 17. Evolución y proyección de daños de acueducto



De los 10.414 daños reparados el 80% fueron consecuencia de la variación de presión en el sistema de acueducto, distribuidos de la siguiente manera: 66% en red menor y 14% en tubería mayor o igual a 3"; el resto a otras causas. Por esta razón, para año 2018, se seguirá monitoreando la presión del sistema, principalmente en aquellos sectores hidráulicos que cuentan con regulación de presión, y se profundizarán los correspondientes análisis de causas para actuar en consecuencia.

Tabla 7. Histórico de roturas por presión y otras causas en redes de acueducto

Causa	Red	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Part. 2017
Por presión	$\varnothing \geq 3"$	2.286	1.775	1.772	1.645	1.736	1.496	14%
	$\varnothing < 3"$	9.932	9.690	8.420	7.274	7.712	6.840	66%
Otras causas	$\varnothing \geq 3"$	301	254	217	206	247	172	2%
	$\varnothing < 3"$	1.677	1.303	1.319	1.885	2.372	1.906	18%
Total		14.196	13.022	11.728	11.010	12.067	10.414	100,00%



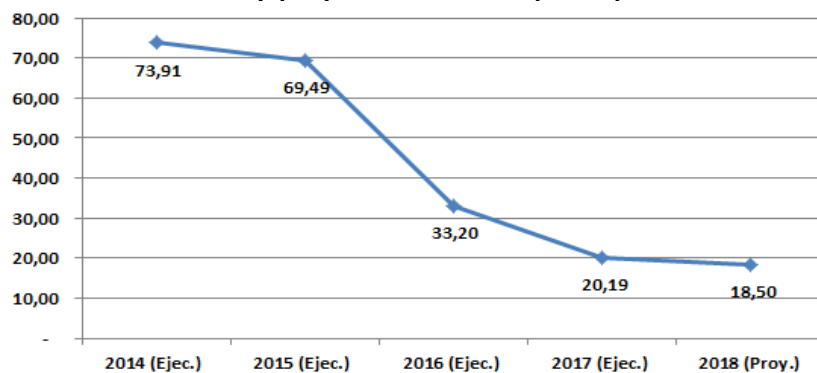
No obstante a lo anterior, hay que tener presente que gran parte de las tuberías existente en la ciudad, por su antigüedad y material, son sensibles a las variaciones de presión que se somete el sistema para su normal operación.

Tiempos de atención daños de acueducto

En esta labor tan importante y de gran impacto en la disminución del Índice de Agua No contabilizada (IANC) también se tuvieron resultados muy positivos, al obtenerse, en el tiempo promedio de reparación de daños, una mejora del 39,17%, con relación al obtenido en el 2016, al pasar de 33,20 horas a 20,19 en el 2017, denotándose una disminución de 13,00 horas.

Es de resaltar que en los últimos dos períodos se ha logrado una disminución de 49,30 horas, que evidencian una mejora del 70% en los tiempos promedios de atención de daños como se observa en la siguiente gráfica, contribuyendo, de esta forma y en gran medida, en la reducción de pérdidas técnicas de la organización.

Gráfica 18. **Evolución y proyección de tiempos reparación de daños**



Para el año 2018 se espera disminuir el promedio de atención en un 8,39%, y ubicarlo en 18,50 horas.

Obras Civiles

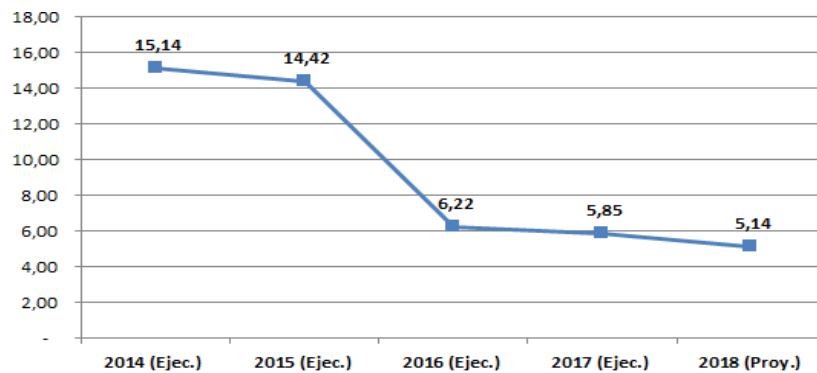
Durante el año 2017 se ejecutaron 5.509 reparaciones en obras civiles entre concreto y asfalto, roturas que se ocasionaron, principalmente, como consecuencia de las reparaciones de acueducto y alcantarillado.

Los tiempos de atención para esta actividad, de igual forma, presentó un avance del 5,89% con respecto al año inmediatamente anterior, al pasar de un promedio de 6,22 a 5,85 días en el presente año, guarismos que se consideran bajos y que permiten, en cuanto a este proceso, mantener una buena imagen de la empresa.



Para el año 2018 se pretende reducir este indicador en un 12,14% para dejarlo ubicado en 5,14 días.

Gráfica 19. **Evolución y proyección de tiempos de atención de obras civiles (días)**



Igualmente, se observa en la gráfica que en los últimos dos períodos se ha logrado una disminución de 8,57 días, indicando una mejora del 59,39% en los tiempos de atención en la recuperación de la obras civil.

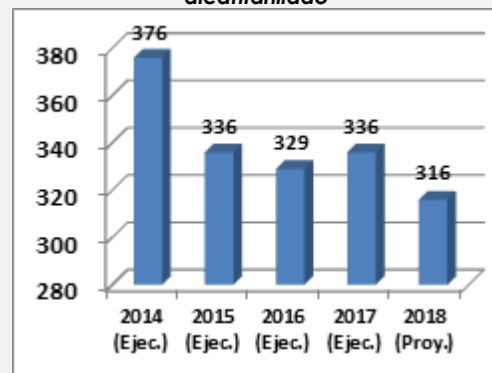
« 3.3.2. Mantenimiento de Redes de Alcantarillado

En cuanto al mantenimiento de las redes de alcantarillado, se realizaron 1.360 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes menores, colectores y sistemas de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad, 336 reparaciones, 2.874 sondeos a colectores y domiciliarias.

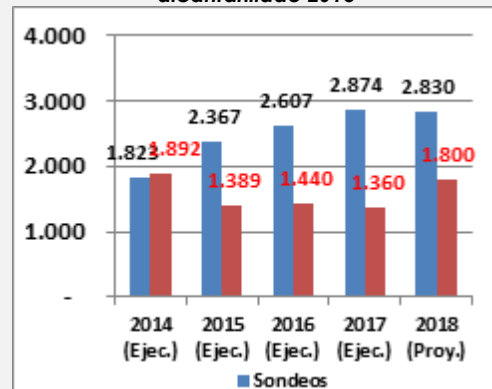
Las actividades correctivas tales como sondeo, reparaciones, instalación de tapas y otras atenciones relacionadas con el sistema de Alcantarillado, fueron atendidas en un tiempo promedio de 15,17 horas, lapso de tiempo que se considera muy aceptable en la gestión de la organización.

Para el año 2017, se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de procesos de pavimentación por parte de la alcaldía o en avanzado

Gráfica 20. **Evolución y proyección daños alcantarillado**



Gráfica 21. **Proyección otras actividades alcantarillado 2016**



estado de deterioro, a su vez se realiza el mantenimiento preventivo para evitar sobrepresiones en el sistema de alcantarillado. A través de este proyecto, el cual tuvo un costo de \$194.672.260,46 millones, se realizaron pozos e instalaron 459 tapas.

Tabla 8. Atención Histórica de actividades atendidas por el área Alcantarillado

Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mtto. Preventivos	Total Actividades
2014	243	6	218	116	2.424	6.854	1.386	11.247
2015	166	8	227	103	2.686	7.698	1.295	12.183
2016	1.996	166	2.607	328	87	888	1.440	7.378
2017	1.741	207	2.874	336	105	459	1.360	7.082

« 3.3.3. Mantenimiento de Desarenadores y Canales de Aguas Lluvia

El compromiso contractual de limpieza de los canales a cargo de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P, se cumplió con la limpieza de los canales contemplados en el anexo técnico mencionados a continuación: Canal Bogotá, Claret, Sevilla, Puente Barco – Tres Pitos, Alfonso López – San José, Cuberos – Alfonso López y Ciudad Jardín; tarea que exigió una inversión de \$ 264.358.702,11.

« 3.3.4. Manejo de Vertimientos

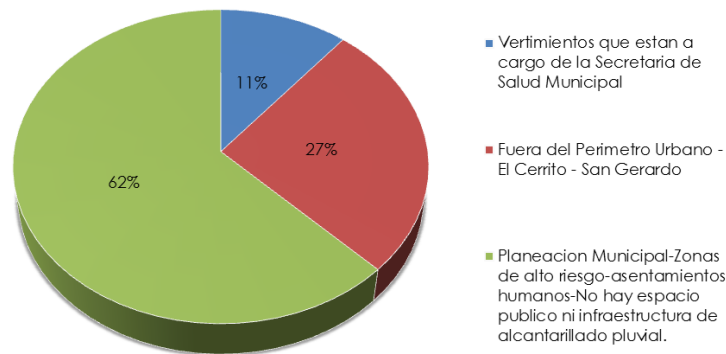
En cumplimiento al compromiso contractual A.T. III.7, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. realizó seguimiento y control a los vertimientos de aguas residuales en tiempo seco, implementando acciones operativas y legales para su eliminación, logrando minimizar el riesgo de contaminaciones que afecten el medio ambiente y la salud de nuestros usuarios. En la actualidad existen 64 vertimientos, ocasionados por predios localizados en zonas de alto riesgo, asentamientos subnormales localizados fuera del perímetro urbano y algunos predios localizados sobre canales o en áreas de espacio público que impiden la solución sanitaria, los cuales han sido denunciados ante las autoridades.



Tabla 9. Comportamiento de manejo de vertimientos

CLASIFICACIÓN	VERTIMIENTOS
Vertimientos que están a cargo de la Secretaría de Salud Municipal	7
Fuera del Perimetro Urbano - El Cerrito - San Gerardo	17
Planeación Municipal-Zonas de alto riesgo-asentamientos humanos-No hay espacio público ni infraestructura de alcantarillado pluvial.	40
TOTAL VERTIMIENTOS	64

Gráfica 22. Vertimientos a Diciembre 2016



« 3.3.5. Inversión

En cuanto a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado se han ejecutado desde el inicio de la operación hasta diciembre de 2017 inversiones por valor de \$176.177 millones de pesos, en la vigencia del 2017, se ejecutaron \$ 20.427 millones de pesos (12%), los cuales se encuentran distribuidos en \$8.211 millones en ampliación y reposición de redes de acueducto y \$12.216 millones en ampliación y reposición de redes de alcantarillado sanitario.

Tabla 10. Inversión en Redes(Millones de \$)

INVERSION (CAPEX)	2016(E)	2017(P)	2017(E)	2018(P)
6. REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	25.480	16.517	20.282	17.017
Redes de acueducto	10.101	8.905	8.211	11.439
Redes de alcantarillado	15.379	7.612	12.071	5.578

Se continúa con la optimización del sistema de distribución de la ciudad la cual ha sido orientada, con algunas modificaciones, a la planeada en la Reformulación del Plan Maestro, que incluye la actualización del POT y del Reglamento Técnico de Agua Potable RAS. La ampliación de redes, se ha basado en la creación de una red matriz principal y en una sectorización, para el mejoramiento del funcionamiento hidráulico del sistema de acueducto, con miras a atender el incremento proyectado de las demandas.



Esta red matriz ha permitido ampliar la capacidad de oferta del sistema -mejorar continuidad de servicio- al posibilitar la conducción de los nuevos caudales de ampliación derivados del río Pamplonita.

De las inversiones realizadas para cumplimiento del año 12 de operación, se han ejecutado \$6.102 millones de pesos como acompañamiento a la administración municipal en el Plan de Pavimentación Comunidad-Gobierno, equivalente al 46% de los \$13.219 millones de pesos invertidos en el segundo semestre de 2017, año doce de operación. La estrategia que se utiliza para las obras de reposición de redes en los sectores priorizados para pavimentar sus vías es para el caso de acueducto reponer sólo las redes cuando el material es de Asbesto-Cemento y han presentado muchos eventos de roturas en los últimos cinco años y para alcantarillado las redes de gres y que no estén funcionando correctamente por problemas de obstrucciones frecuentes o cuya profundidad de instalación sea inferior a 1,20 m.

▲
 AMPLIACIÓN Y REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

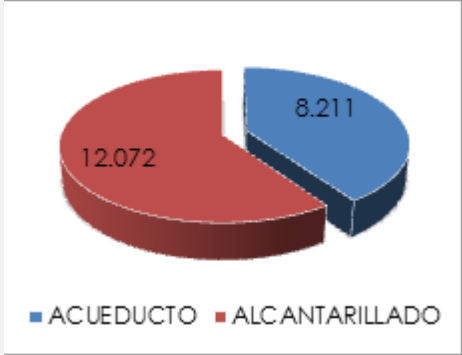
Desde el año 2006 hasta diciembre de 2017 se han realizado inversiones en redes de acueducto por concepto de ampliación y renovación de 319.818 metros lineales de redes por valor de 82.390 millones de pesos. En el año 2017 se ejecutaron 27.806 m de redes de acueducto, con una inversión total de \$ 8.211 millones de pesos, el 11% de la inversión en obras de ampliación y el 89% en reposición.

Tabla 11. **Ampliación y Reposición de Redes de Acueducto 2017**

ACUEDUCTO		LONGITUD	VR. EJECUTADO
AMPLIACIÓN REDES	MAESTRAS	756	295,3
	SECUNDARIAS	1.932,00	630
REPOSICIÓN	MAESTRAS	1.200,00	875
	SECUNDARIAS	23.918,00	6.411
TOTAL ACUEDUCTO		27.806,00	8.211,30

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

Gráfica 23. **Inversiones redes (Millones de \$)**



▲ AMPLIACIÓN DE REDES ACUEDUCTO

Desde el inicio de nuestra operación se han ampliado 147.287 metros lineales de redes por valor de 38.949 millones de pesos. En el año 2017 se continuó con la ampliación de redes matrices de refuerzo de los sectores y de secundarias a las zonas en donde se requería realizar obras de sectorización hidráulica, principalmente en el sector Noroccidental y Sur de la ciudad, se realizaron inversiones por \$ 926 millones de pesos en ampliación de \$ 7.286 m de redes de acueducto.

Tabla 12. **Ampliación de Redes de Acueducto 2017**

FUNCIÓN	LONGITUD (m)	INVERSIÓN (\$)
MAESTRA	756	295,3
SECUNDARIA	1.932	630
SUBTOTAL	2.688	925

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

▲ REPOSICIÓN DE REDES ACUEDUCTO

Con el objeto de reducir el número de daños que se presentan en las redes de acueducto de la ciudad, en sectores en donde desde hace sesenta años o más no se intervenían, la empresa, acorde con el catastro de redes y comparando con el reporte de reparaciones, acometió el plan de reposición de éstas. Se repusieron 25.118 m de redes de acueducto, con una inversión de \$ 8.211 millones de pesos, principalmente en las vías priorizadas para el plan de pavimentación Comunidad –Gobierno.

Tabla 13. **Reposición Redes de Acueducto (Millones de pesos)**

FUNCIÓN	LONGITUD (m)	INVERSIÓN (\$)
MAESTRA	1.200,00	875
SECUNDARIA	23.918	6.411
SUBTOTAL	25.118	7.286

A continuación se relacionan las principales obras de reposición de acueducto:

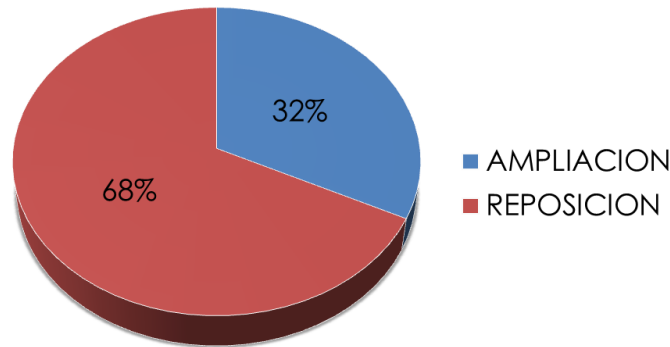
- Reposición acueducto Av. 3 Calle. 15-19 y calle. 9 Av. 3-4, B. San Luís
- Reposición acueducto D=3"PVC en las vías para plan de pavimentación Comunidad –Gobierno en los barrios : Ospina Pérez, Motilones, Palmeras, La Ermita, La Victoria, Belisario, Niña Ceci, Antonia Santos, Los Olivos, Delicias, Rudesindo Soto, Belén de Umbría, Santander, Alfonso López, Bellavista, Aguas Calientes, Zulima.
- Reposición acueducto PVC 3", Av. 10 calle. 2ABN Cerro La Cruz, B. Sevilla
- Reposición acueducto, calle. 1 Av. 2-4; Av. 3 Calle. 5-10; calle. 6 Av. 0-14, B. Comuneros



▲ **AMPLIACIÓN Y REPOSICIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO**

A la fecha se han ampliado y renovado redes de alcantarillado en un total de 154.885 m, con una inversión de 93.687 millones de pesos. En el 2017 se ejecutaron obras en una longitud de 14.694 m, con una inversión de \$ 12.072 millones de pesos, \$ 3.898 millones en ampliación y \$ 8.174 millones de pesos en reposición.

Gráfica 24. *Inversión de alcantarillado*



En el año 2017 se ejecutó el 68% de la inversión de alcantarillado en la reposición de colectores matrices, debido a la sobrecarga de éstos en época de invierno por las conexiones erradas de aguas lluvias que ingresan al sistema sanitario, por la baja cobertura de alcantarillado pluvial en la ciudad.

Tabla 14. *Ampliación y reposición de redes de alcantarillado*

SERVICIO			LONGITUD (m)	INVERSIÓN (\$)
ALCANTARILLADO	AMPLIACIÓN	MAESTRA	6	825
		SECUNDARIA	7.578	3.073
		SUBTOTAL	7.584	3.898
	REPOSICIÓN	MAESTRA	1.752	2.751
		SECUNDARIAS	5.358	5.423
		SUBTOTAL	7.110	8.174
	TOTAL		14.694	12.072

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

▲ **AMPLIACIÓN DE ALCANTARILLADO**

En los once años de operación se han realizado 90.810 metros lineales de ampliación de redes de alcantarillado por valor de 46.394 millones de pesos, en el último año se ejecutaron ampliación de redes por valor de \$ 3.898 millones de pesos correspondientes a 7.584 metros lineales de colectores sanitarios.



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

- Ampliación alcantarillado, D=8" PVC, Comuna 6_Sectores La Conquista, Guadalupe, Villa Paz, y Crispín Durán PB.
- Ampliación Alcantarillado D=10", 12" PVC Av. 7-9 Calles. 34-54 La Ermita – Camilo Daza.
- Reposición alcantarillado D=16", 24", 27" PVC Barrio El Porvenir.

▲ REPOSICIÓN ALCANTARILLADO

Desde el 2006 se han renovado 90.810 metros lineales de colectores sanitarios, con una inversión total de 46.393 millones de pesos. En el último 7.110 m de redes de alcantarillado por valor de 8.174 millones de pesos.

Los principales proyectos de reposición de alcantarillado sanitario se detallan a continuación:

- Reposición alcantarillado D=8", 10", 12" PVC, Av. 3 entre Calles. 7 Y 20 B. San Luís.
- Emisario Atalaya_ Reposición alcantarillado PVC 8", 20", 24", 30", 36" y 40", desde el Canal Claret recorriendo barrios Comuneros, La Laguna, Chapinero, Av. Libertadores, Divino Niño, Rafael Nuñez, María Paz, Cecilia Castro, Benjamín Herrera, Prados del Norte, Unilibre, hasta empalmar al interceptor margen izquierda Canal Bogotá.
- Reposición alcantarillado 24", 27" PVC tramo Av. 0 desde calle 10 a calle 14.
- Reposición alcantarillado D=42" PVC, Canal Bogotá-Margen derecha entre Av. 11E y Av. Libertadores.
- Reposición alcantarillado PVC 8" y 24", PSMV_Colector Margen Izquierdo Canal Bogotá, entre Av. 8 y 9 sentido flujo hacia el noroeste, Paralelo al Canal Bogotá.



« 3.4. PROYECCIÓN AÑO 2018

En el año 2018 se tienen planeadas inversiones por valor de 17.017 millones de pesos para ampliación y reposición de redes en los servicios de acueducto y alcantarillado, las cuales permitirán atender una población de 722.729 habitantes logrando una cobertura de acueducto del 99,6 y del 96% para alcantarillado.





GESTIÓN PARA LA REDUCCIÓN ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA

I
A
N
C

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



La Empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P continuó con el programa de Agua No Contabilizada – PANC, buscando mejorar el servicio de acueducto en todos los sectores de la ciudad y reduciendo las pérdidas de agua en la red de acueducto por causas técnicas y comerciales.

En el año 2017, los programas de sectorización hidráulica, la regulación de presiones y la reparación de fugas no visibles, permitieron conseguir un IANC en el de 53.19%, cumpliendo así con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores, en relación al indicador que tenía la ciudad hace tres años y que superaba el 56%.

Gráfica 25. **IANC propósito Vs IANC Real**

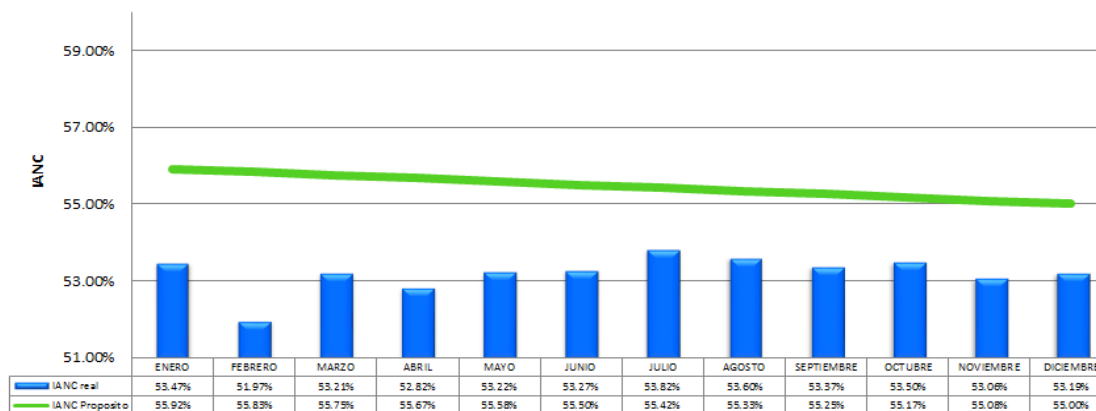


Tabla 15. **IANC propósito Vs IANC Real**

INDICADOR	2015	2016	2017	2018
Meta Contractual	57.00%	56.00%	55.00%	54.00%
Meta Interna	56.00%	54.21%	53.82%	50.68%
Ejecutado	56.43%	54.05%	53.17%	

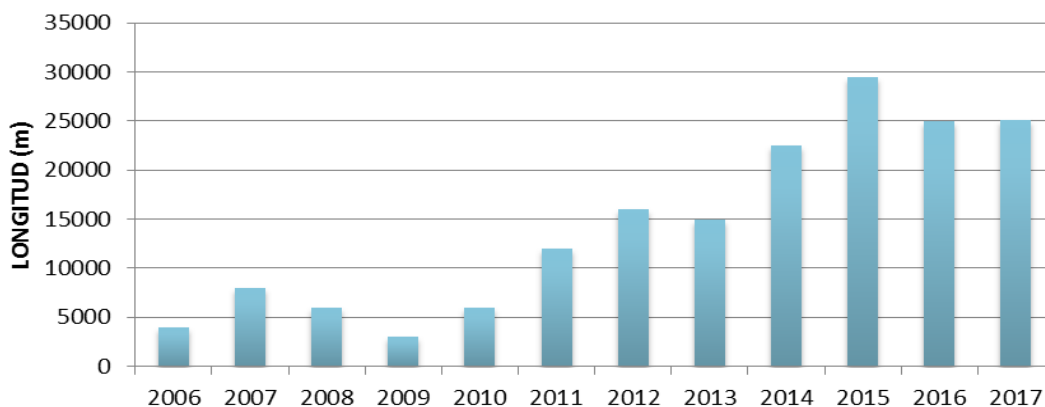
« 4.1. GESTIÓN EN PÉRDIDAS TÉCNICAS

Redes Matrices y secundarias: Sin duda alguna una de las actividades que más importancia tuvo en la gestión de IANC, fue la reposición de tuberías con edad avanzada que presentaban fugas tanto visibles como imperceptibles, interviniendo 25.118 metros.

Para el año 2018 se tiene proyectado ejecutar un número similar en longitud de reposición de tubería, en tramos seleccionados para generar el mejor impacto positivo en la gestión de IANC.



Gráfica 26. **Histórico Reposición de Redes de Acueducto**



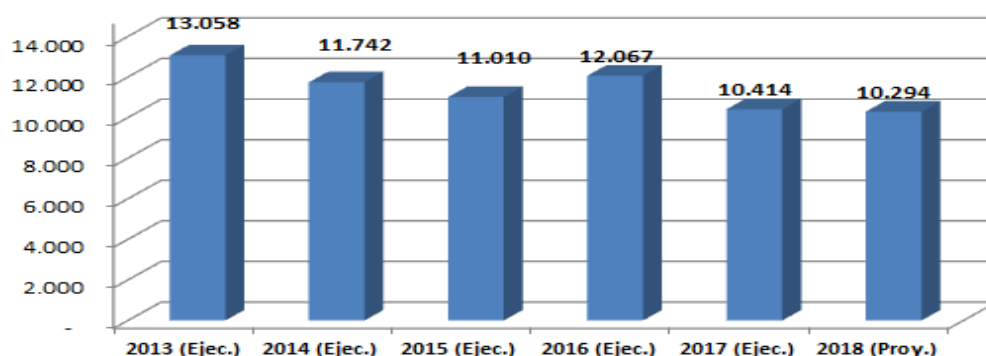
Gestión en Presión: En el año 2017 se ejecutaron las Estaciones Regulatoras de Presión de los sectores 32 y 33, con la que se completan 34 estaciones y un avance del 55.2% del área de la ciudad con presión regulada.

De esta manera se espera reducir en un 40% las roturas de estas zonas conformadas por los barrios El centro, El Llano, La Playa, Caobos, entre otros.

Gestión en Tiempo de Atención a Roturas: Una de las gestiones que, sin lugar a dudas, le continúa aportando en gran medida a la disminución del IANC es la reducción en los tiempos de atención que hace dos años era algo más de 70 horas. El año anterior se logró un promedio de atención de 20,19 horas; obteniéndose una reducción del 39,19% con respecto al 2016 (33,20 horas).

Para el año 2018, se proyecta disminuir los daños a 10.294, es decir, en un 1,15%

Gráfica 27. **Numero de Daños**



Gestión en Búsqueda de Fugas: En el mes de septiembre se inició el programa de búsqueda de fugas mediante la utilización de un geófono que es puesto en las acometidas para identificar fugas imperceptibles mediante ruidos. El resultado obtenido en esos cuatro meses y el recorrido de 17.150 acometidas supero las expectativas iniciales, identificándose fugas con un caudal estimado



de 90 l/s. Para el año 2018, este programa se reforzará con la intención de finalizarlo con al menos el 70% de la ciudad recorrida.

« 4.2. GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES

Para la organización está muy claro que las pérdidas comerciales están principalmente en la submedición, irregularidades en la acometida y/o medidor, y en los predios no vinculados por encontrarse ubicados en zonas subnormales o de riesgo. Es por ello que la empresa no ha escatimado esfuerzos y para cada uno de estos factores, se han diseñado e implementado estrategias que buscan reducir su impacto en el consumo de los usuarios, con la salvedad de que estas medidas, por la naturaleza misma del problema, arrojan resultados de manera paulatina y con una gestión significativa en el largo plazo.

Irregularidades: Durante el 2017 se detectaron 2.554 irregularidades relacionadas con pérdidas comerciales. De la totalidad de las anomalías encontradas el 61%, correspondieron a reconexiones realizadas por el usuario, luego de haberles suspendido el servicio y el 28% a acometidas no autorizadas, el 11% restante corresponde a derivaciones no autorizadas y otros tipos de irregularidades.

En el presente año se continuará con la implementación de nuevas estrategias para poder incrementar los hallazgos en un 50% del obtenido en el anterior.

Submedición: Con el fin de contrarrestar el deterioro de la ya conocida curva de error, la organización decidió, instalar medidores de gran precisión como los R-160 y de alta gama R-200, que de acuerdo a sus características, en condiciones ideales, mantienen su curva, dentro de la norma, por un largo periodo de tiempo.

Mediante este esfuerzo, se han logrado instalar 77.008 medidores a usuarios desde septiembre de 2012 a diciembre 2017 con las condiciones mencionadas anteriormente, lográndose normalizar y reducir el nivel de submedición; en cuanto a los instalados en acometidas directas y nuevos usuarios, se garantiza, inicialmente, la no existencia de sub-registro en el consumo.

Reducir el nivel de submedición es una tarea lenta, si se tiene en cuenta, que los medidores que se repusieron corresponden al 42% de la totalidad de los suscriptores registrados; obtener resultados en el corto plazo se requiere de realizar un cambio de medidores a gran escala, situación que es muy difícil por las condiciones que se establecen en la norma para poder cambiar un medidor, además de la gran inversión que se requeriría en el corto plazo.

Pilas Públicas – Plan Conéctate: 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 1.670 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 1.280, con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 98% de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad. Vale la pena resaltar que 1.354 beneficiarios de pilas pasaron a ser usuarios en condiciones uniformes terminando así un trabajo mancomunado entre la Alcaldía Municipal, La EIS, La Fundación VyC, la comunidad y la empresa.

Para el periodo 2018 es muy importante iniciar la implementación del decreto 1272 de 2018 donde cuyo objeto es “Establecer las condiciones para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado o aseo dentro del suelo urbano de un municipio mediante la definición de esquemas diferenciales en áreas de:

- ▲ Difícil Gestión,
- ▲ Zonas de Difícil Acceso
- ▲ Áreas de Prestación, en las cuales por condiciones particulares no puedan alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la normatividad vigente.”

« 4.3. INVERSIÓN

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha cumplido con su obligación de reducir el indicador de IANC, al tener un índice promedio anual para este año menor al 55%.

La empresa ha realizado una inversión acumulada de \$68.644 millones de pesos, de los cuales se ejecutaron \$6.105 millones de pesos en el 2017 (9%), buscando cada día la mejora del servicio de acueducto en todos los sectores de la ciudad, reduciendo las pérdidas de agua en la red de acueducto.

Tabla 16. *Inversión ejecutada en 2017 y Planeada 2018 (millones)*

INVERSIÓN	2016(E)	2017(P)	2017(E)	2018(P)
2. PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA	1.915	2.689	2.215	4.003
ENVERSIONES TECNICO-OPERATIVAS				
Macromedición	52	458	232	665
Sectorización y puesta en marcha	564	800	1.207	2.126
Reductoras de presión	90	450	234	600
Telemetría estaciones piezométricas (incluye software) y control activo de presión	258	493	38	268
Válvulas y ventosas para el control operativo	220	0	0	0
Diseño, construcción e implementación de puntos de medición de caudales	0	0	0	0



INVERSIÓN	2016 _(E)	2017 _(P)	2017 _(E)	2018 _(P)
Equipos de detección de fugas y geofonia	248	455	358	316
Proyecto reducción de tiempos de reparación	16	0	1	0
Detección de fugas	0			
Mediciones	49	0	0	0
Unidad de agua no contabilizada	38	32	145	27
Optimización línea Tonchala-Nidia fase I	381	0	0	0
7. PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA-INVERSIONES COMERCIALES*	7.301	10.731	9.176	11.658
Micromedición	2.272	2.706	2.409	5.234
Nuevas instalaciones	3.147	6.062	4.809	4.019
Plan conéctate	1.882	1.964	1.958	2.405

« 4.4. PROYECCIÓN AÑO 2018

En cuanto a los programas que se enfocan a la reducción del índice de agua no contabilizada se continuará con el proyecto de materialización de la sectorización, la construcción de estaciones reguladoras de presión, la Macromedición por Zonas y el programa de detección de fugas en las redes matrices y secundarias.

En cuanto a los programas comerciales, se continuará con el Programa de Micromedición, y el Plan Conéctate.

* Proyectos reclasificados al costo y gasto.





5

GESTIÓN COMERCIAL

« 5.1 RECAUDO

Para el año 2017 se obtuvo un recaudo total de \$103.746 millones, discriminados de la siguiente forma: \$93.610 millones por servicios de acueducto y alcantarillado, \$10.100 millones por otros conceptos, \$29 millones pertenecientes al pago de la comisión del 15% por la recuperación de la cartera EIS y 7 millones pertenecientes al pago por comisión del recaudo de Megaserv, de acuerdo a la anterior el recaudo presento un incremento con respecto al año 2016 del 15,71%.

El recaudo promedio mensual durante el 2017 fue de \$8.645 millones, destacándose el mes de diciembre que presentó un máximo de \$9.402 millones.

« 5.2 COMPORTAMIENTO DE PAGO

Con respecto al comportamiento de pago en el 2017 se alcanzó un incremento de 2,80 puntos porcentuales de los usuarios pagando entre cero y dos atrasos, pasando de 156.871 usuarios a finales de diciembre 2016 a 161.262 usuarios en el 2017, logrando así, una participación del 89,13% con respecto al total de los suscriptores de la base de datos.

« 5.3 SUSPENSIONES Y RECONEXIONES

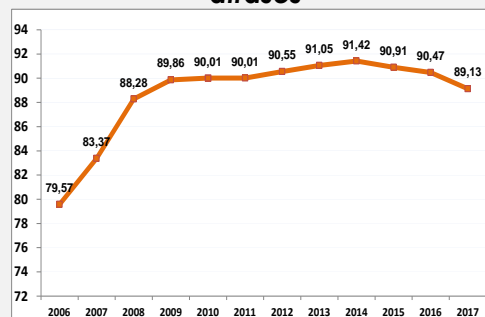
Las actividades de suspensiones contribuyen de forma satisfactoria al impacto económico en la empresa, ya que con estas acciones se logra la recuperación de la cartera morosa de



Tabla 17. **Usuarios entre cero y dos atrasos**

AÑO	PARTICIPACIÓN
2006	79,57
2007	83,37
2008	88,28
2009	89,86
2010	90,01
2011	90,01
2012	90,55
2013	91,05
2014	91,42
2015	90,91
2016	90,47
2017	89,13

Gráfica 28. **Usuarios entre cero y dos atrasos**



los usuarios con más de un atraso en el pago de la factura, impacto que se genera a través de la suspensión o el corte de la acometida domiciliaria de acueducto, realizándose 75.253 suspensiones, impactando de esta forma a la generación de 57.291 reconexiones, para una efectividad del 76,13%, con respecto al año anterior se presentó un crecimiento del 1,34%.

« 5.4 GESTIÓN CARTERA

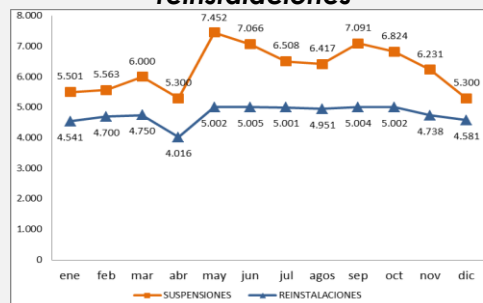
La cartera total en el año 2017 finalizó en \$50.886 millones, al compararla con el año inmediatamente anterior se observa un incremento de \$9.275 millones, es decir, un 22,28%. Para un análisis más exhaustivo existen tres componentes esenciales de la cartera, que permiten entender el comportamiento de la misma; en primer lugar se encuentra la cartera por servicio de acueducto y alcantarillado, en segundo lugar la cartera por nuevas acometidas y micromedición y en tercer lugar la cartera por intereses de mora y otros conceptos.

La cartera por consumos de servicio de acueducto y alcantarillado, sin tener en cuenta Pilas Pública, presentó un incremento nominal de \$3.454 millones de pesos. Esta cartera, presentó un aumento del 20,69% con relación al año anterior, lo cual obedeció al no pago en los últimos 6 meses de 2 grandes clientes pertenecientes a entidades oficiales una cartera \$3.228 millones de pesos, adicionalmente se debe mencionar que dentro de la cartera por consumos la que tuvo un mayor impacto fue la cartera de 0 a 60 días pasando de \$5.635 millones de pesos en el 2016 a \$7.671 millones de pesos en el año 2017, presentando un

Tabla 18. **Suspensiones y Reinstalaciones**

Mes	Suspensiones	Reinstalaciones
Enero	5.501	4.541
Febrero	5.563	4.700
Marzo	6.000	4.750
Abril	5.300	4.016
Mayo	7.452	5.002
Junio	7.066	5.005
Julio	6.508	5.001
Agosto	6.417	4.951
Septiembre	7.091	5.004
Octubre	6.824	5.002
Noviembre	6.231	4.738
Diciembre	5.300	4.581
Total	75.253	57.291

Gráfica 29. **Suspensiones y reinstalaciones**



	2016(E)	2017 (p)	2017(E)	2018(p)
Tiempo promedio de Atención (Horas)	18,85	18,0	18,32	18,17

	2016(E)	2017 (p)	2017(E)	2018(p)
CARTERA TOTAL	\$41.612	\$50.436	\$50.886	\$61.896

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



aumento de \$2.037 millones de pesos; la cartera mayor e igual a 90 días presento un incremento de \$1.418 millones de pesos pasando de \$11.063 millones de pesos a \$12.481 millones de pesos .

Por otra parte la cartera de Pilas Públicas finalizó en el año 2017 en \$4.051 millones de pesos, presentando un aumento de \$1.042 millones de pesos.

En cuanto a la cartera de nuevas acometidas y micromedición paso de \$1.261 millones de pesos en el 2016 a 1.665 millones de pesos en el 2017, presentando un incremento de \$404 millones de pesos.

La cartera de intereses por mora y otros conceptos se incrementó en \$1.086 millones de pesos y \$1.500 millones de pesos respectivamente, el primero corresponde al valor de los intereses que se facturan a aquellos usuarios que presentan atrasos y que son de difícil recuperación, por esta razón se presenta su incremento mes a mes y la cartera por otros conceptos que resume a actuaciones administrativas, usuarios caídos por financiación y de cartera por consumos excesivos.

Tabla 19. Cartera por conceptos (millones)

CONCEPTO	Dic-16	dic-17(p)	dic-17(e)	dic-18(p)	DIF Dic 2017 – Dic 2016	
					Absoluta	Relativa
Consumo corriente	1.536	2.030	2.046	2.529	510	33,20%
Consumo 30 días	2.890	3.251	3.276	4.048	387	13,38%
Consumo 60 días	1.209	2.330	2.349	2.902	1.140	94,28%
Consumo 90 a 360 días	3.705	4.188	4.222	5.216	516	13,93%
Consumo mayor a 360 días	7.357	8.195	8.259	10.205	902	12,26%
Subtotal cartera por consumo	16.698	19.994	20.152	24.900	3.454	20,69%
Subtotal cartera P. Conéctate	3.009	4.019	4.051	5.005	1.042	34,62%
Ventas y Micromedición	1.261	1.652	1.665	2.057	404	31,99%
Intereses por mora	5.064	6.102	6.150	7.600	1.086	21,44%
Otros conceptos	5.574	7.019	7.074	8.741	1.500	26,90%
Cartera diferida	10.005	11.650	11.793	13.593	1.788	17,87%
Subtotal cartera otros conceptos	21.906	26.423	26.683	26.683	4.777	21,81%
TOTAL	41.612	50.436	50.886	61.896	9.273	22,28%



« 5.5. PROYECCIONES AÑO 2018

Para el año 2018 las estrategias se encuentran enfocadas en la recuperación de los usuarios con más de 3 atrasos la cual se encuentra segmentada por estratos, donde el estrato uno tendrá la mayor gestión a través de programas como brigadas de cartera, pre-pago y arma tu factura, este último permitirá a las familias de trabajos informales pagar la factura de forma semanal y no de forma mensual como se ha venido efectuando, lo cual permitirá de una forma fácil y sencilla a través de las entidades que nos recaudan utilizar este método de pago.

De igual forma se fortalecen con los convenios con las entidades públicas y privadas los cuales a través de sus apoyo nos permiten de forma masiva hacer gestión de persecución y fidelización el pago por parte de nuestros usuarios, tenemos convenio con CIFIN empresa dedicada a la recolección de información de los usuarios que realizan acuerdos de pagos para consolidar el reporte a las centrales de riesgo, de igual forma contamos con el apoyo del cuerpo técnico de investigación (CTI) para la conciliación de la cartera con los usuarios con una irregularidad detectada y facturada, con el sector bancario estamos haciendo las gestiones pertinentes para la utilización de todos sus canales de pago y permita al usuario efectuar cancelar su factura con el débito o crédito automático.

Este año nuestra meta es hacer que los pagos de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado sean amigables e interactivos con el usuario, que de forma presencial pueda acercarse a los diferentes puntos de recaudo solicitar su pago a través del código sin la necesidad de acercarse a los diferentes puntos de atención al cliente de la empresa, de igual forma con los pagos no presenciales los cuales los puede realizar a través de nuestra página web www.akc.com.co donde a través de la creación de una cuenta puede consultar, generar facturas y pagara las mismas.





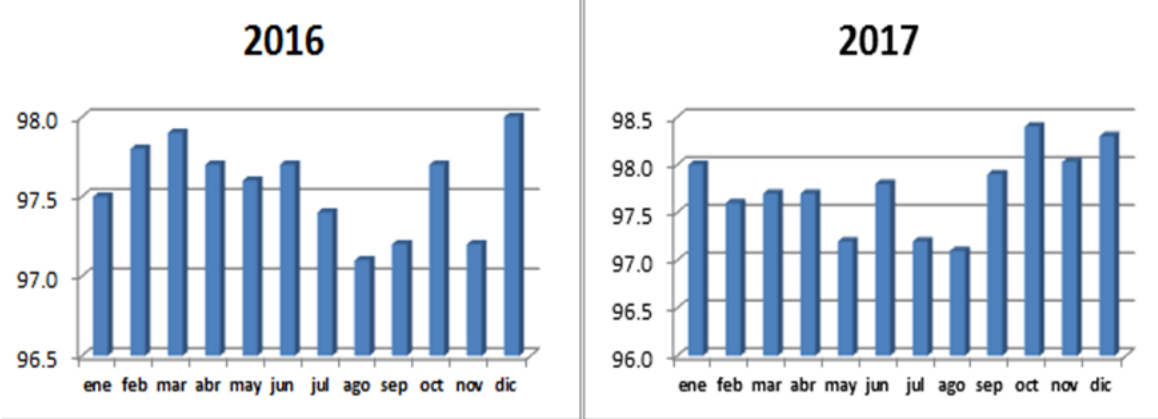
6

GESTIÓN Y ATENCIÓN
CLIENTE

« 6.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENCIÓN PERSONALIZADA

Consientes de nuestro compromiso de lograr la satisfacción de nuestros Usuarios con soluciones rápidas y eficaces a sus solicitudes o controversias, podemos decir orgullosamente que las calificaciones obtenidas en el proceso presencial en el año 2017 se mantiene respecto al año 2016, alcanzando la meta del rango establecido la cual era del 98%, podemos afirmar que este resultado es la consecuencia lógica de la planeación estratégica que va de la mano del mejoramiento continuo en los procesos para fortalecer las relaciones con nuestros Usuarios y hacer de ellos un aliado estratégico en la gestión de la Organización.

Tabla 20. *Satisfacción del usuario en Atención al cliente*

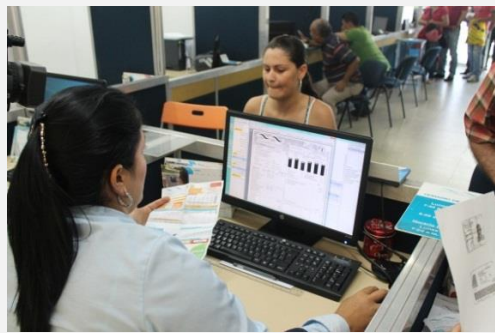
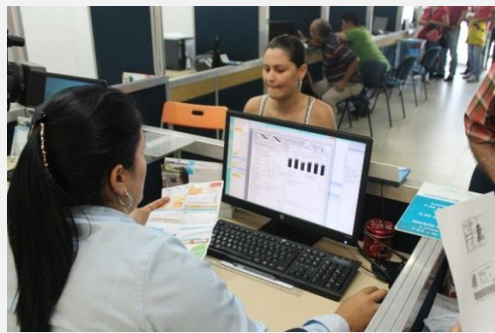


« 6.2. ATENCION AL CLIENTE

Atención al Cliente de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., dentro de su Modelo de Servicio ofrece a nuestros usuarios la satisfacción integral de sus solicitudes, Peticiones, Quejas y Recursos a través un personal idóneo, calificado y capacitado para atender y responder de manera presencial, semipresencial y escrita de excelente calidad, oportuna y eficaz todas las solicitudes, controversia e inquietudes interpuestas por los Usuarios y trabajando en conexión con cada Centro de Negocios de la Empresa buscando una retroalimentación efectiva, que no permita una reiteración de sus requerimientos.



Todo lo anterior, complementado con una infraestructura instalada de última tecnología, con canales de comunicación, efectivos, como: Puntos de Atención Personalizada, Call Center las 24 horas, Aplicativo APP para reporte de daños, WhatsApp, E-mail, Buzón y Pagina Web con el fin de facilitar el contacto de la organización con nuestros Usuarios y que conforman la logística que ofrecemos para garantizar una atención con los mejores estándares de calidad, con indicadores que nos permiten un control eficaz de la gestión cuyos resultados nos ubican dentro de la media de las mejores empresas del país en el sector de AA, permitiendo además, cumplir con nuestros indicadores y compromisos contractuales (C030/2006), como se describe a continuación.



Todo lo anterior, complementado con una infraestructura instalada de última tecnología, con canales de comunicación, efectivos, como: Puntos de Atención Personalizada, Call Center las 24 horas, Aplicativo APP para reporte de daños, WhatsApp, PIN, E-mail, Buzón y Pagina Web con el fin de facilitar el contacto de la organización con nuestros Usuarios y que conforman la logística que ofrecemos para garantizar una atención con los mejores estándares de calidad, con indicadores que nos permiten un control eficaz de la gestión cuyos resultados nos ubican dentro de la media de las mejores empresas del país en el sector de AA, permitiendo además, cumplir con nuestros indicadores y compromisos contractuales (C030/2006), como se describe en la tabla a continuación.

▲ META CONTRACTUAL

Tabla 21. **Cumplimiento meta contractual reclamos accedidos**

Meta Contractual_ 05 Junio 2016 al 30 Mayo 2017 (11 años de Operación)		Meta 10%
Usuarios registrados a Diciembre de 2016	174,783	17,478
Accedido Año Contractual 2016	12,378	7.08%



▲ **Tiempos de Atención**

En la gestión realizada durante lo corrido del año 2017, nuestros indicadores reflejan un tiempo de **atención personalizada** promedio de **6 minutos**, para respuesta de **PQR 8 días hábiles**, y para atención telefónica de **2 minutos** en promedio, lo que está por debajo de la media nacional para empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

Tabla 22. **Tiempos de atención 2017**

ATC	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6
PQR	8	7	8	8	8	9	8	8	8	8	9	10	8
CALL CENTER	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2

« **6.2.1. Atención Personalizada**

En cuanto la atención al Usuario hemos logramos simplificar, homogenizar y optimizar muchos de los procesos necesarios para el desarrollo del servicio por lo que los niveles de abandono y tiempos de atención se han reducido significativamente. Producto de la gestión unificada de las Peticiones Quejas y Recursos y en una redistribución unificada de tráfico y momentos de atención a nivel cuantitativo y cualitativo entre los diferentes canales de atención, logramos optimizar los costos de todos los canales de atención, y así mismo la información se retroalimenta a través de una plataforma especial que garantiza la trazabilidad de los datos a las Direcciones y Centros de Negocios donde se generan los productos no conformes para que minimicen las causas o las erradiquen y con ello garantizar una atención efectiva de los requerimientos de nuestros Usuarios, y ser sus Defensores ante la organización.

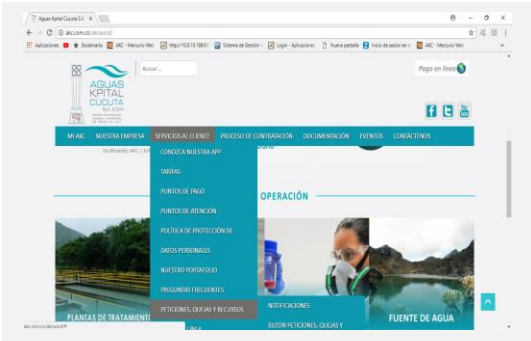


Tabla 23. **Tráfico anual de canales de atención**

Ubicación	Cant.2015	Cant.2016	Cant.2017
Correo Electrónico Pagina Web	907	1.421	1.980
Correo electrónico Gerencia			
Buzón	5,732	6.243	6.819
CAC Libertad	16,478	18.130	21.866
CAC Atalaya	20,043	21.182	24.628
Punto De La 11A	101,713	74.612	72.110
Punto De La AV 7A	37,450	17.540	16.636
Dispensador Facturas	0	15.985	14.801
TOTAL	182,323	155.113	158.840



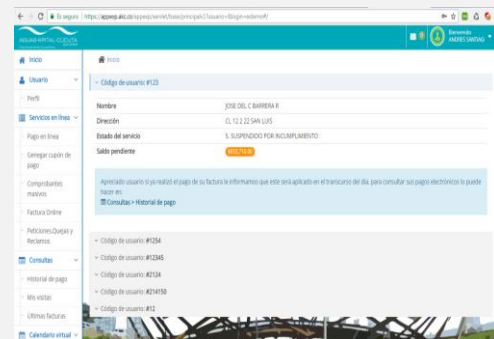
Los Puntos de Atención Personalizada donde se dio la mayor disminución de trámites son los ubicados en el Edificio San José (Punto Principal Calle 11 A y Avenida 7), donde gracias a la creación de la herramienta DISPENSADOR DE COMPROBANTES DE ABONO, el cual es una idea innovadora del Centro de Negocios de Atención al Cliente, desarrollado por el Centro de Negocios de Informática.

Se amplió la cobertura del aplicativo de comprobante de abono a nuestros recaudadores Coopercens y Cooguasimales para que todas las sucursales lo tengan y utilicen y con ello los usuarios que extraviaron su factura o deseen hacer abonos o pagos totales de su cuenta con el solo código o contrato lo puedan de manera fácil y rápida sin tener que acercarse a una oficina de atención al cliente a solicitar un duplicado o abono por pago mínimo.

Así mismo gracias a publicidad que venimos realizando por redes sociales, programas de radio y televisión, de los canales virtuales que nuestro Centro Negocios ha contribuido en su desarrollo, como se puede evidenciar en nuestra página web www.akc.com.co, los link Servicio al Cliente y Mi AKC donde podemos ver que cada día nuestros usuarios han incrementado en el uso de estos medios, así como el buzón lo que significa una disminución del tiempos de gestión para dar respuestas efectivas, concretas y de excelente calidad.



Dispensador de comprobantes de abono

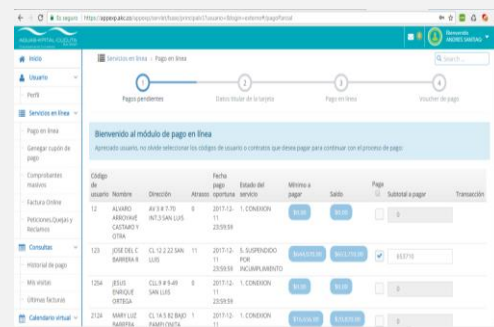


Servicios virtuales mi AKC

« 6.2.2. Principales Mejoras 2017

Servicios virtuales mi AKC

Esta funcionalidad nace con el propósito que nuestros usuarios accedan de manera fácil y en tiempo real desde cualquier lugar donde tengan internet a nuestra Empresa sin tener que dirigirse a los Puntos de Atención Presenciales, dentro de diferentes opciones el usuario puede realizar:



Pago en línea

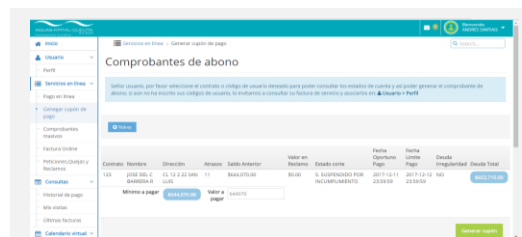




- **Pago en línea:** permite realizar el pago de su factura con tarjeta debido y créditos de las diferentes entidades bancarias y también puede realizar abonos.
- **Comprobante de abono:** permite visualizar e imprimir el comprobante de pago para abono, pago total y pago anticipado de cualquier contrato.
- **Factura online:** permite visualizar e imprimir la última factura igual a la original. También permite autorizar el envío de facturas al correo asociado cada mes.
- **Presentar PQR's:** permite al usuario interponer de manera fácil sus Peticiones, Quejas y Recursos.
- **Últimas facturas:** permite visualizar e imprimir las últimas de facturas de los contratos asociados a la cuenta de MI AKC que tiene cada usuario de este servicio virtual.

Unificación de la Atención Personalizada

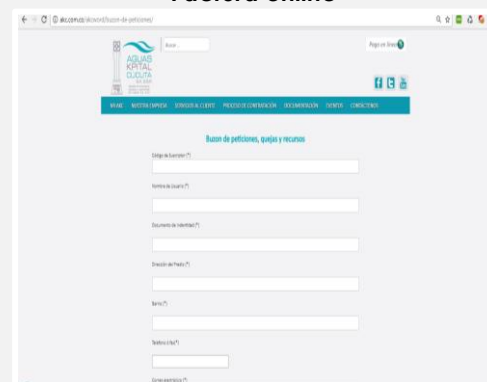
En el mes de junio de 2017 abrimos las puertas del Punto Principal de Atención al Cliente de la calle 11 A, donde se unificó la atención que se realizaba en el Punto de Atención de la Av 7, teniendo en cuenta la disminución de tráfico de usuarios debido a las mejoras en el proceso, presencial donde sean automatizadas actividades y fue posible disminuir el flujo de usuarios, pasando de atender mensualmente 15.000 a 12.000 usuarios aproximadamente. Dentro de las mejoras tenemos un nuevo mobiliario para mayor comodidad de los Colaboradores y Usuarios, así como nuevo cableado de red eléctrica y datos estructurales, baño para usuarios con movilidad reducida o discapacidad en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 361/1997 en los artículos 45, 46 (Por la cual se establecen



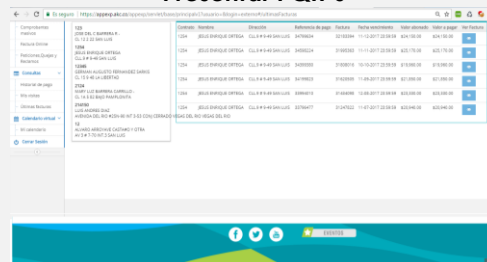
Comprobante de abono



Factura online



Presentar PQR's



Últimas facturas



mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones), y se reducen costos de tipo administrativo para el CN ATC.

« 6.3. CALL CENTER

Conscientes de la importancia para la atención oportuna de los requerimientos de nuestros Usuarios y con el objetivo de brindar un mejor y mayor servicio, nuestras Colaboradoras Call Center atiende durante los 365 días del año, las 24 horas del día, los siete días de la semana todos los reportes de daños, deficiencias del servicio inquietudes sobre la facturación y quejas, a los cuales se le hace un estricto seguimiento en cada Centro de Negocio responsable de su atención. Como gestión en el año 2017 se recibieron 120.289 llamadas entrantes, se realizaron 74.971 llamadas salientes y se enviaron 105.400 mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa, como se puede observar en los siguientes cuadros:

En el año 2017 se dio la implementación de la tercera versión de la APP AKC, desarrollo kpitalino mediante el cual nuestros usuarios de manera sencilla y gratuita a través de sus equipos Smartphone Android y Iphone pueden reportar daños en tiempo real con tan solo tomar una foto del sitio y por georreferenciación esta información es cargada a nuestro Sistemas para la atención oportuna de sus reportes, reporte de fraudes, mis reportes, así como conocer la ubicación geográfica de puntos atención, puntos de pago, puntos más cercanos, identificación del personal, contáctenos y actualización de datos. Se observa que viene incrementando la utilización de esta herramienta para el reporte de daños, lo que conlleva a una mejor atención.

Tabla 24. **Total de llamadas entrantes y salientes**

Tipología	Total	Participación
Llamadas Entrantes	Total	Participación
Llamadas Entrantes - Interacciones (Datos De Factura, Datos De Reconexión, Saldo Pendientes, Información Otros Centros De Negocios)	80,243	67%
Llamadas Entrantes - Daños De Acueducto	15,990	13%
Llamadas Entrantes – Deficiencias	6,982	6%
Llamadas Entrantes - Quejas Comerciales	4,891	4%
Llamadas Entrantes - Daños Reiteraciones	2,701	2%
Llamadas Entrantes - Daños Gestión	2,616	2%
Llamadas Entrantes - Daños De Alcantarillado	4,094	3%
Llamadas Entrantes - Obras Civiles	1,482	1%
Llamadas Entrantes – Solicitudes	1,290	1%
Total gestión:	120,289	100%
Mensajería de Texto	Total	Participación
MEPE (Mensaje Texto)	490,000	100%
Llamadas Salientes	Total	Participación
Llamadas Salientes - Gestión de Daños llamada Usuario y CN´s AKC	36,292	48%
Llamadas Salientes – Telecobros	20,989	28%
Llamadas Salientes - Encuesta satisfacción	8,514	11%



Tipología	Total	Participación
Llamadas Salientes - Encuestas satisfacción 116	3,494	5%
Llamadas Salientes - Encuestas Deficiencias	2,524	3%
Llamadas Salientes - Encuestas ATC	1,542	2%
Llamadas Salientes - Encuestas Llamadas Abandonadas	1,616	2%
Total gestión:	74,971	100%

Tabla 25. Total daños reportados por App

Período	Reporte APP 2016	Reporte APP 2017
1 Enero	12	140
2 Febrero	22	109
3 Marzo	27	67
4 Abril	42	47
5 Mayo	93	61
6 Junio	124	76
7 Julio	202	55
8 Agosto	333	51
9 Septiembre	219	865
10 Octubre	149	1,927
11 Noviembre	180	1,216
12 Diciembre	137	1,161
Total	1,540	5,775

Otras mejoras al proceso:

- Se gestionó la instalación de la plataforma MEPE que es para el envío masivo de mensajes de texto a usuarios o clientes de la empresa, para darles información general o realizar gestión de cobro, pasando de 10.000 mensajes a 50.000.
- Se instaló y está en operación el PBX administrativo 5829200 en el Call Center para un mejor manejo en la atención de este canal.
- Se amplió las funciones de la APP AKC para no solo reportar daños, sino la atención de solicitudes e información general.

En la nueva versión de la se creó la pestaña de Atención al Cliente, la cual lleva a nuestros servicios virtuales AKC como son:

Pagos en Línea: Permite la realizar el pago electrónico de la factura.

Turnos de Atención: Esta es una herramienta que le permite al usuario disponer de su tiempo y hacer otras actividades que tenga pendientes, donde podrá consultar cuantos turnos faltan para ser atendido y llegar a tiempo para que lo atiendan en el punto principal de Atención Personalizada de la Calle 11 A.



Registro P.Q.R.: A través de esta opción el usuario podrá ingresar directo a la página y registrar una petición, queja, recurso o solicitud directamente tramitando el formulario desde su teléfono móvil.

- ▲ Por medio de la APP el usuario puede enlazar con pago en línea y el formulario de peticiones quejas y recursos. También muestra una opción para los turnos de atención donde el usuario que solicite un turno puede consultar a través de su número de cedula el estado actual de su turno en la sede que se encuentre.
- ▲ Él envió de mensajes de texto para el cobro de cartera, y comunicados a nuestros clientes de eventos con un total de 490.000 mensajes enviados durante el 2017, con una proyección para el 2018 de 600.000 mil mensajes.

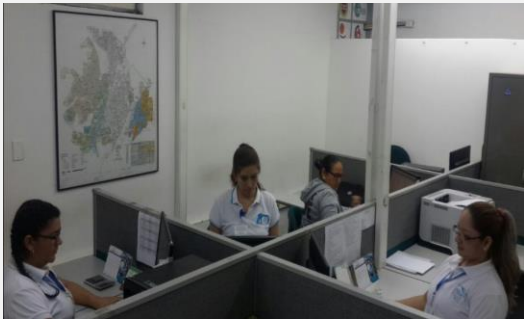
« 6.4. PQR

Peticiones escritas: Durante el año 2017 se recibieron entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 23.172 radicados, lo que significa una disminución del -3% en comparación con el año 2016 donde se recibieron 23.797 PQR’s, siendo atendidos, en su totalidad, dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente; el 59% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 23% solicitud de información o de un nuevos servicio, un 16% entre quejas y recursos de apelación y el 2% a otros y daños.

Mensualmente se lleva un estricto control de las reclamaciones accedidas por los procesos ATC y PQR donde realizamos un informe de gestión que es expuesto a la Gerencia General y se realiza la respectiva retroalimentación efectiva a los CN’s donde se originó el producto no conforme buscando eliminar o minimizar las causas; en este informe se incluyen las principales causas de reclamación, encontrándose en detalle las tipologías con mayor incidencia en la reclamación, los valores descontados y metros cúbicos eliminados, zonas donde se genera mayor reclamación y demás.

Tabla 26. **Tipos de Reclamos presentados por los Usuarios**

TIPOLOGIA	Total 2016	Total 2017	%2017vs 2016
Reclamo	12,733	13,583	7%
Solicitud	4,092	3,222	-21%
Venta	2,541	2,165	-15%
Queja	1,510	1,135	-25%
Recurso de Apelación	2,288	2,573	12%
Otro (Filtraciones)	332	271	-18%
Daño	293	215	-27%
Recurso De Queja	8	8	0%
Total	23,797	23,172	-3%



Hoy, orgullosamente podemos decir que sólo 0,59% mensual, del total de los suscriptores registrados (174.783 a diciembre de 2016), reclaman y se les concede, es decir de enero a diciembre de 2017 se accedieron 13.387 de acuerdo a la norma, un fallo a su favor, cifra que se encuentra muy por debajo de la media nacional que se ubica en el 2%.

Tabla 27. **Comportamiento reclamos accedidos 2015 Vs. 2016**

Detalle	Total_2016	Total_2017	Diferencia 2017 Vs 2016	Participación 2017 Vs 2016
Accedidos(SAC)	11,882	13,387	1,505	13%
Valores descontados (\$)	1,172,296,319	1,338,485,931	166,189,612	14%
M3 Aceptado (Acu-Alc)	911,122	1,007,632	96,510	11%
M3 Aceptado Acueducto	450,724	500,717	49,993	11%
M3 Aceptado Alcantarillado	460,398	506,915	46,517	10%

Para el año 2017 se da un incremento de los PQR accedidos en las causales desviación significativa de consumo positiva o negativa, (es decir cuando se presenta una disminución del consumo y se factura consumo promedio de estrato o histórico del usuario), aforo (por estar el medidor en mal estado se le cobra consumo promedio), Pérdida del precio (art. 146) (debido a la no instalación de equipo de medida), Error de lectura, medidores trocados, entre otras causales.

Por otra parte y como consecuencia lógica de la retroalimentación efectiva a cada uno de los CN's que generan mayor reclamación disminuyen las causales, Cobros de Otros Cargos de la Empresa, Fugas Imperceptibles, Predio Desocupado, entre otras causales.

Mejoras al proceso:

Envío de expedientes de forma virtual:

El envío de los expedientes de forma virtual a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre actuaciones correspondientes a lo señalado en el art. 158 de la Ley 142 de 1994, en defensa de nuestra empresa, generando con ello un compromiso con el medio ambiente disminuyendo la impresión de expedientes así como una efectividad en la radicación de los mismos ante nuestro Superior Jerárquico.

Proceso de venta de visitas técnicas:

A partir del mes de mayo de 2017 iniciamos el cobro de las visitas internas para los usuarios que requieran ese

Tabla 28. **Precios de Revisiones**

Revisión Interna	Precio de Venta Externo
General	\$ 22.457
Filtración y Trazado	\$ 27.811
Geofonia y Totalizador	\$ 46.615



servicio, para lo cual fue necesario hacer todo un desarrollo en el sistema comercial lo que nos llevó a generar ingresos a diciembre 2017 por valor de \$43.013.789.

Tabla 29. Cobros Visitas Técnicas

PERIODO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIPOLOGIA	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
VISITA 1 (REVISION GENERAL)	\$ 1.998.673	\$ 3.054.152	\$ 4.064.717	\$ 4.446.486	\$ 2.964.324	\$ 3.323.636	\$ 3.368.550	\$ 2.560.098
VISITA 2 (REVISION POR ALCANTARILLADO)	\$ 55.622	\$ 166.866	\$ -	\$ 166.866	\$ 83.433	\$ 55.622	\$ -	\$ 55.622
VISITA 3 (REVISION POR FILTRACIÓN)	\$ 389.354	\$ 686.268	\$ 973.385	\$ 973.385	\$ 584.031	\$ 528.409	\$ 834.330	\$ 361.543
VISITA 4 (REVISION PREDIO DESOCUPADO)	\$ 291.941	\$ 269.484	\$ 112.285	\$ 67.371	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
VISITA 5 (REVISION AL TOTALIZADOR)	\$ 256.383	\$ 862.378	\$ 629.303	\$ 769.147	\$ 815.761	\$ 163.152	\$ 396.226	\$ 139.845
VISITA 7 (REVISION CAMBIO DE USO)	\$ 202.113	\$ 157.199	\$ 157.199	\$ 134.742	\$ -	\$ 157.199	\$ 89.828	\$ 67.371
VISITA 8 (REVISION POR GEOFONIA)	\$ 815.763	\$ 330.809	\$ 302.998	\$ 396.226	\$ 559.379	\$ 745.838	\$ 1.678.135	\$ 750.342
TOTALES	\$ 4.009.849	\$ 5.527.156	\$ 6.239.887	\$ 6.954.223	\$ 5.006.928	\$ 4.973.856	\$ 6.367.069	\$ 3.934.821
TOTAL GENERAL MAYO A DICIEMBRE 2017	\$ 4.009.849	\$ 9.537.005	\$ 15.776.892	\$ 22.731.115	\$ 27.738.043	\$ 32.711.899	\$ 39.078.968	\$ 43.013.789

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

- ▲ Se realiza en conjunto con el Subcentro ATC el análisis y reliquidación de los PQR'S logrando con ello disminuir el termino de respuesta establecido por la Ley entregando a nuestros usuarios respuestas claras, congruentes y de fondo a sus peticiones.
- ▲ Por medio del comité de Servicio al cliente, en cabeza del Centro de Negocios de ATC, se coloca en conocimiento de los Centros de negocios que conforman la Organización, los casos que son de prioridad alta, siendo estos casos los que generan descuentos considerables en factura, esta retroalimentación se realiza de forma personal discutiendo el análisis de causas y la solución posible para corregir cualquier situación a futuro, suscribiendo compromisos con los Centro de Negocios Involucrados.
- ▲ Continuamente se actualiza la guía de radicación con tipologías más certeras que permiten una mejor designación e identificación de los PQR's y con ello una mejor atención al usuario en la radicación, análisis y respuesta.
- ▲ Se realizaron modificaciones a las rutas de mercurio para que los Centros de Negocios responsables de dar trámite o conceptos a PQR's tengan un mejor manejo, eficacia y responsabilidad frente a los conceptos emitidos.
- ▲ Se abrieron acciones correctivas y de mejoras a CN's que generan productos no conformes para evitar la reiteración de reclamaciones.



« 6.5. PROYECCIONES AÑO 2018

Convencidos de que estamos en el camino correcto y de seguir desempeñando la función de Defensor del Usuario, nuestro cometido para el año 2018, es seguir fortaleciendo nuestro Modelo de Atención al Cliente, presencial, semipresencial y escrita el cual ha sido ovacionado y referenciado como ejemplo, por empresas del Sector de Servicios Públicos a Nivel Nacional, y con ello continuar siendo referente y líder de las mejores prácticas y experiencias exitosas en Servicio al Cliente. Para ello tenemos planeado los siguientes ajustes e innovaciones:

- Realizaremos la actualización del sistema de atención telefónica con la instalación de la Trocal SIP de tecnología digital cambiando los E1 de tecnología analógica lo cual nos permitirá para el 2018 lograr una mayor productividad y optimizar los procesos.
- Integrar a los servicios presenciales los procesos de Actuaciones Administrativas y Cartera y mejorar estos procesos.
- Se realizarán campañas para que los usuarios utilicen más los canales virtuales para la presentación de PQR's y reportes de daños a través de APP.
- Implementar estrategias jurídicas y comerciales que impacten favorablemente en los reclamos accedidos.
- Grabar la atención personalizada con la instalación de micrófonos con el objetivo de monitorear la calidad de la atención.
- Se creará la figura del Defensor del Usuario formalmente.
- La realización de las encuestas de satisfacción de la organización se efectuarán por un tercero calificado para este propósito.
- Se adecuará la operación del Call Center para el turno de nocturno se realice a través de los colabores de Dir Distribución y Bombeo con el propósito de reducir costos.
- Ampliaremos la cobertura para la atención a la población discapacitada con la instalación de herramientas tecnológicas aprobadas por el Ministerio de las TIC en cumplimiento de Ley 361/1997 en los artículos 45, 46 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones), y se reducen costos de tipo administrativo para el Centro de Negocios de Atención al Cliente.
- Se creará la aplicación en teléfonos móvil que permita a nuestros revisores de terreno realizar las visitas técnicas a través de este medio, siempre con el propósito de tener efectividad de atención con nuestros usuarios trabajando de la mano con la política de cero papel.
- Se ampliará el servicio de cobro revertido para os operadores Tigo y Claro que nos permitirá ser más eficientes en la Atención de Nuestros Usuarios, disminuyendo los tiempos,
- Se creará otro canal de comunicación con nuestros Usuarios a través en un CHAT interactivo que será manejado por las Agentes Call Center.





Seguiremos capacitando a nuestros colaboradores que ejercen esta función para que sus competencias laborales sigan manteniendo esa idoneidad que los caracteriza y que se requieren para seguir mejorando los indicadores que miden la gestión y la calidad del servicio que ofrecemos. De igual forma, continuaremos siendo los Defensores del Usuario hacia el interior de la organización, buscando una retroalimentación efectiva, cuidando y contribuyendo en la salud financiera de la empresa.





GESTIÓN COMUNAL



« 7.1. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Para el 2017 se ejecutaron 790 actividades donde se impactaron 18.179 personas entre población adulta, jóvenes, niños y niñas de todos estratos de la Ciudad de Cúcuta donde además se contó con la participación activa de los líderes comunales para la consolidación de acciones que nos lleven a la construcción de una mejor ciudad.

Tabla 30. **Participación comunitaria**

Actividad	Ejecutadas	%	Participantes
Reunión	82	25%	1.305
Eventos comunitarios	54	17%	4.752
Acompañamiento	78	24%	815
Inf. Ciudadana	74	23%	1.961
Atención Conflicto	34	11%	587
TOTAL	322	100%	9.420

Como se observa en la tabla el 25% de las actividades desarrolladas en la línea de participación comunitaria corresponden a las reuniones realizadas en los barrios con los usuarios donde se efectuaron las respectivas aclaraciones o se les brindo información respecto a las obras a ejecutar por parte de la Empresa, costos de la misma, corrida de cajilla, independización de acometidas y domiciliarias, conexiones erradas al sistema de alcantarillado, nuevos usuarios, recuperación de afectaciones causadas por la obra, firma de compromisos mediante actas, conexiones irregulares entre otros temas que permitieron aclarar las dudas de los habitantes del sector, logrando oportunidad en la atención; el 24% y 23% respectivamente corresponden al acompañamiento y la información brindada por el personal de Gestión Social a casos puntuales o a programas (Móvil AKC, Financiación, Estabilización de Taludes, Registro Fotográfico a predios con afectación por obra, procedimientos comerciales como financiaciones, cambios de nombre, dirección, suspensión del servicio entre otros) solicitados por los diferentes Centros de Negocio de la Empresa.



Veladas Culturales



El 17% representan los eventos comunitarios ejecutados en los barrios donde se contó con la participación de los habitantes del sector para este año continuamos con las veladas culturales al barrio, el consultorio comunal itinerante como estrategia de atención a los líderes y sus comunidades bajo un esquema de capacitación y atención del grupo de profesionales que atiende los miércoles en la gerencia general, donación de libros bajo el programa Habito lector Kpitalino en sectores vulnerables, mi barrio se viste de verde y jardines verticales fueron dos programas que tuvieron como finalidad realizar la recuperación de algunas zonas verdes embelleciendo el lugar seleccionado para tal fin, para esto se contó con la participación de la Junta de Acción Comunal, habitantes del sector y Hogares infantiles, con este programa se impactaron los siguientes barrios Claret, Niña Ceci, Minuto de Dios, Urb. La Concordia, Urb. Santa Lucia, Urb. Alcalá, Barrio Bogotá, Gratamira, Urb. La Mar, La Aurora y Arnulfo Briseño sembrando un total de 2.238 especies vegetales.



Consultorio Comunal Itinerante

Y por último el 11% corresponde a la atención y resolución de conflictos que se presentaron por obra o por casos derivados propios de la operación, es satisfactorio para el proceso saber que se cuenta con el personal idóneo para atender estos casos y además por contar con el apoyo de las diferentes Direcciones y Centros de Negocio para agilizar el proceso dándole respuestas claras y oportunas a los opositores o afectados.

« 7.2. SOCIALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS

El 80% de las actividades desarrolladas corresponden a los recorridos y las socializaciones de obras de infraestructura solicitadas por la Dirección de Proyectos o el contratista ejecutor Transvic para informar a las comunidades sobre la intervención de la Empresa en el sector, dejando ver los beneficios de la obra y en caso de ser necesario mitigar desde el inicio las molestias que se



Inauguración de Obras

puedan ocasionar por la ejecución de la obra de manera individual o colectiva, además le damos a conocer a los beneficiarios del proyecto la importancia que tiene el pago oportuno de las facturas para que de esta forma se pueda invertir en modernizar, ampliar y reponer las tuberías existentes en la ciudad.

Tabla 31. Socialización y seguimiento a proyectos

Actividad	Ejecutadas	%	Participantes
Recorridos	133	40%	166
Socializaciones	133	40%	3.169
Seguimientos	64	19%	256
TOTAL	330	100	3.591

Por otro lado al 19% de las obras socializadas se les realizó seguimiento con el objetivo de verificar con la comunidad del área de intervención, el presidente JAC o líder del sector y los mismos ejecutores (supervisor e inspector de Transivic) el desarrollo de la misma donde se buscó identificar el nivel de satisfacción o insatisfacción con la obra y en caso de ser necesario entrar a resolver la problemática, con esta labor buscamos estar siempre en contacto con la comunidad y conocer su opinión respecto a la obra.

Para el 2017 se efectuaron dos tipos de encuestas una antes de iniciar la obra (encuesta de percepción) y la otra después de ejecutada (encuesta de satisfacción) donde se logró medir el grado de satisfacción reconociendo que tan importante había sido para los habitantes del sector el trabajo realizado así como los beneficios de la(s) obra(s) de infraestructura de acueducto y alcantarillado ejecutadas por Aguas Kpital Cúcuta.

El indicador fue medido de manera trimestral mediante la aplicación de una encuesta de manera aleatoria tomando como muestra el 22% de usuarios de acuerdo a la cantidad de predios identificados durante el proceso de socialización.

El resultado de las encuestas aplicadas es que los usuarios manifiestan que la Empresa realiza obras que permiten mejorar y optimizar el servicio para el bienestar de los ciudadanos.

« 7.3. EDUCACIÓN AMBIENTAL

Para dar cumplimiento al ítem de educación ambiental durante el año 2017 se ejecutaron 122 actividades de carácter ambiental impactando a 4.506 personas en su mayoría niños, niñas y adolescentes de los diferentes estratos y sectores de la ciudad.

Tabla 32. Educación Ambiental

Año	#Actividades ejecutadas	#Participantes
2015	216	5.874
2016	322	4.366
2017	122	4.506





Algunos de los grupos poblacionales impactados fueron: las Asociaciones de Madres comunitarias y FAMI que pertenecen al ICBF (Hogar FAMI Niña Ceci 1, Hogar Fami Pikachu, Hogar el Principito, Hogar Los Ángeles, Asociación San Mateo Asociación Camilo Torres, Asociación Porvenir) también logramos impactar instituciones educativas (Institución Educativa María Auxiliadora, Mega Colegio Monseñor Jaime Prieto, Institución Educativa Padre Daniel Jordán, Institución Educativa María Ofelia



Guardianes del Planeta

Villamizar, Institución Educativa Gabriela Mistral) también logramos llegar a las 10 comunas de la ciudad capacitando a los presidentes JAC y las comunidades dentro de la estrategia del consultorio comunal itinerante y por último atendimos a entidades del orden público y privado (Policía Metropolitana de Cúcuta, Registraduría Nacional y Cantón Militar San Jorge) concientizado sobre la importancia de los buenos hábitos en el hogar con el recurso agua con talleres y charlas de uso eficiente del agua.

También se desarrollaron dos programas que tuvieron impacto en las comunidades (Asentamientos Humanos –Pilas públicas) como fueron los talleres artísticos con material reciclable donde los niños, niñas y jóvenes pusieron a prueba la imaginación sobre el cuidado del medio ambiente y Guardianes del Planeta este último tuvo como objetivo principal conformar un grupo con niños de 4 de primaria en adelante de las instituciones educativas de la comuna 8 que se convirtieron en promotores de la cultura ambiental.

Durante estas actividades mediante videos y presentaciones se buscan concientizar a los estudiantes y población en general sobre la importancia de cuidar y preservar el medio ambiente, el enfoque está dirigido a la protección de los páramos y el cuidado de las quebradas y los ríos, principalmente a los que abastecen a la ciudad de Cúcuta, además de explicar sobre los fenómenos naturales, su impacto y las medidas que se deben tomar en caso que se presente alguno de ellos en los hogares.

« 7.4. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Durante el 2017 se presentaron 34 casos de atención conflicto derivados algunos por las obras de ampliación o reposición del Acueducto o Alcantarillado y otros producto de daños o situaciones de la normal operación de la Empresa, estos fueron atendidos y resueltos a satisfacción de los usuarios o la comunidad que estuvo involucrada en el proceso, es importante tener en cuenta que estos se atendieron con la respuesta y acompañamiento oportuno de otros procesos de la organización.



Como se puede observar en la tabla durante el 2015 se presentaron 77 casos, en el 2016 fueron 68 y para el 2017 un total de 34 lo que indica que fueron menos respecto a los años anteriores evidenciando que las comunidades están haciendo uso de sus derechos, que se convirtieron en veedores de su mobiliario comunitario y que además participan de los procesos de resolución de conflictos conjuntamente con la Empresa.

Tabla 33. **Solución de conflictos**

Año	Ejecutadas	Participantes
2015	77	564
2016	68	794
2017	34	587

« 7.5. RED COMUNAL

En el 2017 se continuo con la actualización de la base de datos de la red comunal llegando a un total de 2.506 actores sociales con quienes se persiguen dos objetivos importantes el primero consiste en una retroalimentación permanente de los procesos que realiza la Empresa y la segunda en caso de emergencia desplegar de manera rápida y oportuna la atención a los usuarios con la prestación del servicio mediante los mecanismos y acciones que se tienen descritos en el Plan de Contingencia y Emergencia.

Para mantener la comunicación se cuenta con el correo electrónico red.comunal@akc.co donde constantemente se reenvían los mensajes que desde la Empresa se emiten y son de interés externo, por otro lado los líderes que cuentan con Facebook se vincularon a la misma red social de la Empresa.

« 7.6. COMUNICACIÓN EXTERNA

Mediante el uso de las redes sociales y las distintas herramientas y medios de comunicación a su alcance, la empresa Aguas Kpital Cúcuta ha evidenciado un fortalecimiento en su imagen y la percepción que tienen usuarios y comunidad cucuteña en general.

Gracias al buen manejo de las comunicaciones y el contacto informativo con los medios de comunicación y la ciudadanía cucuteña, se logró llegar a los hogares con campañas, premios, nuevos servicios, datos de interés y productos audiovisuales que además de ser llamativos, contribuyen a nuestros objetivos organizacionales.



« 7.6.1. Redes Sociales

Facebook – (Fanpage)

Este medio digital, fue una herramienta potencial durante el año 2017, a través de ella se publicó y masificó información de la empresa, en piezas atractivas para el público como los videos, infografías, fotos y comunicados más sencillos. En el 2017 se resalta un excelente comportamiento en esta red social en comparación al año 2016, obteniendo un porcentaje alto de favorabilidad, reflejado en un mayor número de me gustas, compartir y publicaciones. Además se evidencia un aumento muy significativo en el número de fans, este resultado se dio gracias a la FUSIÓN DEL PERFIL A FANPAGE, logrando una página OFICIAL Y CERTIFICADA, además publicamos estratégicamente la información teniendo en cuenta los días y horario de mayor impacto.

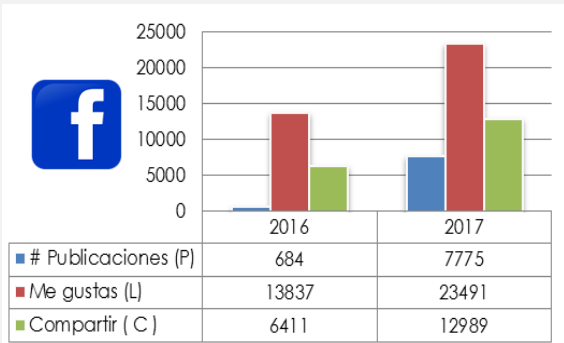
Twitter

Ha sido un aliado importante para complementar la información que se publica de la empresa y de esta forma abarcar todo el público que cuenta con la red social. Por medio de esta herramienta la información de Aguas Kpital Cúcuta llega actualmente a 8.074 seguidores registrados a diciembre, 663 usuarios más que en el año 2016. El periodo pasado cerró con 7.410.

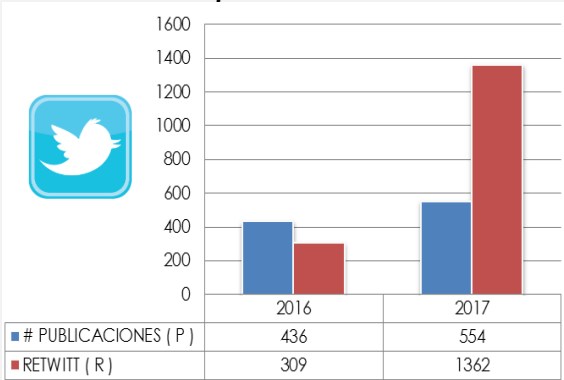
Youtube

Durante el año 2017 se convirtió en un aliado importante y potencial para la publicación de piezas audiovisuales, por medio de esta herramienta se permitió dar a conocer diferentes programas de la empresa a través de videos publicados los cuales lograron un número significativo de reproducciones por los cibernautas como se muestra en la gráfica.

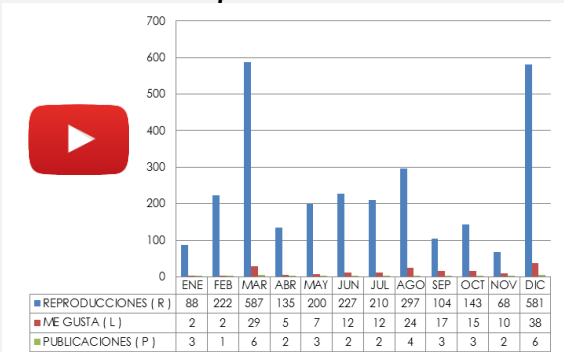
Gráfica 30. Comparativo 2016 - 2017 Facebook



Gráfica 31. Comparativo 2016 - 2017 Twitter



Gráfica 32. Comportamiento YouTube 2017



« 7.6.2. Página Web

En cuanto a la página web institucional durante el año 2017 gracias al nuevo formato y estructura, nos ha permitido dar a conocer la información de una manera más organizada y dinámica, además se crearon nuevas opciones que facilitan y benefician al usuario al momento de pagar la factura en línea, presentar una petición, queja o recurso y llevar un seguimiento de su turno mientras el usuario puede realizar otra diligencia.

En el 2017 se implementó una estrategia que busca captar la atención de los usuarios con información breve, exacta y de mayor impacto, acompañada de diseños llamativos. Total del año: 446 publicaciones y 38.293 visitas.

Gracias a la estrategia implementada en el 2017, logramos un aumento significativo en publicaciones y visitas en comparación al año 2016. Para el 2018 buscaremos aplicar nuevas técnicas para incrementar las visitas de nuestros usuarios y seguidores a la página web y así mismo lograr un mayor uso de los beneficios de la misma.

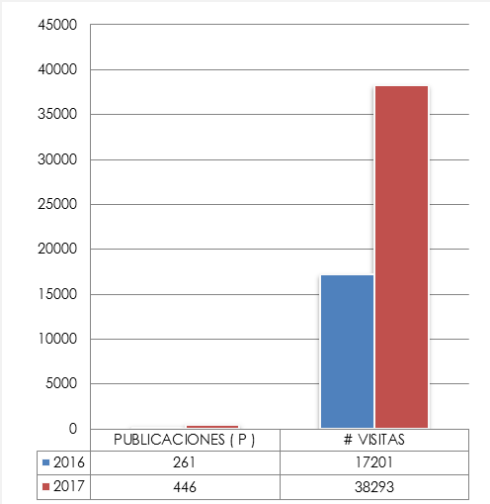
« 7.6.3. Presencia masificada.

Durante el 2017, los resultados en la publicación de noticias de relevancia social que involucraban el trabajo de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. fueron positivos, además de los compromisos comerciales con algunos medios de comunicación, la relación del equipo de Prensa con los periodistas, permitió que se visibilizaran las obras y trabajos ejecutados en distintos sectores de Cúcuta.

Un ejemplo de esto son las notas referentes a la Empresa, publicadas por los medios impresos más leídos de Cúcuta y su área metropolitana (La Opinión y Q'hubo).



Gráfica 33. **Comparativo 2016 - 2017 WEB**



Esta labor estuvo acompañada por el trabajo de gestión de la comunicación desarrollado por el equipo de prensa, que se encargó de entablar contacto permanente con los periodistas, para que conocieran la labor desarrollada por la organización.

« 7.6.4. Impactos de la noticia en TV

Se resalta un 94 % de favorabilidad en este año 2017, representados en 129 emisiones en los canales locales TU KANAL, ATN, CANAL TRO, TELENORTE Y CIVICA, los cuales estuvieron presentes en cada una de la eventualidades de la organización, desde sus noticias, entrevistas, especiales y promocionales que contribuyeron sin lugar a dudas a impactar de manera positiva a la comunidad.



« 7.6.5. Radio

Durante el 2017 la oficina de comunicación y prensa continúa con el seguimiento y control a los contenidos difundidos en las diferentes emisoras de la ciudad, actividad que nos ha permitido revisar que los contenidos generados por la oficina de comunicaciones de la organización estén siendo emitidos por las diferentes emisoras de la ciudad.



De igual forma se evidencia un aumento significativo en la información difundida en el segundo semestre del año, que corresponde principalmente a la promoción en temas relacionados con nuestra responsabilidad social empresarial como: inauguración de obras, salón del agua, Pijamada Tierra, Faro, Veladas culturales, Pesebre en vivo, entre otros, sin dejar de lado lo competente a la parte operativa y de prestación del servicio como suspensiones programadas, recomendaciones ante la época de lluvia, estados del servicio, inicio de obras y muchos aspectos más de interés comunal.





« 7.7. EVENTOS CORPORATIVOS

Salón del Agua

En el 2017 alcanzo estándares muy superiores frente a las anteriores versiones, permitiendo participar de un espectáculo cultural y empresarial digno de los más grandes de la ciudad.

En términos generales a partir de la unificación y el promedio de los resultados finales de la encuesta, se concluye que el porcentaje de satisfacción de los asistentes al evento es muy positivo, lo que a su vez indica un cumplimiento en el objetivo general. (94% índice de favorabilidad).



En comparación al año 2016, superamos el índice de favorabilidad en un 4%, hecho que se logró gracias a la experiencia adquirida en el evento anterior, el cual nos permitió evaluar las debilidades y convertirlas en fortalezas, además el acompañamiento de personal especializado fue clave para desarrollar las ideas propuestas y creadas por la oficina de prensa.

Feria de Artistas Regionales del Oriente (Faro 2017)

Evento realizado por la empresa Aguas Kpital Cúcuta y el grupo Salvador Moreno, en el compromiso fiel de apoyar la comercialización de obras de los artistas de la región y por primera vez del exterior, contó en su cuarta versión con grandes resultados, representados en una masiva convocatoria, participación y recaudo de las obras expuestas. Este evento que se desarrolló los días 1, 2 y 4 de diciembre en las instalaciones de la Biblioteca Julio Pérez Ferrero, registró la participación de 112 obras de las cuales se vendieron 37 para un total en ventas de \$10'920.000, superando en \$4'100.000, lo recaudado el año anterior.



Pesebre en Vivo

La tercera versión del Pesebre en Vivo AKC 2017, se caracterizó por presentar a la ciudad una experiencia familiar en la época de





navidad. En esta oportunidad se resalta que se fortaleció el evento a partir de la recopilación y aprendizaje de las anteriores observaciones que se hicieron. El positivo resultado se vio en el aumento significativo de 2025 asistentes en comparación al 2016, convirtiéndose en la versión con más asistentes en lo corrido del evento (5025 personas aproximadamente).

« 7.8. FACTURA INFORMATIVA

La novedosa idea de incluir información complementaria al respaldo de las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado ha permitido que Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. masifique aún más sus políticas de funcionamiento, su responsabilidad social y corporativa y su intención de hacer más claro para el usuario el manejo del servicio que a diario recibe.

Interpretación apropiada de la información contenida en su factura, beneficios del recurso hídrico y explicación de los medios de contacto para con la empresa en el caso de solicitar atención o asesoría; son algunos de los temas que mes a mes son llevados a la propia vivienda de los cucuteños a través de su factura.



« 7.9. PROYECCIONES AÑO 2018

Para el 2018 se proyecta desde la Gestión Comunal el fortalecimiento de las relaciones sociocomunitarias a través de las siguientes estrategias:

- ▲ Fortalecimiento del programa Aguas al Barrio con la actividad mensual "Ferias Aguas al Barrio" como estrategia fuerte para la recuperación de cartera incluyendo de las áreas de la empresa que pueden ofrecer algún servicio inmediato a la comunidad.
- ▲ Como estrategia pedagógica para la recuperación de cartera y el servicio de agua prepago se implementará el proyecto "La maleta del Agua", el cual consiste en llegar puntualmente a los usuarios que presentan mora y hacer entrega a estas familias este material el cual fomenta el respecto por pensamiento ambiental y su responsabilidad por la preservación del medio ambiente
- ▲ Continuar con el posicionamiento de la imagen AKC con la móvil AKC, sorteos al aire y promoción externa (redes sociales, mensajes call center y





medios de comunicación TV). Se incluirá un programa en vivo en determinado sector de la ciudad lo cual nos permitirá atender y escuchar más de cerca a la comunidad y fortalecer los lazos entre comunidad y empresa, logrando de este modo el aumento de nuestros oyentes.

- ▲ Acompañar a la administración municipal (Secretaría de Cultura) en sus políticas y programas tendientes a la promoción y desarrollo de las diferentes manifestaciones de la cultura.
- ▲ Fortalecimiento del grupo de teatro AKC como mecanismo de apoyo a las diferentes actividades comunales
- ▲ Se realizará contacto mensual con cada uno de los grupos que hacen parte de la red comunal con el propósito de mantener una comunicación más directa.
- ▲ Se proyecta socializar en las diferentes empresa de la ciudad los programas pilotos implementados en AKC (ciclismo urbano, supermercado "La Confianza", Cajita Solidaria) con el fin de lograr que se implementen en otras instituciones promoviendo la cultura ciudadana y ambiental, estilos de vida saludable, etc.
- ▲ Fortalecer en innovación los diferentes proyectos culturales desarrollados por AKC (Veladas Culturales, Salón del Agua, Pesebre en Vivo, entre otros), promoviendo el Orgullo Cucuteño en la ciudad.





8

**GESTIÓN TALENTO
HUMANO**



« 8.1. COMPETENCIAS LABORALES

En la gestión del año 2017 el Centro de Negocios de Talento Humano proporcionó un equipo de trabajo diverso, tanto en disciplinas como en niveles de formación, cuya característica principal fue el compromiso con el logro de los objetivos propuestos y el alto sentido de pertenecía con la empresa y sus proyectos y el desarrollo del

A corte 31 de diciembre de 2017 la empresa cuenta con 633 trabajadores de los cuales 623 se encuentran con vinculación directa, conformando la Planta de Personal de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. y 10 trabajadores en Misión vinculados a través de la empresa de suministro de personal Mantenimientos Helio. Al culminar la vigencia 2017, la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cuenta con 541 colaboradores a Término Indefinido, 51 colaboradores a Termino Fijo de un año y 31 colaboradores a Termino Fijo inferior a un año.

Tabla 34. **Tipos de contratación del 2017**

TIPO DE CONTRATACIÓN	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
TERMINO INDEFINIDO	117	424	541
TERMINO FIJO A UN AÑO	10	41	51
TERMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO	5	26	31
TOTAL	132	491	623

Los 623 colaboradores directos de la Planta AKC, se clasifican según su tiempo de servicio de la siguiente manera:

Tabla 35. **Clasificación de colaboradores según el tiempo de servicio**

TIEMPO DE SERVICIO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
< 3 AÑOS	14	57	71
DE 3 A 6 AÑOS	26	99	125
> 6 AÑOS A <10 AÑOS	89	328	417
10 AÑOS	3	7	10
TOTAL	132	491	623

De los 623 empleados de vinculación directa de la empresa, 11 corresponden a personal de Dirección, confianza y manejo; 435 colaboradores se encuentran afiliados al Sindicato de Trabajadores y 188 colaboradores no afiliados al Sindicatos de trabajadores; para un total de 612 beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.

Por otra parte, La mujer en su rol de profesional, trabajadora, madre y amiga es pieza fundamental para la familia Kpitalina y la sociedad Cucuteña; es por ello que Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P reconoce actualmente su esfuerzo y



compromiso ampliando su campo laboral en cargos como repartidor y lector para el centro de negocios de facturación, cargos que antes solo eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Dado lo anterior para el año 2018 se tiene la meta de investigar y ahondar en que otros cargos de la organización, la mujer puede desarrollarse íntegramente.

Tabla 36. Roll de la mujer Kpitalina

PERIODO	No. de puestos de trabajo para ambos géneros	No. de Funcionarios Mujer	No. de Funcionarios Hombre	Índice
ENERO	356	132	224	37,1%
FEBRERO	356	131	225	36,8%
MARZO	356	132	224	37,1%
ABRIL	356	133	223	37,4%
MAYO	356	134	222	37,6%
JUNIO	356	134	222	37,6%
JULIO	356	136	220	38,2%
AGOSTO	356	136	220	38,2%
SEPTIEMBRE	356	137	219	38,5%
OCTUBRE	356	137	219	38,5%
NOVIEMBRE	356	138	218	38,8%
DICIEMBRE	356	138	218	38,8%
Acumulado	356	135	221	37,9%

A continuación se presenta el nivel de estudio de los colaboradores de la empresa:

Tabla 37. Nivel de estudio de los colaboradores

NIVEL DE ESTUDIO	TOTAL	%
PRIMARIA	35	5.63%
SEGUNDARIA	334	53.70%
FORMACION SENA	46	7.40%
TECNICO PROFESIONAL	51	8.20%
TECNOLOGO	42	6.75%
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	93	14.95%
ESPECIALIZACION	20	3.22%
MAESTRIA	1	0.16%
TOTAL	622	100.00%

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



« 8.2. BIENESTAR ORGANIZACIONAL

En el 2017, el área de Bienestar Organizacional continuó ejecutando programas por el bienestar de los colaboradores, propendiendo por el mejoramiento de su salud mental y física, el apoyo a sus habilidades artísticas y deportivas, su seguridad ante casos fortuitos y los de su familia, el fortalecimiento de su amor por la organización a partir de campañas, la realización de actividades para el reconocimiento de su buena labor realizada en la empresa y el aporte para su crecimiento profesional y personal, estimulando en ellos la importancia de gozar siempre de los valores del Ser Kpital.



A continuación relacionamos los programas ejecutados y su impacto en los Kpitalinos:

« 8.1.1. Eventos sociales

Día de la Secretaria

La celebración a las secretarias de nuestra organización, se llevó a cabo en las instalaciones del Casino Internacional y consistió en una cena con serenata y concursos. La logística del mismo, se trabajó de la mano de la caja de Compensación Comfanorte.

Exaltación a la Mujer Kpital

Con un evento conmemorativo por el día de la mujer y el día de la madre, se llevó a cabo en el marco de una divertida celebración, la primera versión de los premios Panche Dorado a la Mujer Kpital, donde se quiso resaltar en las mujeres los valores que más las identifican en la organización, como su espíritu de superación, liderazgo, servicio y dotes deportivas.

Tabla 38. **Eventos Sociales 2017**

Evento	Beneficiados	Calificación Evento
Día de la Secretaria	7	4.6
Mujer Kpital	116	4,74
Mentes de Mentes	671	4,6
Día del Niño	383	4,7

Día de la Secretaria



Este año se exaltó a la Ing. Luz Mariana Barbosa como la mujer Kpital quien se ha destacado por su carisma y pasión durante los años de operación de la empresa.

El Sindicato SINTRAEMSPDNS y el Fondo de Empleados FOEMPAKC, se vincularon a la celebración

Integración AKC – 2017 “Mentes de Mentes”

En el marco de una gran carrera de obstáculos físicos y mentales para la familia Kpital, se celebró el cumpleaños número 11 de nuestra organización.

La temática no solo ofreció a los Kpitalinos diversión y sano esparcimiento, sino que también permitió medir aspectos como el trabajo en equipo, liderazgo y manejo de conflictos, en un espacio de gran espíritu de competencia para líderes, inspectores y colaboradores por igual.

Celebración Día del Niño

Con una mañana de juegos, refrigerios, recreación y fíteres, Aguas Kpital Cúcuta le celebró a los niños Kpitalitos su día en las instalaciones del nuevo centro de diversiones MEGALAND, el evento fue de total agrado y permitió pasar una mañana en la que papitos e hijos compartieron, jugaron y aprovecharon de estos divertidos beneficios que trae consigo hacer parte de la familia Kpital.

« 8.1.2. Olimpiadas AKC

Inauguración: “PREMIOS THE HUGO’S”

Se llevó a cabo la inauguración de las V Olimpiadas AKC y podríamos decir que ha sido uno de los eventos más sublimes de todos los años, la creatividad, la

Tabla 39. **Mujeres AKC exaltadas**

Mujer Exaltada	Premio
Angélica Agudelo	Mujer Superación
Fabiola Guevara	Mujer Deportista Revelación
Martha Moreno	Mujer Servicio
Karen Yáñez	Mujer Líder



Mujer Kpital



Mentes de Mentes



Día del Niño

Tabla 40. **Olimpiadas AKC 2017**

Olimpiadas	Beneficiados	Calificación Evento
Inauguración	2246	4,4
Clausura	617	4,6



explosión del talento y sobre todo el trabajo de la mano de directores, líderes y colaboradores, se vieron reflejados de mejor manera en esta versión de las olimpiadas. La temática en esta oportunidad sobre películas, la elegancia del evento, la unión de los equipos y la nueva dinámica de los juegos deportivos, fueron muy positivos para el 2017, afirmando que dicha inauguración fue definitivamente exitosa e inspiradora.

Clausura Olimpiadas

Con el fin de dar cierre a las olimpiadas, se llevó a cabo una triatlón que daba calificación final a los resultados de las mismas, un evento totalmente innovador, pues el centro del evento fue el deporte y la puesta en marcha por primera vez de la Política de Cero alcohol, la entrega de premios al instante y la diversidad de actividades criollas en donde muchos participaron, recordaron su infancia y se divertieron. Este evento, fue la mejor oportunidad para exaltar a los deportistas AKC y descubrir nuevos talentos. Estos y otros aspectos hicieron que este evento fuese satisfactorio y positivo para los Kpitalinos.

« 8.1.3. Estilos de Vida Saludable

Danza

Durante el año 2017, se llevaron a cabo clases de Bailoterapia que se realizaban en el edificio San José, durante el año se contó con una participación constante de 12 colaboradores.

Natación

Se continuaron con las Clases dirigidas en la piscina del colegio Inem para los colaboradores AKC y sus hijos. Al finalizar el año culminaron las clases de manera constante 32 personas, 25 hijos de empleados y colaboradores.



Inauguración Olimpiadas



Clausura Olimpiadas



Danza



Natación



« 8.1.4. Programa de nivelación educativa 2017

En este 2017, logramos que 5 nuevos Kpitalinos cumplieran con su sueño de ser Bachiller, de los que 1 era colaborador y 4 familiares, para el 2018 continúan 2 colaboradores en el proceso de Nivelación.

Programas incluyentes que entre otros dan posibilidades a los familiares de nuestros colaboradores.



« 8.1.5. Bibliokpital

Durante el 2017, en el marco de este programa, se ejecutaron dos grandes actividades:

Feria de la Lectura

Se realiza la exposición de libros para préstamos donde los colaboradores participantes pudieron observar los diferentes géneros literarios que se encontraban a disposición de los colaboradores y sus familiares. Como souvenir de la actividad, se hizo entrega de un llavero con mensajes alusivo a la importancia de la lectura.

Donación de textos escolares

Se pusieron a disposición de los colaboradores 78 textos escolares de los diferentes grados para su consulta o en su efecto utilización de los Kpitalitos en su proceso de formación. Estos fueron regalados a quienes los necesitaban.



Feria de la Lectura

« 8.1.6. Música

El programa da inicio con el nuevo convenio interinstitucional fusionado con el proyecto música del colegio INEM, iniciando sus clases en el mes de Marzo y terminando en Diciembre con colaboradores beneficiados que explotaron durante el año sus habilidades y amor por la música.



Música



« 8.1.7. Teatro

En un tiempo de solo 4 meses, se creó y posesionó el grupo de teatro AKC como ARTEATRO KPITAL, se consolidó un equipo responsable, dinamizador y trabajador de buenas iniciativas y creatividad.

Es importante destacar que con jornadas de capacitación de tan solo 2 horas semanales, se logró realizar el montaje y lanzamiento en el mes de diciembre de una obra infantil sobre seguridad vial, direccionado a la utilización de la bicicleta: "Caperucila y el Lobo Veloz", obra que sirvió para afianzar conocimientos y destrezas aplicadas en "El Pesebre en Vivo" que se desarrolló durante toda la jornada decembrina en el Puente de Guadua.

« 8.1.8. Ballet

Se continuó con las clases dirigidas por la escuela de Danza ABC te forma para bailar, apoyado por el ministerio de Cultura y Aguas Kpital Cúcuta, en la que los hijos de nuestros colaboradores recibieron clases los días martes, jueves y sábado.

« 8.1.9. Colaborador feliz

Como reconocimiento a la buena labor realizada por parte de los mejores colaboradores de cada centro de negocio, se realizaron 2 eventos de integración en el complejo turístico Chitarapark Chinácota, evento que más allá de ofrecer un día de sano esparcimiento, contribuye a reforzar en los colaboradores los valores del Ser Kpital y el sentido de pertenencia hacia nuestra organización.

Tabla 41. **Beneficiados Teatro, Ballet y Colaborador feliz**

Programa	Beneficiados	Calificación
Teatro	12	4,8
Ballet	8	4,4
Colaborador Feliz	50	4,6



Teatro



Ballet



Colaborador Feliz



« 8.1.10. Clima organizacional

En el 2017, Se llevaron a cabo actividades para disminuir el estrés de los colaboradores y mantener el bienestar emocional y psicosocial ejecutando:

- ✦ Plan de acción en búsqueda de fortalecer los resultados anteriores de la batería de riesgo Psicosocial.
- ✦ Asesorías psicológicas
- ✦ Visitas domiciliarias.

Ejercicio que fue complementado con talleres de grupo y campañas que tuvieron una cobertura total en los colaboradores AKC.

« 8.3. COMUNICACIÓN INTERNA

« 8.3.1. “AKC 100% Informados”.

Al interior de nuestra organización, se cuentan con herramientas creativas de comunicación como la revista interna "SER KPITAL", "EL GRIFO", "LA INTRANET" y "KPITAL AL MURO" en estos medios se brinda información noticiosa a todos los colaboradores de la empresa, además de exaltar la buena labor de cada uno de ellos, se dan a conocer las directrices organizacionales.

Intranet. Es la herramienta en red que gracias a sus posibilidades de intercambio de información y de cooperación entre equipos, pone en manos de los Kpitalinos toda la información que necesitan de una manera sencilla y rápida.

Durante el 2017 esta herramienta de comunicación mantuvo su actualización de información constante para los colaboradores, generándose 218 publicaciones en el año, presentándose un aumento en la generación de información en comparación con 2016 (187) de 31 mensajes de diferencia. Se cumplió con la meta de 16 mensajes por mes establecida, logrando un consolidado de 18 publicaciones a noviembre.



Tabla 42. **Actividades clima organizacional**

Actividades	Beneficiados
Valores corporativos:	195
Confianza	
Liderazgo	195
Trabajo en Equipo	195
"AKC el líder eres Tú"	80
"Ser Kpital inspirador"	450
"Soy positivo y tú también"	30
Economía familiar	156
Manejo el estrés	226
Planeación del tiempo laboral	226
Pertenencia y valores institucionales	190
Entrenamiento laboral y Comunicación Asertiva	190
Relaciones familiares	226
Manejo del tiempo libre	226



Intranet

Kpital al Muro. Es un medio implementado en el año 2014, con el objetivo de ofrecer un espacio abierto de participación a todos los colaboradores especialmente al personal de terreno, para conocer sus pensamientos y necesidades con relación a temas sociales, económicos y culturales propuestos por la empresa. La participación mensual de colaboradores durante el 2017 fue de 67 mensajes en las dos sedes, con un total de 710 mensajes publicados por los kpitalinos en el año, logrando con ello identificar sus requerimientos en los diferentes procesos de la organización y buscar nuevos beneficios.

Se resaltan los temas en los que más participaron los Kpitalinos: Celebración del día de la mujer, Olimpiadas y Supermercado la Confianza, cada uno con un promedio de 31 mensajes.

El Grifo. El programa de televisión interno "El Grifo" es el espacio de participación, información y motivación para nuestros colaboradores, que se transmite mensualmente por medio de los televisores, intranet y YouTube.



En el año 2017 el programa institucional interno EL GRIFO presentó un aumento significativo en su audiencia, resultado que se evidenció en el seguimiento realizado en la encuesta trimestral que se aplicó a 345 colaboradores del AKC que laboran entre el Pórtico, Talleres y Edificio San José, logrando con ello identificar que se ha mantenido el interés por el programa, actualmente tiene una calificación de un 99% como Bueno frente a un 0, 58% de regular y malo.

« 8.3.2. Programas Institucionales

Zona Hídrica. Durante este año, la oficina de comunicación y prensa logró producir CINCO emisiones del programa de televisión externo. En el mes de marzo se realizó la primera emisión, a través de todas las redes sociales de la empresa como: El canal de YouTube y Facebook, además de los distintos medios de comunicación televisivos de la ciudad. Cabe resaltar que desde la primera emisión tuvo muy buena aceptación gracias a la estrategia que se implementó, la cual consistió en fortalecer el programa a través de las redes sociales, publicando en horarios claves que permitieran mayores visitas y reproducciones, además se trabajó con un formato más llamativo, como por ejemplo el digital. Gracias a esto, se logró evidenciar el incremento de visitas, superando el número de reproducciones consecutivamente de los programas publicados.





Los usuarios también tuvieron la posibilidad de observar el programa institucional externo a través de los medios locales televisivos como: Tu Kanal, Cívica TV y ATN Televisión, pero debido a que son canales pequeños, no tiene la opción de medir su audiencia, esa fue otra de las razones que nos impulsó a fortalecer el programa a través de las redes sociales (Facebook y YouTube) que se han convertido en el medio de comunicación masivo más activo del mundo.

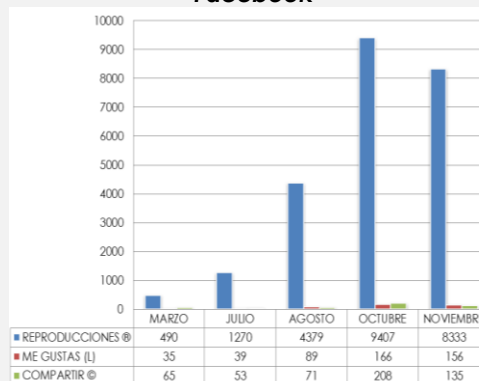
Planeta Hídrico. Gracias a la aplicación de nuevas estrategias de promoción como volantes, concursos en fechas especiales y publicaciones llamativas en las redes sociales, se logró impulsar y fortalecer el programa obteniendo mayor alcance en el número de llamadas entrantes, además la nueva sección llamada LA MOVIL AKC, nos permitió mayor cercanía e interacción con usuarios de distintos sectores de la ciudad, los cuales se interesaban por participar en el programa.

En comparación con el año 2016, se logró mayor participación de los usuarios en el programa radial.

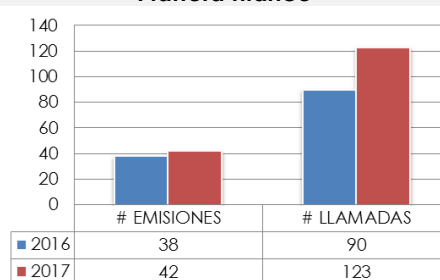
En la gráfica se observa que pese a menor número de emisiones en el 2016 debido a que se inició programa una semana más tarde, fue mayor el número de participación de los oyentes durante el año. Resultado de las estrategias antes mencionadas.



Gráfica 34. **Impacto zona hídrica Facebook**



Gráfica 35. **Comparativo 2016 - 2017 Planeta hídrico**



« 8.4. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Dentro del sistema de Gestión de Calidad El área de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones; por lo tanto la organización se ha comprometido a mantener los niveles más altos de bienestar físico, mental y social de su población trabajadora.

« 8.4.1. Comportamiento de la accidentalidad año 2015-2016-2017

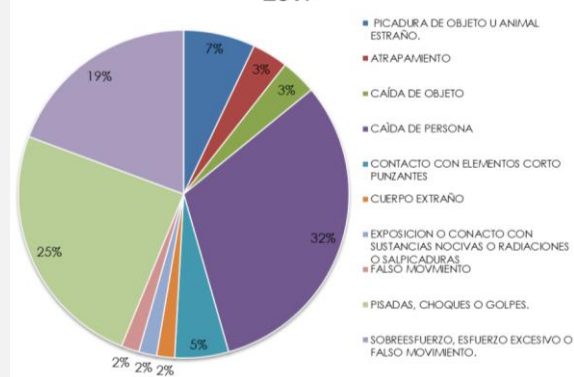
El año 2017 cierra con 56 accidentes de trabajo, evidenciando una disminución en el número de accidentes reportados, 7 menos que el año pasado; esto refleja el compromiso del área SST para generar ambientes de trabajo seguros y generar conciencia entre colaboradores, jefes y líderes; quienes cada día se comprometen en cumplir las metas y velar por la salud y bienestar del personal a su cargo.

El mecanismo o forma con mayor incidencia en la ocurrencia de accidentes del 2017, son las caídas de personas estos generado por falta e autocuidado durante la realización de actividades de facturación y cartera (personal que se traslada a pie o en motocicleta), seguido por pisadas, choques o golpes esto generado durante el cargues y descargue de materiales y eventos relacionado con las tapas de los medidores; este año la buena gestión del área de Seguridad y Salud en el trabajo se evidencia en la considerable disminuciones de accidentes por peligros biomecánicos (sobreesfuerzos, esfuerzo excesivo o falso movimiento), los cuales en años anteriores, generaron reubicaciones y restricciones en los funciones de varios colaboradores.

Tabla 43. **Accidentalidad 2017**

AÑOS	TOTAL AT
No. DE A.T. 2015	72
No. DE A.T. 2016	63
No. DE A.T. 2017	56

Gráfica 36. **Accidentalidad 2017**



« 8.4.2. Programa de investigación de accidentes e incidentes de trabajo

La identificación de las causas generadoras de accidentes e incidentes de trabajo es una tarea fundamental en la prevención de accidentes de trabajo, por tal motivo se investiga cada evento que reportan al área SST esta tarea se realiza con el fin de establecer las causas y tomar acciones preventivas y correctivas a fin de evitar que se generen nuevamente accidentes de trabajo. Como parte del plan de acción de la accidentalidad se instalaron dos plataformas una en el estación tasajera y la otra entre los tanques de la cámara de quiebre; dichas plataformas permitirán que los colaboradores puedan realizar sus actividades de manera segura ya que se pudo eliminar el peligro de caídas a desnivel.



« 8.4.3. Reubicación y reincorporación laboral

En la actualidad existen 91 casos de trabajadores con recomendaciones medico laborales, cabe aclara que solo 48 de los casos están directamente relacionados con la actividad laboral, e los cuales 20 esta calificados como accidentes de trabajo y 28 recibieron calificación de enfermedad laboral.

Del total de los 91 casos 17 están reubicados, quiere decir que cambiaron totalmente su actividad y 68 se reintegraron. 51 trabajadores laboran al 100% y 36 de ellos laboran con restricciones médicas.

Como medidas preventivas y correctivas continuamos ejecutando el programa PILO y formulando planes de acción derivados de las investigaciones de accidentes de trabajo. Para el año 2018 se espera contar con un espacio dedicado fisioterapia.



Tabla 44. **Procesos calificación de origen**

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ACCIDENTES LABORALES	9	34	31	32	20	20
ENFERMEDADES LABORALES	11	8	34	34	15	12
ENFERMEDADES LABORALES	5	6	31	31	26	28
ENFERMEDADES LABORALES	0	12	31	34	19	17
ENFERMEDADES LABORALES	0	8	31	31	14	14
TOTAL CASOS	25	60	72	84	94	91

« 8.4.4. Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Peligro Biomecánico (SVEPB).

Dentro de los peligros prioritarios encontramos el Peligro biomecánico, siendo este el que mayor número de reubicaciones a generado por lo tanto se ataca constantemente mediante la ejecución de las actividades del SVEPB. En el 2017 se realizaron las siguientes actividades:

Tabla 45. **Actividades Sistema de Vigilancia Epidemiológica para Peligro Biomecánico**

ACTIVIDAD	POBLACION	BENEFICIADOS	% DE COBERTURA
Tamizaje Osteomuscular	628	278	44%
Valoraciones Osteomusculares	197	106	54%
Casos Sospechosos	197	132	67%
Inspecciones ergonómicas	628	410	65%
Intervención casos sospechosos	197	132	67%
Disminución de la sintomatología	132	25	19%





Se realizó tamizaje al 44% de la población trabajadora hallando que 197 de estos refirieron algún tipo de molestia muscular por lo cual se valoró, encontrando que el 54% de los valorados presentan signos de alarma que pueden suponer alguna patología osteomuscular; En el transcurso del año surgieron más trabajadores sospechosos resultado de autoreportes y accidentes de trabajo.

Se ejecutaron 410 inspecciones ergonómicas y se brindó el servicio de fisioterapia a 132 trabajadores de los cuales el 19% refirió sentirse mejor. La intervención fisioterapéutica podría ser más efectiva si se contara con un área específica para realizar terapias con los equipos necesarios para esta labor, como también personal de tiempo completo.

« 8.4.5. Programa de Estilos de Vida Saludable

El programa de estilos de vida saludable busca generar conciencia en la población trabajadora incentivando la práctica de actividades físicas deportivas, implementar una alimentación balanceada y promover hábitos saludables como eliminar el cigarrillo, el alcohol.

Para el desarrollo de estas actividades contamos con aliados estratégicos como Comfanorte, Las diferentes EPS, UNIPAMPLONA y la UDES Nueva EPS jornada de tamizaje talleres de próstata y cáncer de mama. En mayo nos apoyó con una jornada igual en la feria de la Seguridad y salud en el Trabajo.



« 8.4.6. Programa de inspecciones

Como mecanismo de control de los peligros y los diferentes peligros se realizan inspecciones de seguridad para identificar condiciones inseguras y determinar las recomendaciones necesarias para mitigar el riesgo, de igual forma se identifican actos inseguros generados por la conducta de los trabajadores, en estos casos mediante charlas de seguridad en el sitio de trabajo buscamos generar conciencia promoviendo cambios comportamentales tendientes a formar colaboradores seguros.

La mayoría de los hallazgos corresponden a actos inseguros los cuales se pudieron corregir en el momento con las indicaciones dadas por el personal SST,



aquellos aspectos que no se corrigieron en el momento son condiciones que en la mayoría de las ocasiones requieren una inversión y tiempo de ejecución.

Tabla 46. Inspecciones y hallazgos 2017

INSPECCIONES 2017		
PROGRAMADAS	EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
400	350	75%
HALLAZGOS		
DETECTADOS		CORREGIDOS
600		490

« 8.4.7. Acompañamiento Contratistas

Una de las grandes obligaciones establecidas en el decreto 1072 del 2015 es vigilar que los contratistas y subcontratistas cumplan con la normatividad en seguridad y salud en el trabajo, es por esto que realizamos acompañamiento a nuestros contratistas verificando la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



« 8.4.8. Acompañamiento Tareas de alto Riesgo

En el año 2017, se realizaron inspeccionar las diferentes obras de alto riesgo desarrolladas por los contratistas y revisión en cuanto al plan básico legal que deben tener las empresas para cumplir con la normatividad legal en Seguridad y Salud en el Trabajo cumpliendo de esta manera con los requisitos de ley que obligan a nuestra organización a verificar que sus contratistas cumplan con la legislación legal vigente. Esta labor contribuye a mejorar las condiciones de seguridad de los trabajadores directos, en misión y contratistas.





Espacios confinados y trabajo en alturas



Grandes reparaciones y trabajo en excavaciones



« 8.4.9. Capacitación en Trabajo Seguro en Alturas y Reentrenamiento

En el año 2017 como parte del cumplimiento legal, con relación a los trabajos en alturas, el área de seguridad y salud en el trabajo en apoyo con el SENA capacitó a 25 colaboradores que dentro de sus funciones esta realizar actividad a más de 1,50 mts hacia arriba o hacia abajo; los CN de negocios que enviaron a capacitar su personal fueron Distribución y Bombeo, Electromecánica, PQR y Control de Irregularidades. A la fecha tenemos 85 colaboradores certificados en trabajo seguro en altura. Adicional a las certificación se recertificaron a 45 colaboradores. También se capacitó de mediante el asesor en emergencias los colaboradores de Distribución y Bombeo y Electromecánica en trabajo seguro en espacio confinados y aplicación de los planes de rescate.



« 8.4.10. Plan Estratégico de Seguridad Vial

El Plan Estratégico de Seguridad Vial en pro de reducir la accidentalidad laboral relacionados con eventos de tránsito para el personal motorizado al servicio de la organización y otros particulares, en el año 2017 se realizó capacitaciones en manejo defensivo y seguridad vial con el apoyo del Sena y personal de la ARL COLPATRIA ; también se realizaron inspecciones técnico-mecánicas, inspección a la documentación exigida para rodar en el territorio colombiano y seguimiento a los vehículos contratistas al servicio de la empresa.

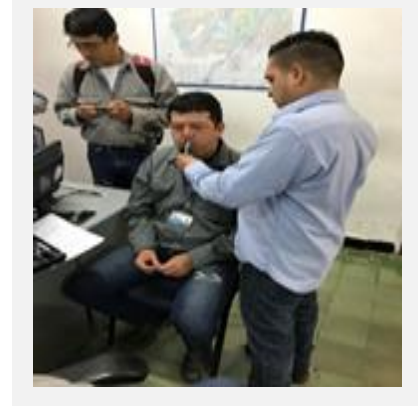


Tabla 47. **Plan Estratégico de Seguridad Vial**

Actividad	Programado	Ejecutado	% cumplimiento
Inspección vehículos - AKC	276	245	88,77%
Seguimiento documentación de tránsito-	191	191	100%

« 8.4.11. Planes y Brigadas de Emergencia

En cumplimiento al decreto 1072 de 2015 la empresa da continuidad a la brigada de emergencias la cual tiene cubrimiento en todos los centros de trabajo, en este aspecto se desarrollan diferentes actividades como actualización de planes de emergencias, realización de simulacros, capacitaciones, adquisición de nuevos tarjes para emergencias con Cloro.

« 8.4.12. Acompañamientos en servicios de prevención eventos masivos

En este escenario se puede apoyar en la prevención de eventos masivos identificando riesgos donde se pueda ver afectada la integridad física de los espectadores y de los mismos integrantes de la organización coordinando la respuesta por parte de los brigadistas y dado el caso con organismos de socorro.

Tabla 48. **Acompañamientos en servicios de prevención eventos masivos**

ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	NUMERO DE EVENTOS
1	Veladas culturales	39
2	Veladas al barrio	10
3	Guardianes del planeta	02
4	Pijama a tierra	01
5	Marcha por los niños	01
6	Marcha por el agua	01
7	Inauguración feria de Cúcuta	01



ITEM	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	NUMERO DE EVENTOS
8	Salón del agua	01
9	Día de los niños	01
10	Ejecución de simulacro empresa de la EIS	01
11	Aniversario de la empresa - planta el pórtico.	01
12	Clausura olimpiadas	

« 8.4.13. Simulacros

Se ejecutaron dos simulacros, uno en el que se evaluó la capacidad de respuesta de los brigadistas y sus conocimientos en atención prehospitalaria y un segundo organizado por la oficina UNGRD.



« 8.4. PROYECCIONES AÑO 2018

Se proyecta para el 2018 fortalecer el talento humano de la empresa para que se convierta en la principal herramienta de apoyo hacia el logro de los objetivos organizacionales y de la consolidación de las relaciones con los diferentes públicos de interés, buscando generar cambios comportamentales en la comunidad que se reflejen en una mejor ciudad y en el reconocimiento general a la gestión de la empresa.

- Fortalecer el grupo interdisciplinario (Gestión Social, SST y Bienestar Organizacional) con el objetivo de disminuir el riesgo psicosocial a través del cumplimiento del plan de acción establecido
- Fortalecer en los colaboradores toda la información necesaria sobre los procesos de AKC sus funciones y metas, de tal forma que los colaboradores se conviertan en asesores adentro y fuera de la organización.
- Continuar con el fortalecimiento del programa Estilo de vida saludable a través de convenios con Comfanorte, Sinfónica Juvenil Colegio Inem, ABC te forma para Bailar, Academia de Baile Angie, entre otros; promoviendo la cultura y el deporte en los trabajadores y familiares de AKC.





- ▲ Potencializar en los colaboradores de Aguas Kpital Cúcuta valores y actitudes positivas que se reflejen e irradien en cada uno de los contextos que se desarrollan, siendo motivadores y generadores de cambios comportamentales.
- ▲ Se implementará una maratón de lectura como herramienta desarrollo personal interdisciplinario, promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida.
- ▲ Fortalecer los programas pilotos (Cajita Solidaria, Supermercado "La Confianza", Ciclismo Urbano) dentro de AKC como fomento de los valores Kpital, cultura ciudadana y ambiental.





9

GESTIÓN JURÍDICA SOCIETARIA

La gestión legal está encaminada a ejercer la defensa de los intereses de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. en los estrados judiciales y ante las autoridades administrativas, a través de acciones efectivas y oportunas; así mismo, de prevenir cualquier riesgo o evento que pueda afectar las diferentes relaciones de la compañía con los grupos de interés con los que interactúa. En razón a esto, la Dirección Jurídica y la Secretaria General realizan de manera permanente el seguimiento y la actualización legal de los procedimientos y actuaciones que adelantan las diferentes dependencias de la empresa, mediante la revisión de los procesos de forma transversal, en observancia de las obligaciones establecidas en el Contrato de Operación 030 de 2006, sus anexos técnico y tarifario; los lineamientos del ordenamiento jurídico, el régimen de servicios públicos domiciliarios y demás normas concordantes.

« 9.1. GESTIÓN SOCIETARIA

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

Como sociedad del tipo de las anónimas, se rige por las disposiciones estatutarias, legales establecidas en el código de comercio, civil y de ética y buen gobierno.

En observancia a lo anterior, la Secretaria General hizo seguimiento y garantizó que todas las actuaciones societarias estuvieran acorde a derecho durante el año 2017, verificando el cumplimiento de las de las reuniones de seguimiento de la gestión administrativa, técnica, comercial, financiera y de los temas más relevantes de la sociedad a través de las reuniones mensuales de la Junta Directiva y las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas.

« 9.1.1. Sesiones de la Junta Directiva

La Junta Directiva que presidió las reuniones mensuales de este importante órgano de dirección fue elegida en la sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas celebrada el treinta y uno (31) de marzo del 2017, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N° 25, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:



Tabla 49. Miembros de la junta directiva

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Javier Castellanos Bautista C.C.No.13.443.377	Mónica Andrea Díaz Castillo C.C. No. 37.442.729
Carmen Cecilia Aldana Palencia C.C. No.60.335.763	Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. No.70.105.844
Hugo Fuentes Parada C.C. No 17.590.298	José Gilberto Hernández Lara. C.C. No 88.197.392

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

« 9.1.2. Sesiones de la Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de la sociedad, sesionó de forma ordinaria el treinta y uno (31) de marzo del 2017, aprobando el Informe Anual de Gestión de Fin de Ejercicio del año 2016, presentado conjuntamente por el Gerente General y de la Junta Directiva, así como el balance general y los estados financieros correspondientes; la presentación del informe de la Revisoría Fiscal y los asuntos relevantes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad y el cumplimiento de las obligaciones y metas establecidas en el Contrato 030 de 2006 y sus anexos.

En el año 2017 se registró una modificación en la composición accionaria de la sociedad, en cumplimiento con lo ordenado por la Superintendencia de Sociedades mediante los autos N° 400001875 y 405014528, en los que aprobó la adjudicación de bienes de la sociedad AGUAS KPITAL S.A E.S.P. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL a sus acreedores, registrándose la transferencia de la propiedad de las 9.618 acciones de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. en el título proindiviso N° 0065 a nombre de los Adjudicatarios de los bienes de Aguas Kapital S.A. en Liquidación Judicial, de acuerdo a lo solicitado por la liquidadora de dicho proceso Dra. MARTHA HELENA JIMÉNEZ ROSALES.

La representación de las acciones contenidas en el título proindiviso N° 0065 expedido a nombre de los acreedores de Aguas Kapital S.A. en Liquidación Judicial son representadas por los acreedores adjudicatarios denominados



MEGAPROYECTOS S.A. e INVERSIONES BOREALIS S.A.S, así como INVERSUMA, según la votación afirmativa de una mayoría superior al 70% del porcentaje adjudicado, tal como fue comunicado a la empresa mediante el escrito de radicado N° 201700004375 del 10 de febrero de 2017.

La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2017 es la siguiente:

Tabla 50. Composición de accionaria

Nombre del Accionista	Documento	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatria S.A. En calidad de vocera del patrimonio autónomo FC-TRANSVIC	830,053,994	35.847	35.847.000.000	35.847.000.000	77,663%
Acreedores Varios AGUAS KPITAL S.A. E.S.P. En liquidación Judicial.		9.618	9.618.000.000	9.618.000.000	20,838%
Transvic S.A.S	900.367.716-5	623	623.000.000	623.000.000	1,350%
José Parmenio Martínez	5,380,964	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Azis Abraham Saieh	88,206,048	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Saul Prada Archila	13,807,786	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
William Fuentes Torrado	88,137,431	20	20.000.000	20.000.000	0,043%
Jesus Antonio Chaustre	13,256,053	4	4.000.000	4.000.000	0,009%
Maria Zulay Prato Duran	60,306,996	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Carlos José Sanchez Ortega	13,236,894	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
Luis Fernando Castellanos A.	13,232,423	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Victoria Cáceres de I.	27,566,597	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Gladys Gallego de Parra	37,225,193	10	10.000.000	10.000.000	0,022%
Hernando Contreras	19,239,686	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Pedro de Jesús Leon	13,258,711	5	5.000.000	5.000.000	0,011%
Gaudy Yesalith Camillo	60,377,938	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Daniel Suarez Mateus	13,505,067	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Eduardo Jose Fajardo Jaimes	13,460,187	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Juan Ramiro Hernandez D.	5,389,543	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Jose Fernando Rivera B.	1,929,701	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Jose Antonio Alvarez Trillos	13,257,614	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Carmen M. Prado de Raynaud	37,241,546	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Gerardo Henry Raynaud	13,480,455	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Luz Myriam Hurtado	51,652,239	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Rosmira Bautista Carrascal	36,500,393	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Jorge Ivan Figueroa Mantilla	13,820,306	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
German H. Montaña O	88,265,903	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
German A. Montaña O	13,275,204	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
SUBTOTAL		46157	46.157.000.000	46.157.000.000	100,00%

« 9.1.3. Acuerdos Colectivos

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y el sindicato en el año 2017 de forma conjunta cumplieron con el deber de respetar lo acordado en la Convención Colectiva de Trabajo 2016 – 2018; celebrando las reuniones trimestrales acordadas cumpliendo los compromisos relacionados con la revisión y aprobación del Reglamento Interno del Trabajo, comité de reclamos, las jornadas laborales, dotaciones, encargos, ascensos, etc.



« 9.1.4. Asuntos relacionados con la ejecución del Contrato de Operación 030/2006

Control al seguimiento y cumplimiento del Contrato de Operación.

Durante la vigencia del 2017 se realizó el continuo seguimiento al cumplimiento de las diferentes obligaciones y compromisos contractuales, teniendo como fundamento salvaguardar las metas anuales establecidas en el Contrato de operación 030 de 2006 y sus anexos, logrando satisfactoriamente un buen resultado, producto del gran compromiso y trabajo interdisciplinario con las áreas de la Compañía, superando en algunas metas los porcentajes de cumplimiento exigidos para el año once (11) de operación, lo cual fue ratificado por la interventoría del contrato Consorcio Hidrogestión Cúcuta y por la Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios en la evaluación y seguimiento anual que le hace a la Compañía.

De igual forma, en la vigencia del 2017 se cumplió con la obligación contractual de entregar mensualmente a la interventoría Consorcio Hidrogestión Cúcuta el informe del cálculo de los indicadores de gestión de primer y segundo nivel contenidos en la Resolución CRA 315 de 2005.

▲ **Solución de la reclamación originada durante la ejecución del contrato mediante Arreglo Directo.**

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. como Operador del Contrato 030 del 2006 presentó reclamación ante la EIS CÚCUTA S.A. E.S.P. mediante escrito No. 201700001755 del 5 de enero de 2017 por los siguientes conceptos: 1. Intereses de mora adeudados por la EIS por concepto de: - subsidios: definidos en el numeral 12.2 de la Cláusula 12 del contrato. - incumplimiento en los pagos acordados en el acta de arreglo directo suscrita entre las partes el 2 de enero de 2014. 2. Reconocimiento del incentivo por superar el índice de continuidad establecido en el parágrafo de la Cláusula 14: durante el segundo quinquenio hasta diciembre de 2016. 3. Disminución del consumo promedio por desincentivo al consumo excesivo del agua potable por aplicación de las resoluciones CRA 493 de 2010 y 695 de 2014 y por afectación de la fuente hídrica por el fenómeno del niño en el periodo comprendido entre julio 2014 a marzo 2016. 4. Reconocimiento de deuda por concepto de prestación de servicios de vigilancia solicitados a AKC a los inmuebles el Matadero y a la casona de Puente Barco de la avenida 3 No 14-18. 5. Revisión de los intereses cobrados por parte de la EIS por moras en el pago de participación y la pretensión de abonar a estos intereses los pagos hechos por AKC.

El convenio se fundamentó en los siguientes elementos jurídicos: Compensación de pagos, según el artículo 1714 del código civil y un acuerdo sobre aplicación de intereses tanto para el operador como para la EIS según previsiones de las



cláusulas 14 y 12.2 respectivamente, es decir aplicación de intereses de mora al máximo permitido por la ley.

La metodología aplicada consistió en verificar todos los pagos y las causaciones tanto de la EIS como de AKC desde el inicio del contrato, hasta el 31 de enero del 2017 aplicando los pagos de conformidad con el art. 1714 de código civil y los artículos 1653 y 1654 respecto de la imputación de pagos de cada deuda.

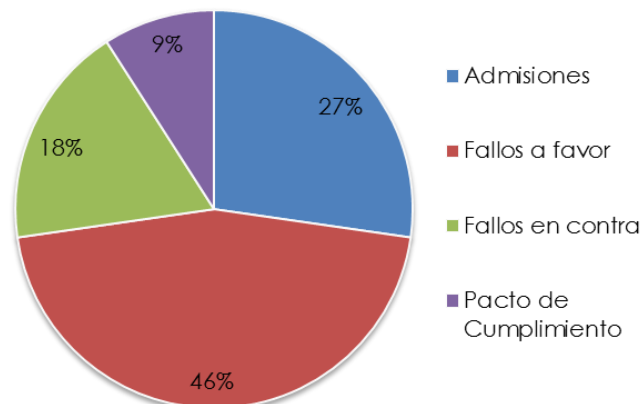
Las anteriores pretensiones se dirimieron directamente quedando las partes a paz y salvo por dichos conceptos excepto la reclamación por disminución del consumo promedio, tema que se acordó dirimir en una mesa de trabajo independiente, que sería abierta a más tardar 15 días después de la firma del acuerdo. En este sentido el operador ha solicitado definir este aspecto en mesas de trabajo, sin embargo la EIS no ha mostrado interés en formalizar tal gestión.

« 9.2. DEFENSA JUDICIAL Y ACCIONES JURIDICAS

« 9.2.1. Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares)

En el año 2017 se notificaron 3 nuevos medios de control para sumar a los 31 existentes, en trámite desde la vigencia 2006 para totalizar 34, todas con alta probabilidad de éxito. Se fallaron 2 amparando los derechos colectivos de comunidades ubicadas en zonas sub normales (Nuevo Milenio – La Isla), donde el municipio debe ejecutar obras de canalización de aguas lluvias, vías, legalización de asentamientos, mientras el operador una vez realizados éstos trabajos por parte del municipio deberá ampliar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, no obstante lo anterior se recurrieron esos fallos. Se llevó a cabo un (1) Pacto de Cumplimiento, en el cual el Municipio de Cúcuta realizará la obra de control, protección y mitigación en la quebrada la Cañada sector Puente Belisario - Palmeras. Se notificaron cinco (5) fallos favorables.

Gráfica 37. **Conceptos Jurídicos solicitudes por daños ocasionados a terceros**



« 9.2.2. Medio de Control Reparación Directa

Se notificó la admisión de Un (1) Medio de Control con pretensión de Reparación Directa No. 2016-00332 en contra de la empresa, impetrada por LUIS VICENTE GALVIS VASQUEZ solicitando se declare la responsabilidad administrativa por perjuicios materiales e inmateriales por el accidente de BREINNER MATTOS HERRERA sucedido el 30-09-2014 en la Calle 2 con Av. 3 del Barrio Niña Ceci a raíz presuntamente de un hueco que dejó AKC sin señalización. Sumados a los 7 en trámite para totalizar 8 medios de control. Se notificó un (1) fallo favorable.

Las demandas promovidas por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. contra ECOPETROL No. 2009-00263 por los perjuicios ocasionados por el derrame de crudo sobre el río Pamplonita año 2007 y la No. 2013-00404 por el derrame del año 2011 se encuentran al despacho para proferir sentencia.

« 9.2.3. Medio de Control Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Se notificó la admisión de Un (1) Medio de Control con pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho No. 2015-00798 en contra de la empresa, impetrada por ROSALBA JAIMES solicitando se declare la nulidad de la Resolución No. SSPD 20158400019805 de fecha 23 de abril de 2015 que resolvió recurso apelación contra radicado AKC No. 2014000029899.

Se presentaron dos (2) demandas contra CORPONOR, la No. 2016-00153 cuya pretensión es la eliminación del cobro del Factor Regional de los periodos Julio - Diciembre 2016 y la No. 2017-00615 cuya pretensión es la eliminación del cobro del Factor Regional de los periodos Julio - Diciembre 2016, se encuentran al Despacho para estudio de admisión.

Se notificaron dos (2) fallos de procesos impetrados por AKC contra CORPONOR No. 2012-00116 que pretendía la nulidad de las resoluciones 00780 y 0076 en las cuales se sanciona con multa a AKC y No. 2013-00177 que pretendía la nulidad de las resoluciones 0087 y 0969 en las cuales se sanciona con multa a AKC, negando las pretensiones de la demanda, dichos fallos fueron recurridos por parte de AKC. Sumados a los 10 en trámite para totalizar 13 medios de control.

« 9.2.4. Procesos sancionatorios

Ambientales (CORPONOR): Se notificaron Tres (3) Investigaciones Ambientales y se contestaron pliegos de cargos formulados por la autoridad ambiental en 3 investigaciones administrativas. Sumados a los 43 en trámite para totalizar 46 procesos sancionatorios.



Se presentó objeción durante toda la vigencia 2017 a las facturas de CORPONOR por concepto de Tasa Retributiva y Factor Regional.

« 9.2.5. Acciones de Cumplimiento

Se notificó 1 acción de cumplimiento en contra de la empresa, solicitando el cumplimiento de las Resoluciones SSPD 20178400025605 y No. 20178400040415 de 2017, notificándose 1 fallo favorable para la empresa.

« 9.2.6. Procesos coactivos

Se presentó excepción frente a dos (2) procesos coactivos iniciados por CORPONOR No. 2014-002 por Infracción Recurso Agua y No. 2016-034 por Infracción Recurso Flora, prosperando la excepción de interposición de demanda, ordenando la suspensión del proceso y levantamiento de medidas cautelares.

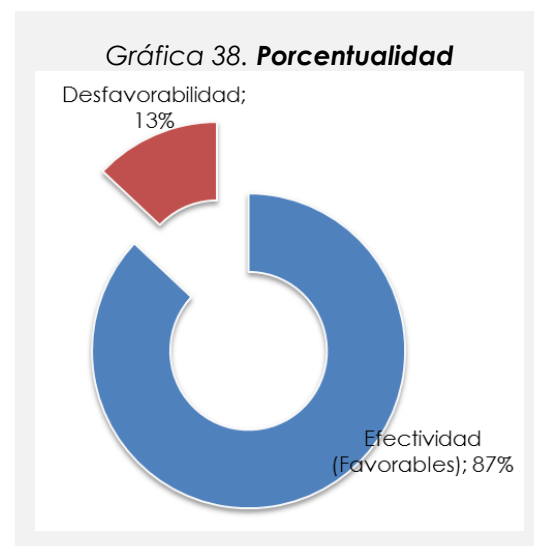
« 9.2.7. Acciones de tutela

Para el año 2017, se radicaron en sede de la empresa 89 acciones de tutelas de las cuales, a las 89 se presentó la debida notificación y defensa:

Frente al reporte de las acciones de tutela del año 2016, las cuales fueron en total 123, se observa que las mismas para la vigencia 2017 se redujeron en un 28%.

Tabla 51. **Acciones de tutela**

Tipología	Total
Derecho de petición	13
Por prestación del servicio	49
Por asuntos laborales	4
Otros como aguas lluvias, mínimo vital, actuaciones administrativas, etc.	23



« 9.2.8. Procesos Ejecutivos

Se presentó demanda ejecutiva contra la EIS CÚCUTA por los intereses de los subsidios, proceso que culminó de manera anticipada según lo pactado por las partes.



El proceso radicado 2012-180 promovido por Covalsa Factoring, se encuentra suspendido y con levantamiento de medidas cautelares, lo anterior según lo pactado entre las partes y el cumplimiento de los pagos por parte de AKC.

« 9.2.9. Procesos de restitución y formalización de tierras

En el año 2016 se notificaron 36 vinculaciones en litisconsorte dentro de procesos de Restitución y Formalización de tierras, dando cumplimiento a lo ordenado por las autoridades competentes en el suministro de información requerida dentro de los procesos.

Tabla 52. Requerimientos dentro de Procesos de restitución de tierras.

Juzgados	Unidad de Restitución de tierras
18	18

« 9.2.10. Procesos laboral

Para el año 2017 no se notificaron en contra de AKC ninguno. Actualmente se encuentran vigentes cuatro (4) procesos, así:

- 1.-Radicado 2013-350 se encuentra en el juzgado Primero Laboral de Circuito, para juzgamiento.
- 2.-Los radicado 2014-555, 2014-102 y 2016-332 se encuentran en la sala laboral del Tribunal Superior de Cúcuta para resolver recurso de alzada.

GESTION ANTE LA JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN: Ante la Junta Regional de Calificación de Norte de Santander, la dirección jurídica se notifica y gestiona para 4 colaboradores el proceso de calificación de las patologías que se encuentran en estudio para determinación de origen o pérdida de capacidad laboral.

« 9.2.11 Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales

Se siguió solicitando a la Policía Ambiental y Ecológica acompañamiento policivo para el personal de la empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. encargado de la Inspección de Vertimientos a Canales de Aguas Lluvias y Vías, con el fin de requerir a los propietarios de los predios que actualmente están vertiendo sus aguas servidas y residuales a los canales de aguas lluvias de la ciudad, para que realicen las adecuaciones correspondientes y se conecten a las redes de alcantarillado.



« 9.2.12. Gestiones de recuperación de espacio público ante planeación municipal y secretaria de gobierno

Se continuo gestionando ante Planeación Municipal amparos policivos conforme el art. 29 de la Ley 142 de 1994, para poner en conocimiento construcciones ilegales presentadas en diferentes sectores de la ciudad, las cuales impedían la intervención de la empresa para ejecutar proyectos, reparar y/o ponían en peligro su infraestructura. Para la vigencia 2017 se presentó un proceso policivo de gran impacto para posibilitar la construcción del interceptor margen derecho del Rio Pamplonita localizado entre los barrios Villa Camila – La Gazapa hasta las inmediaciones del puente García herreros, el cual se encuentra en trámite.

« 9.2.13. Asesorías y conceptos jurídicos

Con el fin de prevenir reclamaciones por daños y perjuicios que se puedan ocasionar por virtud de la ejecución de obras de acueducto y alcantarillado, con el acompañamiento de gestión social, se elaboraron de once (11) actas de acuerdos con las comunidades de los sectores de Palmeras, Torcoroma, Rudesindo Soto, Los olivos, Alfonso López, Ospina Pérez, Divino Niño, Cerro de la lucha y Comuneros adquiriéndose compromisos tanto de la empresa operadora como de la comunidad que redundan en beneficios mutuos.

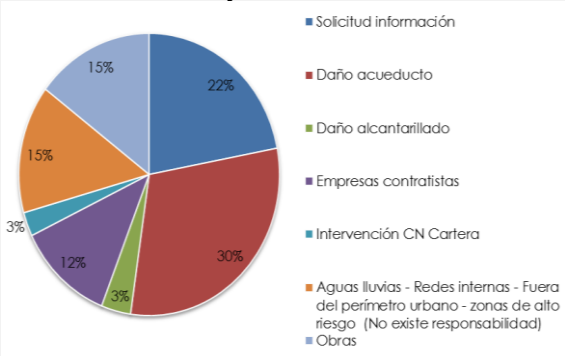
En materia de contratación se efectuaron setenta y un (71) revisiones a las minutas de contratos.

Se emitieron ciento nueve (109) conceptos jurídicos para atender solicitudes de responsabilidad por daños ocasionados a terceros formulados por los usuarios, basados en las tipologías que se ven en la gráfica.

Tabla 53. Asesorías y conceptos jurídicos

Actividades y/o requerimientos solicitados	Conceptos y/o revisiones solicitadas	Total solicitudes recibidas 2016
11	180	191

Gráfica 39. Tipologías de los concepto jurídicos

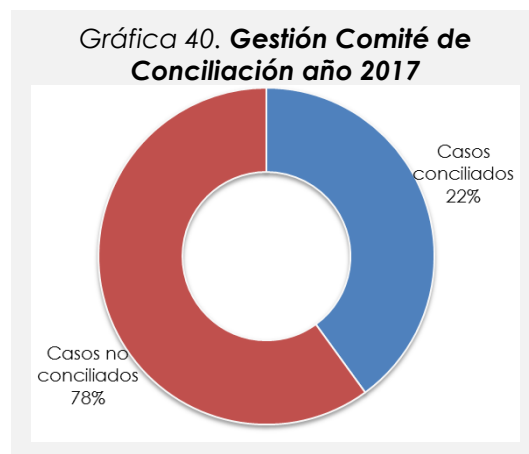


« 9.2.14. Procesos disciplinarios internos

La dirección jurídica orienta y revisa que los procesos disciplinarios adelantados contra los trabajadores de la empresa se adelanten garantizando el debido proceso y derecho de defensa. Se revisaron 42 procesos. Se revisó la matriz de sanciones disciplinarias para su adopción por parte de la Gerencia.

« 9.2.15. Participación comités internos

Se asesora y apoya jurídicamente a los diferentes comités de la empresa como: CEAKC, Comité de Viabilidades, de Pérdidas, de Reclamos, de Gestión Documental, Atención al Usuario, COOPASST, Fondo de empleados (FOEMPAKC), Convivencia Laboral. El Comité de Conciliación, dirigido por la Dirección Jurídica e integrado por la Dirección de Mantenimiento, Dirección Comercial, Dirección de Gestión y Control y Dirección de Proyectos, se encarga del análisis y coordinación de estrategias encaminadas a orientar la



forma de asumir responsabilidades e indemnización de perjuicios por daños imputables a la prestación del servicio. Como resultado de la gestión realizada en el comité de conciliación durante el año 2017, se atendieron veinte (20) solicitudes de conciliación de presuntos perjuicios por diferentes motivos, lográndose ocho (8) acuerdos conciliatorios obtenidos como gestión de la Dirección Jurídica y la Gerencia General ante la Cámara de Comercio de Cúcuta, con dicho trámite se logró evitar el inicio de actuaciones judiciales en contra de la empresa. En doce (12) casos no se accedió a lo solicitado por el petitionario, pues las causas que originaron los daños fueron producto de agentes externos a la operación de la empresa.

DERECHOS DE AUTOR

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





10

GESTIÓN DE COMPRAS

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



En el 2017, Nuestros aliados comerciales son esenciales para llevar a cabo la operación y cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados, por ello trabajamos día a día en mantener una comunicación directa basada en el respeto, la ética y la transparencia. Transmitimos buenas prácticas y buscamos compartir con proveedores y contratistas los más altos estándares internacionales en materia de sostenibilidad. Compartimos con los proveedores los lineamientos y principios que guían el actuar de la familia Kpitalina, los cuales están dispuestos en el Código de Ética, y responden al respeto, Honestidad, confianza y protección de los derechos humanos, el cumplimiento por las normas laborales, el cuidado del medioambiente, y la ejecución de acciones transparentes en su gestión.

A su vez, el Manual de Proveedores, establece las prácticas esperadas a nivel comercial, conscientes de que el éxito empresarial se genera a partir de la articulación de las partes y el cumplimiento de prácticas responsables y respetuosas en toda la cadena de suministro.

Contamos con un proceso por medio del cual identificamos, caracterizamos y segmentamos a nuestros proveedores, con el propósito de establecer planes esenciales para el relacionamiento con cada uno de estos. Durante el año 2017, evaluamos nuestros proveedores y contratistas con base en criterios estratégicos, dentro de los cuales se contemplaron temas asociados a las compras, margen, rotación, cumplimiento, entre otros; además, complementamos el análisis con un diagnóstico de nuestros socios comerciales en ámbitos de sostenibilidad. Los resultados obtenidos nos permitieron identificar como principales oportunidades de mejora; incluir dentro de los criterios de evaluación a proveedores y contratistas, temas de Seguridad y Salud en trabajo en nuestra cadena de suministro.

La empresa asegura la igualdad de oportunidad a todos los oferentes que deseen realizar negociaciones comerciales con nosotros, mediante procesos de licitación, con ello garantizará la transparencia y pluralidad de oferta en las necesidades de compra de bienes y servicios, estos procesos son ofertados mediante la página WEB empresarial en una urna virtual.

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

Durante el 2017, la búsqueda de la mejora y fortalecimiento del proceso, se apoyó en la realización de auditorías internas y externas, resultado que nos



permite continuar fortaleciendo una cadena de suministro responsable en la minimización de los riesgos y el cumplimiento de las normas laborales.

« 10.1. PROVEEDORES

Los proveedores son un componente fundamental para Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., por ser considerados “aliados comerciales”, buscando enlazar los valores y compromisos éticos entre las empresas, permitiendo que las compras se realicen en las mejores condiciones económicas, con ellos conseguiremos aliados estratégicos que puedan asumir las necesidades técnicas, de calidad y cumplimiento exigibles.

Los proveedores, por ser considerados actores estratégicos para Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., se invitarán a hacer parte activa del compromiso de no permitir, ni admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios del pacto global.

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestros proveedores, por ello tenemos como objetivo buscar el crecimiento sostenible de las pequeñas y medianas empresas de la Región de nuestra cadena de suministro. Para cumplir con nuestro propósito llevaremos a cabo diferentes actividades e iniciativas que permiten fortalecer el desempeño de las empresas, al compartir con ellas buenas prácticas a nivel económico, social y ambiental. Durante el año 2018, la meta será la vinculación de nuevos proveedores y las compras directas a fabricantes.

Para el 2018, se continuará apoyando el principio N° 10 en relación a la lucha contra la corrupción, la empresa continuará exigiendo a sus proveedores poner en conocimiento cualquier situación que se presente en el incumplimiento a este principio. Para tal fin, la empresa buscara los mecanismos que le permitan verificar el cumplimiento por parte del proveedor. De encontrarse incumplimiento a este principio, la empresa se reservará el derecho de excluir al proveedor en próximos procesos de licitación. De confirmarse esta mala práctica en negociaciones vigentes, la empresa podrá tomar medidas sancionatorias que van desde suspender a cancelar el contrato.

Adicionalmente, se adoptarán las medidas para revisar que se cumplan con el Principio de los derechos humanos de los trabajadores vinculados laboralmente a nuestros Contratistas y Proveedores; esta decisión se sustenta con nuestro compromiso con el Pacto Global y la gestión de responsabilidad social en las condiciones de Compras y Contratación que acompañan cada una de las relaciones comerciales que se generan en nuestro actuar.



El CN de Contratación y Compras durante el año verificará los precios del mercado con el fin de evaluar mejores condiciones financieras en beneficio de la empresa.

« 10.2. PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2017

Tabla 54. *Principales Indicadores de la Gestión de Compras*

INDICADOR	RESULTADO		VARIACIÓN	OBSERVACIONES
	2016	2017		
Disminución de Inventarios	\$ 1.599 Millones	\$ 1.573 Millones	0,016 %	La reorganización del almacén en cuanto al manejo del aplicativo "Almacén Virtual", permitió continuar con el control sobre las entradas y salidas de material. Se gestionó la venta de suministros a otras empresas, y la optimización del inventario, gestión que nos dio como resultado la disminución de inventarios.
Rotación de inventario	1.87	1.65	-0.22 %	Se continuó realizando análisis de inventarios permitiéndonos, identificar los productos o materiales de alta rotación para realizar gestión de compra más acorde a la necesidad de consumo del usuario final (Centros de Negocios), sin incrementar inventarios
Pluralidad	6.0	6.0	0 %	Se mantiene la campaña de divulgación a proveedores, con el fin de aumentar el número de proponente en cada una de los procesos de compra (licitaciones y compras directas) por medio de nuestras redes sociales.

« 10.5. PROYECCIONES AÑO 2018

En el año 2018, trabajaremos en el fortalecimiento de la alianza e invitaremos a nuestros aliados comerciales; proveedores y contratistas, a que se unan a los programas que desarrollamos, como veladas culturales, Cajita Solidaria, salón del Agua, entre otros, con el fin de que cada día sean más las compañías que ejecutan su gestión empresarial con base en prácticas Kpitalinas.

- ▲ Desarrollo de Proveedores comerciales; construir las relaciones comerciales competitivas, de confianza y de largo plazo, que generen un valor agregado y crecimiento mutuo.
- ▲ Cumplir con las especificaciones de los productos y servicios requeridos por los centros de negocios.
- ▲ Garantizar el acompañamiento y asesorías con nuestros proveedores y contratistas aliados, llevándonos al éxito de la etapa final de nuestra cadena de suministro.





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





11

GESTIÓN INFORMÁTICA

« 11.1. SOFTWARE

Nuestra empresa cuenta con implementaciones que han contribuido en la optimización de procesos, en la actualidad los desarrollos tienen características de diseño sobre plataforma web y en dispositivos móviles (Smartphone), entre los desarrollos más representativos tenemos:

Facturas versión 2.1: su objetivo es permitir registrar y generar Facturas para el cobro de distintos conceptos configurables dentro del mismo aplicativo.

Página WEB versión 2.1: Una de las principales características fue su implementación en la plataforma WORDSPRES, en esta nueva versión se implementó la opción reporte de notificaciones, así como el buzón de peticiones, quejas y recursos.

Laboratorio de Aguas: se realizaron mejoras y actualizaciones en las fórmulas de los métodos de ensayos, se actualizaron los formatos de informes de ensayos, se crearon nuevos reportes.

Laboratorio de Calibración de Medidores: Se realizaron mejoras y actualizaciones en la configuración de las formulas en la validación y generación de los certificados, en la creación de pruebas y validación, se actualizo el formato certificado de calibración y se crearon nuevos reportes.

MI AKC - Actualización datos por WEB: Se implementó mejoras al momento de realizar el registro de los usuarios a través de aplicaciones expuestas, permitiendo la actualización de los datos relevantes asociados al contrato.

MI AKC - Duplicado de Facturas: Se implementó el envío de la facturación por correo electrónico y la opción de que el usuario pueda consultar a través de aplicaciones expuestas su última factura liquidada.

Supermercado: Se incluyó la mejora del poder reflejar los pedidos efectuados a nivel de la cafetería en la cocina o kiosco saludable, permitiendo llevar un mayor control en las compras de alimentos elaborados en sitio. Se agregó funcionalidad para el cambio de la factura de Nomina a Efectivo y que el sistema permita agregar abonos a la deuda y que este reenvíe un email al usuario de las modificaciones y el valor que queda pendiente. Se implementó nuevo diseño de interfaz para la parte administrativa del Software.

AKC-Turnos: Se creó e implemento la opción que el akcturnos pueda ser utilizado por la fundación y que en los reportes web de dicho aplicativo solo muestre las estadísticas de los funcionarios akc.



Empleando Dispositivos Móviles: software desarrollado para trabajarse desde Smartphone, los cuales ofrecen características como: Asignación de trabajo en línea, permite su funcionamiento fuera de línea y se sincroniza al recuperar la conexión, Seguimiento del funcionario empleando GPS, Bloqueo de funcionalidad que no estén asociada al trabajo diario del funcionario

- **APP reporte de daños Versión 2.3.3:** App móvil para dispositivos Android e iOS que permite reportar daños por medio de registro fotográfico geolocalizado, las mejoras incluidas en esta suite son las siguientes:
 - ▲ APP Actualización de splash de bienvenida con el nuevo eslogan empresarial.
 - ▲ APP seguimiento de Turnos: Permite al usuario del servicio una vez haya reservado un consecutivo de atención en el punto, el de poder consultar con su número de cedula, la cantidad de numero de turnos restantes para ser atendido, permitiéndole al usuario el no tener que estar físicamente en nuestras instalaciones mientras espera el turno de atención.
 - ▲ APP direccionamiento pagos ONLINE: Permite al usuario redireccionar a la página web de pagos en línea de la empresa y allí hacer su trámite de pago de factura.
 - ▲ APP direccionamiento a PQR: permite redireccionar al usuario a la página web donde se realiza el respectivo registro.

« 11.2. INFRAESTRUCTURA

- Adecuación de infraestructura en cuanto a nivel de espacio de almacenamiento y procesamiento se refiere
- Implementación de balanceo de cargas a nivel de servidores, así como la ejecución de copia de seguridad automatizada del software OpenSmartflex, Mercurio, Solin y demás aplicativos de nuestra empresa, permitiendo reducción del tiempo de parada/detenimiento de operatividad a nivel de software ante una eventualidad a menos de 2 horas.



« 11.4. PROYECCIONES AÑO 2018

Para la vigencia 2018 se tiene las siguientes proyecciones:

SOFTWARE

- Ordenes de Trabajo
- Mejoras Caita Solidaria
- Mejoras Proceso Actuaciones Administrativas
- Mejoras AKC-Turnos
- Pagos Parciales o Anticipados Patios
- TRD Versión 2.0.
- GPS Tuberías
- Software Registro de Fugas
- Estaciones y Tanques

INFRAESTRUCTURA

- Implementación de esquema de seguridad perimetral para blindar los sistemas de accesos no autorizados.
- Implementación de una solución que nos permita en un data center o lugar físico fuera de nuestra sede principal el poder asegurar la continuidad de los sistemas de información ante un eventual desastre en los servidores ubicados en el Edificio San Jose.





12

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO
CONTINUO

La gestión del mejoramiento continuo de la empresa arraigada en su normal operación y en la búsqueda y logro de sus objetivos organizacionales, los cuales se encuentran alineados a su misión y visión, obedeció a la medición mensual y acumulada de los indicadores consolidados en la matriz de indicadores con código documental MCA-01-D-03, la cual reúne a la fecha un total de 356 indicadores, 47 indicadores más que los contemplados en el año 2016 y distribuidos en los diferentes procesos Estratégicos, Técnicos, Comerciales y de Soporte, en donde el cumplimiento de las metas estimadas y proyectadas para el 2017 se calificaron con un valor de 6,67 en la escala de cero (0) a Diez (10) y que se consolida a través del tablero de mando presentado mensualmente a la Junta Directiva y al gerente a través de las estrategias de proyecto de los CN's, su distribución se muestra a continuación:

Tabla 55. Indicadores por procesos 2015 – 2016 - 2017

Procesos	2015		2016		2017	
	Cant.	% Partic.	Cant.	% Partic.	Cant.	% Partic.
De Soporte	70	24.65%	104	33.66%	122	34.27%
Estratégicos	81	28.52%	74	23.95%	87	24.44%
Comerciales	86	30.28%	84	27.18%	100	28.09%
Técnicos	47	16.55%	47	15.21%	47	13.20%
Total	284	100.00%	309	100.00%	356	100.00%

Tabla 56. Indicadores por objetivo organizacional 2015 – 2016 - 2017

Objetivos Organizacionales		2015		2016		2017	
		Cant.	% Partic.	Cant.	% Partic.	Cant.	% Partic.
1	Prestar el servicio con calidad y eficiencia y lograr que la comunidad lo reconozca.	102	35.92%	107	34.63%	129	36.24%
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	65	22.89%	75	24.27%	78	21.91%
3	Desarrollar y mantener el recurso humano, creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia, propendiendo por su felicidad y bienestar integral.	34	11.97%	33	10.68%	33	9.27%
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	6	2.11%	7	2.27%	26	7.30%
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	8	2.82%	10	3.24%	9	2.53%
6	Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana.	6	2.11%	9	2.91%	10	2.81%
7	Mediante el continuo mejoramiento de su eficiencia, fortalecer el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	20	7.04%	25	8.09%	28	7.87%
8	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	43	15.14%	43	13.92%	43	12.07%
Total		244	100.00%	309	100.00%	356	100.00%



De lo anterior se deduce que para el año 2017 se incrementó sustancialmente los indicadores y controles para el cumplimiento del objetivo organizacional 1 y 4, así como en los indicadores de los procesos soporte y comerciales de la compañía.

Tabla 57. Tablero de mando con corte a 31 de Diciembre de 2017 (Informe a Junta Directiva)

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	INCIDENCIA	NOTA		CALIFICACIÓN
		PERIODO	ACUMULADO	
1 Prestar el servicio con calidad y eficiencia y lograr que la comunidad lo reconozca.	22,0%	5.79	6.18	1.32
2 Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	22,0%	7.61	7.61	1.67
3 Desarrollar y mantener el recurso humano, creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia, propendiendo por su felicidad y bienestar integral.	7,0%	6.20	6.53	0.45
4 Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	7,0%	8.83	5.28	0.49
5 Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	7,0%	7.56	3.95	0.40
6 Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana.	7,0%	6.25	6.68	0.45
7 Mediante el continuo mejoramiento de su eficiencia, fortalecer el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	6,0%	6.34	5.83	0.37
8 Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	22,0%	3.47	5.41	0.98
Total	100,0%	6.11	6.14	6.13

Tabla 58. Tablero de mando con corte a 31 de Diciembre de 2016 (Informe a Junta Directiva)

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	INCIDENCIA	NOTA		CALIFICACIÓN
		PERIODO	ACUMULADO	
1 Prestar el servicio con calidad y eficiencia y lograr que la comunidad lo reconozca.	22,0%	7,61	6,59	1,56
2 Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	22,0%	8,34	8,34	1,83
3 Desarrollar y mantener el recurso humano, creando sentido de superación, responsabilidad y pertenencia, propendiendo por su felicidad y bienestar integral.	7,0%	6,03	6,73	0,45
4 Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	7,0%	7,56	6,08	0,48
5 Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	7,0%	6,64	6,16	0,45
6 Asumir con responsabilidad nuestro compromiso con el medio ambiente y la cultura ciudadana.	7,0%	5,83	7,55	0,47



OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		INCIDENCIA	NOTA		CALIFICACIÓN
7	Mediante el continuo mejoramiento de su eficiencia, fortalecer el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	6,0%	5,66	4,95	0,32
8	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	22,0%	8,75	6,06	1,63
Total		100,0%	7,60	6,77	7,19

En los anteriores cuadros de mando se compara 2016 Vs. 2017, en los que el resultado se consolida mediante la ponderación de cada uno de los resultados obtenidos en la medición de los objetivos organizacionales a través del porcentaje de incidencia, el cual no indica el grado de importancia de los objetivos organizacionales sino la participación sobre el resultado consolidado, el cual presentó un decrecimiento en el año 2017 de 1.49 puntos con respecto al año 2016 en la evaluación del periodo y de 0,63 puntos en la evaluación acumulada; para una calificación general de la gestión de 6.13 (en la escala de 0 a 10).

Lo anterior se debe al incremento en la exigencia de las metas propuestas para el año 2017, lo que sin duda alguna implicó un mayor esfuerzo para los diferentes procesos en la búsqueda y logro de las metas fijadas, sin embargo la tendencia de los resultados aun cuando presentó un decrecimiento es a mantenerse muy cerca de la calificación 6.67, la que se logra bajo el cumplimiento de las metas.

« 12.1. SISTEMA DE GESTIÓN

El sistema de gestión de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. incluido el sistema de gestión de calidad de los laboratorios recibió auditorías internas y externas (de seguimiento y renovación) como se relaciona a continuación:

Tabla 59. **Auditorías internas y externas**

Organismo - Fecha	Alcance de Auditoría	Tipo	Resultados	Estado Actual	* Costo (\$)
ONAC – Enero 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Calibración de Medidores	Externa	NC=3	3 Acciones de Mejoramiento tratadas y cerradas	\$ 5'926.726
ONAC – Enero 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Ensayo de Aguas	Externa	NC= 4	4 Acciones de Mejoramiento tratadas y cerradas	\$ 13'584.196
AKC S.A. E.S.P. – Abril 2017	NTC ISO 9001:2015	Interna	Fortalezas = 47 Debilidades = 70 Riesgos = 30 NC = 53	81 Acciones de Mejoramiento de las cuales 39 se	\$ 4'046.000



Organismo - Fecha	Alcance de Auditoría	Tipo	Resultados	Estado Actual	* Costo (\$)
				encuentran en proceso 42 fueron cerradas	
ONAC. – Junio 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Calibración de Medidores	Externa	NC = 5	5 Acciones de Mejoramiento tratadas y Cerradas	\$8'726.761
ONAC. – Junio 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Ensayo de Aguas	Externa	NC = 8	8 Acción de Mejoramiento tratada y Cerrada	\$18'271.654
AKC S.A. E.S.P. – Noviembre 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Calibración de Medidores	Interna	NC = 2	2 Acciones de Mejoramiento en Proceso y pendientes de Cerrar	\$2'915.500
AKC S.A. E.S.P. – Noviembre 2017	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Ensayo de Aguas	Interna	NC = 2	2 Acción de Mejoramiento en Proceso y pendientes de Cerrar	\$2'915.500
SGS de Colombia – Junio 2017	NTC ISO 9001:2015	Reotorgamiento y Transición Nueva versión de Norma 2015	Concepto Positivo de Reotorgamiento Sello de Calidad NC = 0	-	\$ 9'667.560
Auditoría Interna SGS&ST Diciembre 2017	Decreto 1072 de 2015	Interna	NC = 4	22 Acciones de Mejoramiento en proceso y pendientes de cerrar	\$3'400.000
Total	7 Auditorías	Sellos de Calidad Logrados = 1 Sellos de Acreditación Logrados = 2 Total Fortalezas = 47 Debilidades = 70 Riesgos = 30 NC = 81		127 Acciones de Mejoramiento	\$ 63'527.171

Los valores antes descritos corresponden a las auditorías realizadas durante el año 2017 y fueron llevados a proyectos de inversión de la empresa.

« 12.1.1. Ciclo de auditorías 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018

Objetivos:

- ▲ Determinar la conformidad del Sistema de Gestión (Calidad – S&ST¹) y del Sistema de Gestión de calidad de los laboratorios, de acuerdo con las

¹ S&ST: Seguridad y Salud en el Trabajo



disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas vigentes y los requisitos de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

- Asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del SG y del SGC de los laboratorios, a través de herramientas de autoevaluación como son las auditorías.
- Controlar la forma de operación de los procesos, la administración del riesgo y el direccionamiento estratégico de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Tabla 60. **Número de auditorías por año**

Auditorías	Año					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018 _(P)
De Calidad NTC ISO 9001:2008 / 2015	2	2	2	2	2	2
De Calidad NTC ISO/IEC 17025:2005 (Laboratorios)	3	5	4	2	6	4
De Salud y Seguridad en el Trabajo (S&ST) – NTC OHSAS 18001:2007 – Decreto 1072 de 2015	0	1	0	1	1	1
Control Interno	17	18	32	48	37	50
Revisoría Fiscal	3	3	3	3	3	3
Gestión y Resultados	4	4	4	4	4	4
Total	29	33	45	60	53	64

« 12.1.2. Generación y seguimiento a las acciones de mejoramiento

Para el año 2017 se le dio cumplimiento al Cronograma de Actividades del Sistema de Gestión (MPE-01-F-05-01) en donde se planifican cada una de las actividades que permiten el seguimiento y mejora continua de nuestro Sistema de Gestión y aseguran el cumplimiento de los requisitos obligatorios para la organización. Así mismo se continuó trabajando en el fortalecimiento de la Mejora Continua del Sistema de Gestión a través del seguimiento al tratamiento de las Acciones de mejoramiento (ACPM), haciendo de este seguimiento el reflejo de cada uno de los procesos que integran la empresa para asegurar el sostenimiento y la eficacia de la empresa, así como el grado de madurez de su SG (acciones de mejoramiento más adecuadas a las necesidades de la organización y que aportan valor al SG).

A continuación se relacionan los resultados del sistema de gestión de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.:

- **Estado histórico de las Acciones de Mejoramiento - ACPM (Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora)** - (Los datos aquí consolidados son acumulados año tras año):



Tabla 61. **Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM)**

Año	Abiertas	En Proceso	Cerradas	Anuladas	Suspendidas	Incremento / año	
						Total	
2009	-	69	206	-	-	275	-
2010	163	149	356	33	-	701	426
2011	12	147	761	43	-	963	262
2012	4	174	982	53	-	1213	250
2013	-	136	1.153	80	-	1369	156
2014	32	140	1.312	83	10	1577	208
2015	22	162	1624	116	16	1940	363
2016	19	321	1819	161	14	2334	394
2017	7	196	2165	183	12	2563	229

Lo anterior permite deducir la eficacia de los procesos de autoevaluación a través de auditorías, lo que permite la recomendación y generación de acciones de mejoramiento que permitan aumentar la eficiencia de los diferentes procesos a todo nivel en la empresa, sin que esto sea factor obligante en el desarrollo de cada ejercicio de autoevaluación y al momento de proponer o generar acciones de mejoramiento.

- ▲ **Estado actual de los documentos del sistema de gestión**, consignados en el portal documental – Aplicativos WEB:

A continuación se muestra el estado de versión y actualización de la documentación del Sistema de Gestión Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., la cual ha mejorado en la medida que se ha requerido como resultado del seguimiento y las diferentes auditorías internas/externas.

Tabla 62. **Madurez del Sistema de Gestión**

Madurez del Sistema de Gestión	Versión																	Total general	
	Año	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17
2010	3																		3
2011	8	1	2																11
2012	6	14	8	2	1														31
2013	4	30	3	4					1										42
2014	13	10	2	2	5	6	4	4	2		2								50
2015	24	25	6	8	1	3	3	5	4	3	1								83
2016	25	11	15	9	14	10	5	7	2	4	5	3	1						111
2017	44	19	23	24	26	15	16	13	11	19	11	8	5	5	2	0	1		242
Total General	127	110	59	49	47	34	28	29	20	26	19	11	6	5	2	0	1		573
	22%	19%	10%	9%	8%	6%	5%	5%	4%	5%	3%	2%	1%	1%	0.4%	0.0%	0.2%		100.0%



De acuerdo a la anterior tabla se puede concluir que el 14.5% (83/573 X 100) de los documentos se encuentran en versión 1 (V1) con vigencia mayor a 1 año y el 77.84% (446/573 X 100) de los documentos del sistema de gestión ya se encuentran en versiones superiores a la versión 1.

- ▲ Total Documentos con V1 > 1 año de vigencia = 83 documentos; 14.50%
- ▲ Total Documentos con V1 < 1 año de vigencia = 44 documentos; 7,66%
- ▲ Total Documentos con Vn² > V1 = 446 documentos; 77.84%

« 12.1.3. Proyecciones año 2018

Para el 2018 se tiene proyectado continuar con el mantenimiento del sistema de gestión conforme a la NTC ISO 9001:2015 y realizar la unificación de los Sistemas de Gestión de tal manera que al sistema de gestión de calidad – SGC se integre con el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo - SGSS&T conforme al Decreto 1072 de 2015.

Así mismo la implementación de un Sistema de Gestión compartido en el que las diferentes organizaciones amigas de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. puedan compartir las experiencias de éxito y de fracaso de tal manera que todas las organizaciones aprendan e implementen las acciones de mejora que más convengan a cada una, para ello se firmaran un acuerdo de colaboración interinstitucional para la gestión del conocimiento, estableciendo frecuencias y compromisos de compartir información relevante y de interés para las organizaciones que se vinculen al acuerdo.

« 12.2. ACREDITACIÓN DE LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA

Con el Laboratorio de Calibración de Medidores de agua, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha logrado consolidar en el año 2017 el soporte para mantenimiento de la correcta medición de los consumos, que representa una facturación justa tanto para el usuario como para la empresa, además que aporta información valiosa para el análisis y toma de decisiones con relación a la disminución del IANC y la sub medición en el parque de medidores.

Lo anterior mediante la renovación del alcance de Acreditación con el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC conforme la NTC ISO/IEC 17025:2005 con fecha de vencimiento 2023-01-04, quien otorga validez internacional de las calibraciones realizadas por parte del laboratorio de calibración, ya que el ONAC es signatario de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (MRA) del ILAC, este se renueva mediante una nueva auditoría de

² Vn: Versión y Año



acreditación. Lo anterior permite a la empresa dar cumplimiento al Art. 145 de la Ley 142:1994, la obligación No. 28 del Capítulo II del Contrato de Condiciones Uniformes, los Artículo 10 y 13 del Capítulo II de la Resolución CRA 413 de 2006 incluida su modificación mediante la resolución CRA 458 de 2008.

Para el mantenimiento del SGC y la acreditación se tienen asociados costos tales como:

Tabla 63. Costos del mantenimiento del SGC y acreditación 2017

Descripción	Costo (Pesos) / año*
Auditorías de seguimiento y otorgamiento	\$ 8'726.761
Participación en Programas de Ensayos de Aptitud	\$ 3.400.000
Mantenimiento y Calibración de instrumentos de medida	\$ 16.200.000
Capacitaciones de personal	\$ 4.700.000
Total	\$ 33.026.761

*Costos que son llevados a los proyectos de inversión de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Tabla 64. Medidores procesados

Medidores Procesados	Cliente Interno, AKC S.A. E.S.P.			Clientes Externos			Totales
Año	Nuevos	Usados	Informes	Nuevos	Usados	Informes	
2013	2,979	10,830	3,406	22	85	280	17,602
2014	4,737	5,892	2,437	95	237	241	13,639
2015	2,156	3,376	2,548	279	279	209	8,847
2016	2,173	3,879	1,475	265	219	342	8,353
2017	520	4033	2646	499	422	509	8,629
Sub-Total	12,565	28,010	12,512	1,160	1,242	1,581	57,070

« 12.2.1. Proyecciones año 2018

Para el 2018, se proyectan actividades técnicas para el mantenimiento de la acreditación como es el seguimiento del alcance de acreditación del Laboratorio de Calibración de medidores, así como el continuar brindando apoyo a las demás áreas de la empresa relacionadas con la micro medición para fortalecer y garantizar medidas justas y correctas de acuerdo a sus proyecciones en cuanto al desarrollo del programa de mantenimiento y renovación del parque de medidores, la continua formación de los actores claves tanto internos como externos y contribuir con ello al mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa.

« 12.3. LABORATORIO DE ENSAYOS DE AGUA (MICROBIOLOGÍA Y FISICOQUÍMICA)

En el año 2017, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. realizó una serie de actividades encaminadas al logro de objetivos que ratifican el sentido del servicio y



bienestar para los usuarios, por esto se ha esmerado en tener a su disposición un Laboratorio de ensayos de aguas acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC conforme a los requerimientos de la Norma NTC ISO/IEC 17025:2005, dicho laboratorio se encarga de realizar la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano cumpliendo con las exigencias del decreto 1575 del 2007 y la Resolución 2115 de 2007 para agua potable, proporcionando todos los materiales y reactivos para la realización de los diferentes análisis con una ejecución presupuestal anual 2017 de \$668 millones de pesos.

« 12.3.1. Control de Calidad – Proceso Potabilización de Agua

El Laboratorio de Ensayos de Agua realizó el control de calidad para el tratamiento y distribución del agua para el consumo humano con una ejecución de:

Tabla 65. **Análisis realizados**

Proceso Cliente	Cantidad de Análisis		IRCA Promedio en la Red (IRCA Máx. = 5%) *	
	2016	2017	2016	2017
Producción	63.359	59.395	-	-
Distribución y Bombeo	18.307	18.394	0,6%	0,5 %
Otros Clientes	6.145	6.669	-	-
Total	87.811	84.458	Sin Riesgo	Sin Riesgo

*Resolución 2115 de 2007

Se calculó el Índice de Riesgo de la Calidad de Agua (IRCA) sobre la Red de distribución y de acuerdo a los puntos de control concertados con la secretaría de Salud, el cual fue en promedio de 0,5% en el 2017, el cual corresponde al valor calculado mensualmente de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos practicados a las muestras de la red de distribución de los dos sistemas de tratamiento; en donde se pudo corroborar que se cumplió con los requisitos exigidos para la calidad de agua potable según Resolución 2115 de 2007, ubicándonos en el Nivel Sin Riesgo, siendo agua apta para el consumo humano y continuar la vigilancia.

Tabla 66. **Índice de Riesgo de la Calidad de Agua**

Año	PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROM
2016	IRCA %	0.1	0.04	0.4	0.0	0.7	0.3	0.4	0.0	2,4	0,9	1.2	0.7	0,6 %
2017	IRCA %	0.4	1.7	1.2	0.1	0.3	0.2	0.5	0.1	0.2	0.0	0.56	0.8	0,5 %



« 12.3.2. Acreditación

Se realizó en el mes de Noviembre de 2017 la auditoria de seguimiento por parte del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) conforme la norma NTC ISO/IEC 17025:2005, con lo que se logró renovar la acreditación hasta el año 2022 y para cumplir con este proceso se requirió en el año 2017 de una inversión aproximada de \$88 millones de pesos, para cubrir los procesos de mantenimiento y calibración de equipos, participación programas interlaboratorios, plan de formación, auditorías internas y externas, los cuales son requisitos importantes de la norma en la auditoria de seguimiento por ONAC, como también para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, distribuidos así:

Tabla 67. **Costos mantenimiento del sistema de gestión de calidad**

Descripción	Costo / año*
Auditorías de seguimiento y otorgamiento por un valor aproximado	\$55'00.000
participación en Programas de Ensayos de Aptitud y/o interlaboratorio	\$5'000.000
Mantenimiento y Calibración de instrumentos de medida	\$27'000.000
Capacitaciones de personal	\$1'000.000
Total	\$ 88'000.000

*Costos que son llevados a los proyectos de inversión de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

Aguas Kpital Cúcuta mediante su Laboratorio de Ensayos de Agua cumple con los requisitos mínimos como laboratorio autorizado por el ministerio de la Protección Social según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007 al tener implementado un Sistema de Gestión de la calidad y estar Acreditación por Pruebas de Ensayo ante una entidad Nacional como el ONAC.

El laboratorio realizó la inversión de \$ 44.5 millones para la compra de 2 equipos automatizados (Una Autoclave de mesa y un Freezer), esto con el fin de asegurar y evidenciar la trazabilidad de los procesos en el área d microbiología del laboratorio de Ensayos. Adicionalmente es de interés para la Organización en que exista una evaluación de los procedimientos que emplea el Laboratorio de Ensayos de Agua, con el fin de asegurar la confiabilidad de los resultados que se generan para nuestros clientes, además de cumplir con las políticas de trazabilidad del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC definidas en el año 2017, por lo tanto ha ejecutado una inversión aproximada de \$5 millones de pesos para la participación a nivel nacional (PICCAP³) e internacional en Programas Interlaboratorio (Reino Unido - Laboratorio LGC⁴), los cuales son una herramienta fundamental de evaluación de la competencia y el desempeño del Laboratorio, brindando oportunidades de mejora y fortalecimiento para el sistema.

³ PICCAP: Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables

⁴ LGC: Laboratorio de Gestión en Calidad





« 12.3.3. Proyecciones año 2018

Mantener la acreditación del laboratorio de Ensayos de Agua conforme a la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 con el Organismo Nacional de acreditación - ONAC mediante las Auditorias de seguimiento del ONAC y las auditorías Internas del SGC, realizar la actualización de los métodos de ensayo según la edición 23 del Estándar Métodos, adquisición de un Espectrofotómetro nuevo para apoyar los procesos de análisis químicos, servir de apoyo a los diferentes centros de negocios, irradiar el logro de la Acreditación del Laboratorio de Ensayos ya que somos el único Laboratorio Acreditado con el objetivo de establecer acuerdos para la venta de servicios de análisis de muestras de agua cruda y tratada, para ello el laboratorio aprovechara convenio establecido con MEGASERV POINT para la venta de servicios de análisis fisicoquímicos y microbiológicos.





13

GESTIÓN AMBIENTAL

Como producto de la dinámica del proceso Gestión Ambiental, durante el ejercicio anual 2017, se incorporaron tres programas-actividades nuevos (Sistema de Gestión Ambiental, Comité de Defensa del Agua y Páramo Santurbán y la Red Ambiental Aguas Kpital Cúcuta), mientras que se dio continuidad a otros programas que hicieron parte en 2.016. Los factores que determinan fundamentalmente la nueva dinámica, son la eficiencia de costos, el impacto del programa y su reconocimiento social, objetivos misionales, así como la realidad ambiental nacional referida al desarrollo sostenible de los territorios.

A continuación se relacionan los distintos programas que ejecutó Gestión Ambiental en 2017.

« 13.1. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se inició la revisión, sistematización y actualización de documentos que permiten estructurar la conformación de un Sistema de Gestión Ambiental, con miras a obtener en el mediano plazo, la certificación ambiental de la institución.



En este sentido, se actualizaron las matrices de normas, impactos ambientales y riesgos (etapa conocida como diagnóstico ambiental), política ambiental, plan de manejo de residuos y una hoja de ruta, entendida esta como el plan de manejo ambiental de la empresa. El paso a seguir, es su evaluación al interior de la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial y su formalización en el Sistema de Calidad.

« 13.2. COMITÉ DE DEFENSA DEL AGUA Y DEL PÁRAMO SANTURBÁN.

Este comité surge en el segundo semestre de 2.017 y es una organización conformada por actores sociales e institucionales, que tienen como objetivo fundamental, impedir el ejercicio de la minería en el Páramo Santurbán por los daños sobre la cantidad y calidad del agua, que terminarán impactando nuestras fuentes hídricas en el mediano plazo.

En la actualidad el comité tiene varios subcomités, siendo uno de ellos el técnico, del que Aguas Kpital Cúcuta hace parte. Asimismo se ha conformado el Comité Interdepartamental de Defensa del Agua, conocido como El Gran Santander, el cual ha adelantado labores conjuntamente. Se formulan



actividades de educación, marchas, acciones jurídicas internacionales, foros y la consulta popular como mecanismo de participación ciudadana.

Es preocupante y probable que ANLA, Agencia Nacional de Licencias Ambientales, otorgue en los próximos seis meses, la licencia ambiental a Minesa para su Proyecto Soto Norte de explotación minera ubicado en Suratá (Santander), iniciando la pérdida irreparable del recurso agua para Bucaramanga y Cúcuta.

« 13.3. RED AMBIENTAL AGUAS KPITAL CÚCUTA.

En 2.017, se creó La Red Ambiental Aguas Kpital Cúcuta SA ESP, con la finalidad de ser un órgano de información y actualización de innovaciones en materia ambiental que contribuyan al desarrollo de la región, esperando que se convierta en un espacio de comunicación entre ambientalistas que mediante su participación permitan la implementación de las propuestas planteadas en las distintas versiones de Pijamada Tierra.



Desde su creación, se han publicado 40 artículos y en la actualidad se tienen 234 seguidores y nuestras publicaciones han alcanzado hasta 110.000 visualizaciones, lo cual nos permite darnos a conocer en ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla y las ciudades del departamento. Sin embargo, con el apoyo de Comunicación y Prensa, así como de Informática, pretendemos ser más eficaces en nuestra labor.

« 13.4. AUTOSOSTENIBILIDAD

Este programa (vivero) se desarrolla en La Estación Bellavista, El Tanque La Libertad y PTAR Los Colorados y entre sus bondades tiene el que se mejora el paisaje o escenario de estas dependencias de la institución. Allí se producen insumos (plántulas y abonos orgánicos) para otros programas de la empresa como Guardianes del Planeta, Zonas Verdes, Estabilización de Taludes, Mi Barrio se Viste de Verde, etc.



Vivero de guadua en La Estación Bellavista



Durante el año, se produjeron 8.650 plántulas de Vetiver, 4.830 arbolitos, 1.410 plántulas ornamentales, 5.260 Kg de materia orgánica y 340 m2 de gramas (Pasto Chino y Grama Dulce); parte de esta producción se entrega a las comunidades solicitantes y a los programas mencionados anteriormente.

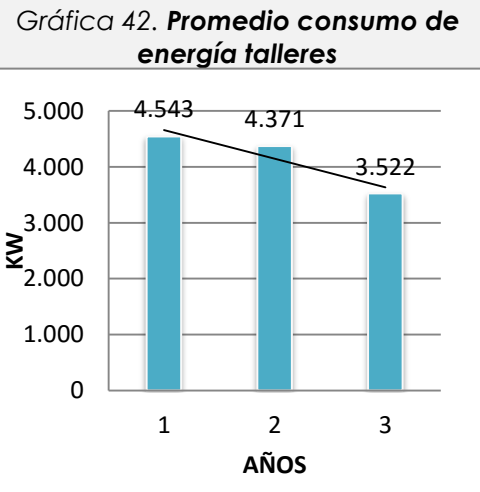
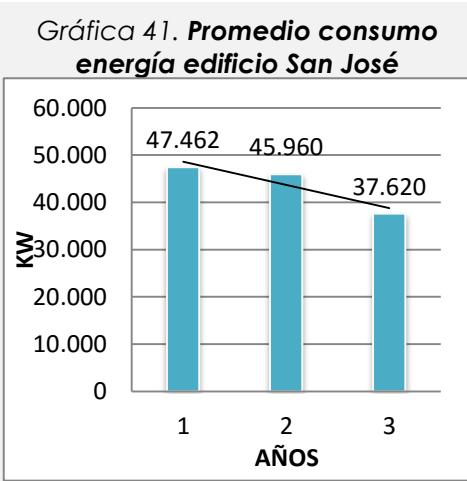
Un aspecto importantísimo de este proyecto, es la de ejercer una complementariedad teórica y práctica a la formación académica impartida por el Sena a sus estudiantes, de tal forma que sentimos una inmensa alegría por esta labor, pocas veces tenida en cuenta. Se tiene entre otros aspectos interesantes el único vivero de guadua en el departamento e iniciamos la propagación de palmas y plantas nativas.

« 13.5. AHORRO DE ENERGÍA

Programa dirigido a los trabajadores AKC, quienes normalmente laboran en nuestras dependencias del Edificio San José y Talleres con la finalidad de promover una cultura del ahorro del recurso de energía. Se busca disminuir el consumo de energía medido en Kwh/mes con respecto al promedio mensual del año inmediatamente anterior, con una meta que oscila entre el 3 y 5%.

En el Edificio San José se logró una reducción promedio mensual del 19% con respecto a 2016, que corresponde a 2.807 Kwhr/mes, equivalente a un ahorro de \$ 12.000.000 al año, mientras que en Talleres, el ahorro fue del 16% que corresponde a 510 kwh/mes equivalente a \$ 2.142.000. Sin embargo, al parecer el programa no se siente con suficiente fuerza al interior de la empresa, lo cual nos plantea realizar un mejor seguimiento al mismo.

Es de anotar que estos logros se obtuvieron, no obstante haber establecido 70 puntos eléctricos nuevos en el Edificio San José y la incorporación de 7 aires acondicionados adicionales.



« 13.6. RÍO LIGHT

Río sin Grasas, se formula para construir una cultura de protección de nuestras fuentes hídricas, al evitar que el Aceite Vegetal Usado AVU, no llegue a las corrientes superficiales a través de las redes del alcantarillado.

Programa que opera con colegios de la ciudad y en tal sentido los estudiantes recolectan el aceite sobrante en la preparación de alimentos de sus casas, lo llevan al colegio y realizan prácticas de producción de jabón en barra (saponificación de las grasas). Los docentes de los colegios Simón Bolívar, Municipal de Bachillerato, Monseñor Jaime Prieto Amaya, Inem José Eusebio Caro, Sagrado Corazón de Jesús en sus prácticas de química incorporan la protección de la naturaleza. En 2017, nos propusimos una meta de recolección mensual de 50 litros (equivalente a la protección de 50.000 litros de agua del río) y obtuvimos un promedio de 49 litros/mes.



El programa también apunta a impactar positivamente la salud de los cucuteños porque se promueve el no uso del mismo aceite en más de tres ocasiones y nos estamos adelantando a mejorar la eficiencia de las futuras PTARs de la región al evitar que los residuos de aceite interfieran la actividad bacteriana y seguiremos con la propuesta de conformar una empresa productora de jabones en la ciudad, como un mecanismo de aumentar el promedio mensual de recolección del AVU.

« 13.7. PIJAMADA TIERRA

Formulado como un encuentro de ambientalistas comprometidos e innovadores, esta reunión anual, es un espacio para la discusión fraterna y la formulación de proyectos e iniciativas reflexivas en torno al desarrollo sostenible de la región, plantea como reto la



concreción, implementación y desarrollo de tales proyectos, actuando Aguas Kpital Cúcuta, como un articulador de los distintos actores sociales e institucionales.

Durante 2.017 se abordaron 7 mesas temáticas, cuyo ejercicio de evaluación, permitió concluir que las mesas de Periodismo Ambiental, Negocios Verdes, Manejo de Residuos y Postconflicto y Medio Ambiente pueden abordarse con actores clave regionales y con la co-responsabilidad de Corponor de apoyar el programa para 2.018.

El evento realizado en diciembre/17 (debido al paro aéreo), contó con la participación de 20 panelistas nacionales y la asistencia de alrededor de 100 ambientalistas.

« 13.8. GUARDIANES DEL PLANETA

Dentro del componente de cultura ambiental (sexto objetivo organizacional), el programa Guardianes del Planeta, está dirigido a Contribuir en la formación ambiental de niños escolares seleccionados de colegios de Cúcuta, que serían ejemplo para sus compañeros y familiares. Desde el proceso de Gestión Ambiental se acompaña este programa a través del suministro de insumos a los colegios, capacitaciones a los escolares y mano de obra en las siembras respectivas que mejoran las condiciones locativas de los colegios y de sus barrios. En la actualidad, se cuentan con 54 niños Guardianes pertenecientes a 6 instituciones educativas de la Comuna Ocho.



« 13.9. MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Este es un programa clave para todas las entidades y específicamente a aquellas que asumen compromisos con el ambiente y la cultura ciudadana y para aquellas entidades que tienen en la Responsabilidad Social Empresarial un activo de gran valor. Asimismo es un requisito fundamental como componente de un Sistema de Gestión Ambiental y de una certificación ambiental.

Sin embargo, la debilidad de los resultados obtenidos nos obliga a repensar este programa; se requiere una mayor decisión de La Dirección Administrativa para que conceptúe el valor del residuo y su impacto en una menor tarifa por la recolección de las basuras generadas diariamente.



Desde ya, estamos configurando una más fácil separación del residuo en la fuente, que empezará a operar en febrero de 2.018 y que esperamos sea adoptada por los trabajadores de la empresa, de tal forma que nos permita aprovechar mayor cantidad de residuos. En la actualidad solo se aprovecha el cartón, papel (Ceindoc), botellas plásticas, caucho. En términos generales, se aprovechan mensualmente alrededor de 100 kg de cartón, 18 kg de PET y 200 kg de papel. Otros residuos potencialmente aprovechables son los electrónicos (informática) y metálicos (chatarra).

« 13.10. ZONAS VERDES

El objetivo del programa es apoyar y/o fomentar el establecimiento y mantenimiento de zonas verdes de la ciudad mediante la adopción de parques y el apoyo a iniciativas cívicas en este sentido. El proyecto se objetiva mediante el suministro de materiales, riego, apoyo a actividades de mantenimiento de zonas verdes y asesoría.

Se han adelantado actividades en La Glorieta Arnulfo Briceño, Parque San Martín, Parque San Eduardo, Parque Bahía Playa y bosque ripario de guadua en el Río Pamplonita. Las actividades realizadas en las zonas verdes son de fácil reconocimiento y apreciación por las comunidades beneficiadas.

Además de convertirse en sitio de descanso para quienes habitamos en esta ciudad, así como de mejorar el escenario urbanístico, se plantea para 2.018 que a través de los parques, desarrollemos un componente educativo, consistente en el reconocimiento masivo y popular de especies florales.

Cúcuta tiene un reconocimiento nacional en cuanto a arborización, pero presenta un déficit en el indicador ambiental de zonas verdes por habitante (0.36 m²/hab) siendo aconsejable 10 m²/hab.

« 13.11. FITORREMEDIACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Programa netamente de responsabilidad social empresarial dado que se implementa un tecnología de tratamiento de aguas residuales, cuando se vierten descargas a cielo abierto que no son tenidas en cuenta en el pago de tasa retributiva a Corponor.

A través del uso de especies vegetales que colonizan los cuerpos de agua residuales que fluyen a la intemperie, se busca eliminar el color oscuro de las aguas y su olor desagradable, llevando mejores condiciones de vida a los residentes de estos sectores generalmente periféricos de la ciudad. Esta biotecnología tiene fundamentalmente tres limitantes, 1. Es para bajos caudales. 2. Requiere grandes áreas de tratamiento y 3. Sensiblemente afectado por las



lluvias, dado que las plantas no logran enraizar fuertemente antes de que lleguen las lluvias. Su ventaja, es que las mejorías son notorias en el muy corto plazo, dado la inmediata eliminación de malos olores cuando la comunidad participa. El programa necesita una reformulación. Se ha comprobado la reducción de las cargas contaminantes de DBO y SST, aunque en un porcentaje cercano al 10% en 300 metros de intervención de la fuente contaminada.

« 13.12. BANCA PILAS

Consiste en recoger pilas usadas de cualquier tipo, para que reemplacen al triturado en la mezcla cemento-arena-triturado en la conformación de bancas de cemento para parques de la ciudad. Al utilizar la pila usada rompemos la ruta contaminante pila-basurero-fuentes hídricas-peces-hombre. La pila recubierta de cemento no libera los contaminantes al medio.



En 2.016 se intervino con 70 kg de pilas usadas, el parque del barrio Camilo Daza conformando tres bancas y en 2.017, se intervino con 70 kg de pilas usadas el parque de La Tercera Edad en el barrio San José conformando otras tres bancas.

La comunidad participa en la recolección de pilas usadas y aportando mano de obra en la elaboración de las bancas.

Existe a nivel nacional, un programa de manejo post-uso del producto, consistente en su recolección en almacenes de cadena. Es probable que el programa derive hacia allí.

« 13.13. REFORMULACIÓN DE PROGRAMAS

Evaluaciones realizadas en la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial y recomendaciones impartidas por La Gerencia General, hacen que Gestión Social re-direccione su estrategia de trabajo y enfoque esfuerzos hacia Sistema de Gestión Ambiental, conservación de cuencas, lodos generados en plantas de potabilización, manejo de sustancias químicas de laboratorio, ahorro de energía y manejo de residuos, así como programas de impacto ambiental y social valoradas por la comunidad.



« 13.14. PROYECCIONES AÑO 2018

Para el 2018 se proyecta desde la Gestión Ambiental las siguientes estrategias:

- ▲ Fortalecimiento del grupo interdisciplinario (Gestión Social – Gestión Ambiental) para la continuidad del programa “Mi barrio de viste de verde” y con el apoyo de los líderes y comunidad en general.
- ▲ Continuar con el fortalecimiento del programa GUARDIANES DEL PLANETA CON KPITAL CUCUTA, en niños de la comuna 8 respecto del pensamiento ambiental y su responsabilidad por la preservación del medio ambiente a través de actividades lúdico recreativas.
- ▲ Continuar con el acompañamiento al proyecto protección de la cuenca del río Pamplonita, direccionado por la administración departamental en la gestión de recursos del orden nacional.
- ▲ Fortalecimiento del programa Río Ligth a través de la socialización y promoción del mismo dentro de AKC y en las instituciones educativas.
- ▲ Fortalecimiento del programa de manejo de residuos sólidos en AKC con el apoyo de practicantes universitarios.
- ▲ Continuar con la campaña de ahorro de energía a través de los controles permanentes a los aires acondicionados en cuanto a la temperatura promedio y el apagado de los equipos electrónicos en jornadas laborales muertas.
- ▲ Fomentar como valor agregado en el monumento histórico de la Glorieta Arnulfo Briceno el proyecto de la creación de un Jardín Botánico que promueva el conocimiento y la investigación de nueva especies vegetales y aves silvestres.
- ▲ Continuar con el fortalecimiento a través de la innovación e investigación del evento Pijamada Tierra como medio promotor al fomento de espacios para la integración de ambientalistas que propendan por el desarrollo sostenible de la región.





14

GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

En el proceso de seguimiento y evaluación anual de la gestión del riesgo de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., se actualizaron y revaloraron las matrices de riesgo MPE-05-F-01-02 para cada uno de los procesos que integran la empresa (Procesos Estratégicos, Técnicos, Comerciales y de Soporte), identificando los procesos críticos en cuanto al riesgo que se configura bajo su normal operación.

De igual forma se plantearon nuevas propuestas de mitigación del riesgo (acciones preventivas – SAP’s) en Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. incluyendo la actualización del Plan de Emergencias y Contingencias de acuerdo a requerimientos de la empresa, el CMGRD⁵, la resolución 0154 de 2014 y la Ley 1523 de 2012, entre las que se encuentra la definición de planes de acción a corto, mediano y largo plazo (Documental/procedimental - Pólizas – Banco de Proyectos – Plan de Emergencia y Contingencia AKC).

Tabla 68. Acciones Preventivas / Año

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0	8	10	79	14	46	32	63	36

Los lineamientos que orientan el funcionamiento del sistema de control interno de la empresa se fundamentan principalmente en lo siguiente:

- ▲ Control posterior a la ejecución
- ▲ Bajo la revisión de lo escrito y formalmente establecido en el SG
- ▲ Responsabilidades en áreas críticas delegadas
- ▲ Participación de los Líderes de Proceso en el seguimiento y control interno (reporte de desviaciones y/o hilos de la madeja).
- ▲ Revisiones aleatorias – Disparos al paredón.
- ▲ Revisiones de los casos reportados por los diferentes procesos o en su defecto por el usuario.

De igual manera se aplica bajo 3 tipos de seguimiento (Aleatorio, Continuo y Programado), además de tener en cuenta lo dispuesto en la constitución política de 1991 y en la Ley 142:1994 título IV, capítulo I, artículo 46 y 49 y la resolución 002 de 26 de mayo de 1995, por medio de la cual se adopta al interior de la empresa el control interno como instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos institucionales a través de actividades de planeación y ejecución, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y control, que permitan evaluar los resultados, así como orientar estrategias y acciones de mejoramiento en los eventos que se detecten desviaciones sobre lo formalmente establecido en el SG o en la ley, lo anterior para alcanzar los objetivos propuestos y articular integralmente el control interno con el SG de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P.

⁵ CMGRD: Consejo Municipal de la Gestión del Riesgo de Desastre



Las labores desarrolladas por control interno en el año 2017, pueden medirse con base en el cumplimiento del programa de auditorías internas aplicadas a los diferentes procesos de la empresa dentro del marco administrativo, financiero, comercial y técnico; donde se reportan a la gerencia general los respectivos informes resultantes y en los que se incluyen y relacionan los respectivos hallazgos, riesgos y posibles mejoras, traducidos en acciones de tipo correctivas, preventivas y de mejora, haciendo las respectivas recomendaciones para que se adelanten los procesos disciplinarios cuando se requieran y aplican.

Tabla 69. Auditorías de control interno

Auditorías Internas		Año				
		2013	2014	2015	2016	2017
Control Interno	Ejecutadas	17	18	32	48	37
	Planeadas	24	20	22	40	50
	% Cumplimiento	70.8%	90.0%	145.0%	120.0%	74%
	No. de Auditores Internos	3	2	3	4	3

Tabla 70. Hallazgos, acciones generadas y procesos disciplinarios recomendados

Proceso Auditado por Control Interno - 2017	No. de Hallazgos	Acciones de Mejoramiento Generadas	Procesos Disciplinarios Recomendados
Centro de Negocios Cartera	33	4	10
Centro de Negocios Micromedición	5	2	1
Centro de Negocios Acueducto	6	1	1
Centro de Negocios Distribución y Bombeo	7	2	1
Centro de Negocios de Talento Humano	8	2	1
Centro de Negocios Laboratorio de Calibración de Medidores	5	0	1
Centro de Negocios Control de irregularidades	13	1	3
Centro de Negocios Facturación	6	1	1
Centro de Negocios Atención al Cliente	3	2	0
Centro de Negocios Estudios y Diseños	2	1	0
Centro de Negocios CEINDOC	4	1	1
Centro de Negocios de Actuaciones Administrativas	6	1	0
Centro de Negocios Alcantarillado	5	0	1
Centro de Negocios Ventas	0	1	0
Total	103	19	21

« 14.2. PROYECCIONES AÑO 2018

Para el año 2018, se proyecta un control interno priorizado (dependiendo del Nivel de Criticidad de los procesos) fundamentado en los lineamientos antes referenciados y los tipos de seguimiento (aleatorio, continuo y programado), partiendo del análisis de información consolidada y macro (bases de datos, información resultante de los procesos de la empresa, sin olvidar los hilos de la madeja que surjan), y profundizando donde se detecten desviaciones significativas o posible alteración de la información ya consignada o almacenada, además de establecer controles puntuales sobre los procesos que serán ejecutados por los mismos líderes de los Centros de Negocios que darán fe



de la información y de la validez de los datos que se consolidan como resultado de la gestión de sus procesos.

La aplicación de este modelo de control interno nos continuara permitiendo medir al interior de nuestra organización la estrategia, la gestión y los mecanismos de control propios de evaluación de cada uno de los procesos (Estratégicos, Técnicos, Comerciales y de Soporte); en términos generales esto permitirá a la alta dirección de la empresa, propiciar el autocontrol y la autoprotección necesaria para la construcción de la visión y el cumplimiento de la misión de la empresa, lo cual se fundamentará esencialmente en un propósito inspirador entendido, pretendido y perseguido por todo el capital humano de la organización.





15

GESTIÓN DOCUMENTAL



La gestión documental y la política de cero papel en la empresa ha sido fundamental y pieza clave en el desarrollo de nuestras operaciones, lo anterior teniendo en cuenta que permite:

- ▲ Mayor trazabilidad, agilidad en la consulta y respuesta a los requerimientos que hacen los usuarios y diferentes públicos de interés a la empresa.
- ▲ Mejor aprovechamiento de los espacios físicos y recurso humano al no tener que estar organizando archivos activos ó de gestión oficina por oficina,
- ▲ Disminución en los costos de papelería,
- ▲ Un archivo centralizado que obedece a tablas de retención documental (TRD) y a lineamientos generales para la gestión documental (LGGD) establecidos en el SG,
- ▲ Consultas virtuales, motores de búsqueda, rutas de trabajo predefinidas (Work-Flow),
- ▲ Mayor protección y seguridad de la información con la garantía de la disponibilidad y legibilidad de los documentos,
- ▲ Digitalización del 100% del archivo histórico de la empresa,
- ▲ Eliminación de aproximadamente el 90% del archivo histórico físico de la empresa, esto de acuerdo a la TRD y directrices del archivo general de la nación AGN,
- ▲ Digitalización 100% de la producción de documentos diaria,
- ▲ Custodia del 100% del archivo de la empresa por parte del Centro de Información documental CEINDOC.

De acuerdo a lo anterior dentro de la gestión que corresponde al CEINDOC se han consolidado los siguientes datos:

Tabla 71. Cantidad de documentos digitalizados, eliminados y custodiados

Documentos	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Digitalizados	3.479.906	2.226.327	879.975	879.975	1.054.934	908.165
Eliminados	6.996.654	5.941.575	1.681.305	1.681.305	1.652.647	1.852.578
Custodiados	136	77	71	71	71	71

A través del proceso de radicación (Software Mercurio) se han gestionado los documentos así:



Tabla 72. **Gestión de documentos - Software Mercurio**

Radicaados	Producidos por la Empresa		Generados por Usuarios / Públicos de Interés	Total Documentos Gestionados
	Externos	Internos	Recibidos	
2009	7.969	751	20.172	28.892
2010	129.258	2.822	42.184	174.264
2011	115.278	2.333	38.262	155.873
2012	181.482	1.627	34.921	218.030
2013	189.259	177	33.435	222.871
2014	222.234	2.279	35.984	260.497
2015	174.309	2.192	40.295	216.796
2016	209.566	1.978	43.844	255.388
2017	176.362	1.858	44.793	223.013
Total	1.405.717	16.017	333.890	1.755.624

Gestión y Disminución de fotocopias y consumo de resmas de papel, aportando a la política de cero papel implementada en la empresa, lo que se logró a través de la centralización del servicio de fotocopiado y la búsqueda de la eficiencia haciendo uso de formatos pre impresos sobre los que requerían mayor volumen de fotocopias e impresiones. Pese a que no se continuó prestando el servicio de fotocopiado aumento el consumo de impresiones y el consumo de resmas de papel debido a que el CEINDOC presto a los diferentes Centro de Negocios el servicio de impresión de sus formatos pre impresos para la realización de sus funciones diarias, dado la no disponibilidad de los mismos al no tener suministro por parte de los proveedores.

Variación del Costo por Consumo de Resmas de Papel por año.

Tabla 73. **Costo por Consumo de Resmas de Papel por año**

AÑO	Cantidad Resmas	Valor Total x Consumo de Resma	Disminución Costo
2012	2.417	\$ 17.295.873,27	\$ 0
2013	1.913	\$13.696.839,00	\$3.599.034,27
2014	1.497	\$11.840.928,00	\$1.855.911,00
2015	1.392	\$ 11.400.480,00	\$440.448,00
2016	2.451	\$ 24.468.284,00	-\$13.067.804
2017	1.504	\$15.488.760,20	\$8.979.524,00
Total general	11.174	\$ 94.190.534,00	\$14.874.917,27

Durante el 2017 se presenta disminución del valor total por consumo de resmas de papel, debido a que la mayoría de los documentos que se imprimieron fueron formatos pre impresos lo que genera un menor consumo de papel y de tinta.

Adicionalmente se han obtenido los siguientes ingresos resultantes de la eliminación del archivo físico correspondiente a la tabla de retención documental - TRD:

Tabla 74. **Eliminación de papel
(archivo histórico – recuperadora)**

Año	Ingresos
2012	\$ 3.897.430
2013	\$ 3.379.100
2014	\$ 687.000
2015	\$ 365.600
2016	\$ 198.500
2017	\$ 215.550
Total	\$ 8.527.630



En el año 2017, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. Implemento el proyecto de correspondencia, el mismo cuenta con un supervisor y cinco repartidores encargados de la distribución y entrega de correspondencia a los usuarios, disminuyendo con ello el costo anual histórico de \$ 239.661.486 por este concepto de lo cual se proyectó un costo operativo del proyecto de \$ 159.891.425,54 y un costo que seguiremos generando anual con pago hacia la empresa ADPOSTAL 472 de \$ 23.057.729,51 para un total de \$ 181.549.524, sin embargo el costo real ejecutado en el 2017 correspondió a un valor total de \$144.912.066, para un ahorro total efectivo para AKC S.A. E.S.P. por concepto de correspondencia de \$ 94.749.420 respecto al valor que se venía causando antes de la implementación del proyecto.

Tabla 75. Proyecto de correspondencia

Año	Valor por Correspondencia
2012	\$ 123.476.734
2013	\$ 193.514.622
2014	\$ 216.782.616
2015	\$ 239.661.486
2016	\$ 129.027.799
2017	\$ 144.912.066

**El 2017 culmino con una ejecución presupuestal de \$ 121.013.692 y un costo por valor de \$ 23.898.374 generado a la empresa ADPOSTAL 472 para un total de \$ 144.912.066.*

« 15.1. PROYECCIONES AÑO 2018

Para el 2018, el CEINDOC procederá a ampliar el servicio de entrega de correspondencia a otros procesos y así mismo propenderá por la virtualización de formatos apuntando así aún más a consolidar la política de cero papel.





16

GESTIÓN PLANEACIÓN PROYECTOS ESTUDIOS Y DISEÑOS


[Menú](#)

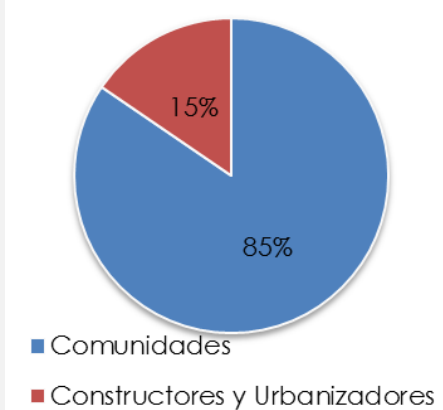
AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. proyecta y prioriza, para su ejecución, los proyectos técnicos, comerciales y de soporte, acorde con las necesidades operacionales y las condiciones financieras de la organización, procurando el mayor retorno de las inversiones mediante el aumento de ingresos y/o mejorando la eficiencia de los procesos operacionales y administrativos.

La gestión se desarrolla como un proceso transversal (Banco de Proyectos) que no sólo acompaña a los diferentes centros de negocio en la generación de proyectos y/o posibilidades de negocios para la organización, que están a la espera de recursos para su ejecución, sino que paralelamente apoya técnicamente a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. y a la administración municipal, en la gestión ante organismos del estado para la consecución de recursos para el Área Metropolitana en proyectos que potencian el desarrollo regional y por ende el mejoramiento de vida de la comunidad.

Cada obra es planeada, diseñada, ejecutada y supervisada, de forma que se garantice la prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado, permitiendo el logro de los propósitos organizacionales, la formulación de nuevas oportunidades de negocio, la minimización de los riesgos en la prestación de los servicios y el aporte al mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros usuarios, apoyando y posibilitando a las administración municipal y departamental el acceso a recursos externos, tales como "Programas de vivienda VIP, VIS Y VIPA", "Mejoramiento Integral de Barrios", "Subsidio a Conexiones Intradomiciliarias", "Planes de Drenaje Urbano" y programas de pavimentación de la malla vial, especialmente el programa de Comunidad – Gobierno que adelanta la actual administración municipalros.



Gráfica 43. **Viabilidades servicios**



Las inversiones en infraestructura, comerciales, de RSE y de soporte administrativo ejecutadas hasta la fecha por valor de \$312.604 millones de pesos, \$37.596 millones en el año 2017, equivalentes al 12%, se han desarrollado acorde con las especificaciones técnicas requeridas, con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, el PSMV presentado para el período 2016-2026, el Plan de Obras e Inversiones para el quinquenio 2017-2021, la actualización del POT, logrando el cumplimiento de las metas contractuales: inversión mínima en redes, continuidad, cobertura de micromedición, IANC, gestión sanitaria para evitar derrames de aguas negras en tiempo seco, y el mantenimiento de la capacidad requerida en el almacenamiento.

Tabla 76. Inversiones Acumuladas

AÑO	INVERSIONES ACUMULADAS
2.006	3.472.077.217
2.007	17.495.644.638
2.008	25.162.843.874
2.009	34.659.032.664
2.010	23.958.692.716
2.011	23.454.673.881
2.012	18.202.250.542
2.013	21.485.929.792
2.014	35.416.893.872
2.015	33.998.199.471
2.016	37.700.664.983
SUB TOTAL	275.006.903.650
2.017	37.596.849.690
TOTAL	312.603.753.340

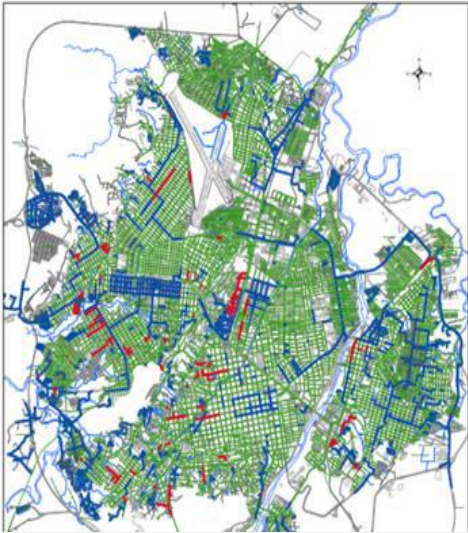


Tabla 77. Inversión

INVERSIONES (MILLONES)	37.597
REDES ACUEDUCTO	8.211
AMPLIACION	926
REPOSICION	7.286
REDES ALCANTARILLADO	12.072
AMPLIACION	3.898
REPOSICION	8.174
PANC	2.083
OTRAS INVERSIONES TECNICAS	1.577
COMERCIAL	8.498
SOPORTE ADMINISTRATIVO	4.903
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	252

« 16.1. VIABILIDADES, DISPONIBILIDADES Y REVISIÓN DE DISEÑOS DE URBANIZADORES

Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P con su equipo del Proyectos, Estudios y diseños, evaluó durante el año 2017 un total de 717 solicitudes de viabilidades de proyectos y solicitudes de factibilidad o viabilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, de las cuales el 85% (606) correspondieron a solicitudes requeridas mediante PQR para evaluar técnicamente las peticiones de la comunidad referente al estado de las redes de acueducto y alcantarillado, el 15% (111) fueron solicitudes presentadas por los constructores y urbanizadores



solicitando factibilidad o viabilidad de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario para sus proyectos (79) y para revisión y aprobación de los diseños para la vinculación de nuevos usuarios (32).

Tabla 78. Viabilidades de proyectos y Disponibilidades de Servicios

TIPO DE SOLICITUD	VIABILIDADES Y DISPONIBILIDADES				
	2016 (E)	2017(P)	2017(E)	%	2018(P)
Comunidades para Ampliación y/o Reposición de Redes	612	650	606	85%	600
Constructores y Urbanizadores Factibilidad y/o Viabilidad Técnica Proyectos Urbanismo	84	85	79	11%	70
Constructores y Urbanizadores para Aprobación de Diseños y Vinculación de Nuevos Usuarios	36	40	32	4%	30
TOTAL SOLICITUDES VIABILIDAD PROYECTOS Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	732	775	717	100%	700

« 16.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA - SIG

Todas las actividades de planeación y diseño son desarrolladas por profesionales de la dirección, todos oriundos de la ciudad, con el empleo de software especializado como el Watercad, para modelación de redes de acueducto, EpaSWMM, para modelación de colectores sanitarios y pluviales y el ArcGis que soporta el Sistema de Información Geográfica SIG en donde se condensan los catastros de redes de acueducto, alcantarillado, canales de aguas lluvias y el catastro de usuarios.



Tabla 79. Gestión SIG

Gestión SIG	2016 (E)	2017 (P)	2017 (E)	2018 (P)
Reparación de Acueducto	980	980	850	850
Inspecciones de redes de Acueducto	280	250	260	280
Reparaciones de redes de Alcantarillado	350	329	350	350
Planos Records de Tubería y Accesorios Nuevos Instalados en ampliación y/o Reposición de redes, incluyendo Tuberías y Acometidas	56	60	65	60
Nuevas Redes de Urbanizaciones, Barrios, Edificios	50	69	30	50
Elaboración y digitalización de planos de Nuevos Proyectos de Acueducto y Alcantarillado Diseñados por el Centro de Negocios de Proyectos Estudios y Diseños	100	78	85	80
Actualizaciones realizadas por Transvici	80	110	90	100
Sectorizaciones realizadas por Transvici	80	60	60	70
Georeferenciación de obras y actualización	3.000	3.200	3.100	3.000



Gestión SIG	2016 (E)	2017 (P)	2017 (E)	2018 (P)
de cartografía				
Impresiones de Planos, carteleros para otros Centros de Negocios	200	220	200	150
Elaboración de levantamientos arquitectónicos de edificaciones pertenecientes a la empresa y elaboración de diseños arquitectónicos para reformas en edificaciones de la empresa o de sitios o lugares a su cargo.	7	5	4	4
Generación de base de datos y planos para Proyecto de la PTARS/Cúcuta	1 generación base de Datos 6 planos		1 generación base de Datos 6 planos	
Generación Planos para proyectos de Intradomiciliarias	2		2	10
Planteamiento de alternativas para solucionar los vertimientos a cielo abierto de las zonas con dificultades técnicas y/ o legales para construir un alcantarillado convencional.	10	12	10	20
Capacitación de formatos de reparaciones y Software ArcGis	4	4	4	4
Total	5.199	5.377	5.110	5.028

La plataforma se trabaja en red local y se realiza la georeferenciación de obras nuevas, pilas públicas, estaciones de muestreo y macromedidores entre otros. El censo de usuarios está totalmente integrado con el sistema OPEN lo cual permite extraer múltiples consultas gráficas, rutas de reparto, consumos, cortes y reconexiones, estrato y uso entre otros. La base de dato se actualiza con la información del centro de negocios de mantenimiento y de las obras ejecutadas no sólo por nuestra firma contratista Transivic SAS, sino de otras empresas, urbanizadores y entidades.

Tabla 80. **Redes diseñadas 2017**

SERVICIO	TIPO	TOTAL	CONSTRUIDAS	PROYECTADAS
Alcantarillado	Ampliación	15.584,00	7.584,00	8.000,00
	Reposición	16.110,00	7.110,00	9.000,00
Subtotal		31.694,00	14.694,00	17.000,00
Acueducto	Ampliación	5.688,00	2.688,00	3.000,00
	Reposición	55.118,00	25.118,00	30.000,00
Subtotal		60.806,00	27.806,00	33.000,00
Total		92.500,00	42.500,00	50.000,00
Diseñadas para gestión de proyectos con entidades externas			8.500,00	12.500,00
TOTAL			113.500,00	



« 16.3. ESTUDIOS, DISEÑOS Y SUPERVISIÓN DE OBRAS

Desde el año 2006 se han diseñado las redes de acueducto y alcantarillado que se han construido con recursos propios de la empresa por valor de \$176 mil millones de pesos, representados en 474.703 metros lineales de tuberías, de los cuales el 9%, equivalentes a 42.500 metros lineales se realizaron en el 2017.

Se han realizado diseños de 21.000 metros de redes para proyectos de gestión de recursos externos, como el caso de Corponor y nuestra empresa contratista EIS Cúcuta SA ESP que han venido ejecutado la construcción de ocho emisarios finales e interceptores en la cuenca de la Quebrada Tonchalá por valor de \$11.414 millones de pesos. En el presente año también se culminó la rehabilitación del muro colapsado en el Sector de Villa Camila y del tramo del Interceptor Derecho del Río Pamplonita por valor de 4.800 millones de pesos

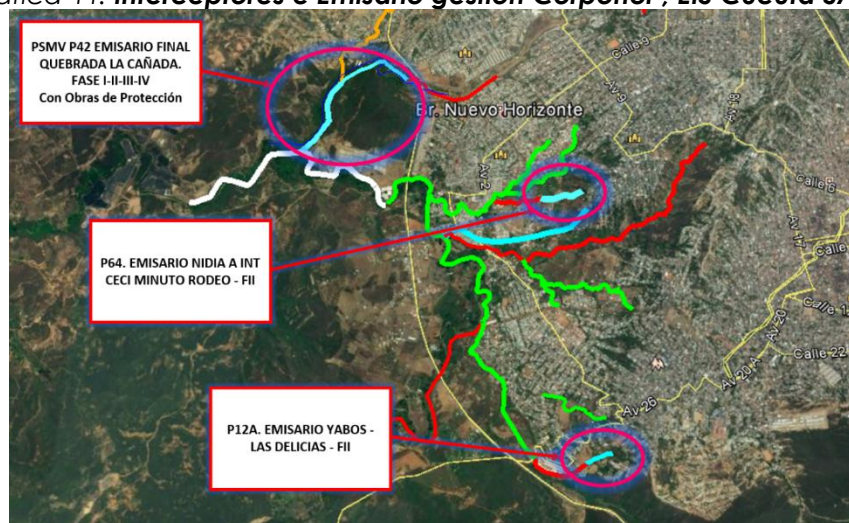
En 2018 se continuará con la construcción del Interceptor Derecho de la margen izquierda de la Cañada por valor de 4768 millones de pesos. De igual forma se realizaron los diseños de los emisarios NIDIA-Ceci y Emisario Los Yabos-Delicias en su Segunda Fase, proyectos que fueron ejecutados en Primera Fase en el año 2016.

Tabla 81. Gestión recursos para emisarios finales

ÍTEM	NOMBRE DE PROYECTO	FUENTE FINANCIACIÓN	ESTADO	VALOR RECURSOS
1	REHABILITACIÓN COLECTOR DE AGUAS RESIDUALES PVC Ø 30" Y RECONFORMACIÓN DE MARGEN SECTOR VILLA CAMILA L= 354m	NACIÓN. FONDO ADAPTACIÓN	EJECUTADO 2016	\$4.800.000.000,00
2	INTERCEPTOR MARGEN IZQUIERDA QUEBRADA LA CAÑA PE1 A ANILLO vial L= 1.092m PVC Ø 40" .150m PVC Ø 45"	CORPONOR	EJECUTADO 2017	\$ 4.768.236.700
3	PSMV-P64-EMISARIO NIDIA-INTERCEPTOR CECI- MINUTO –RODEO L=384.20m PVC Ø 12" – 372m PVC Ø 16"- 247 m PVC Ø 18"	EIS CÚCUTA S.A.	Diseñado en 2016 y se ejecutó 2017	\$828.598.491,00
4	PSMV-P12A-EMISARIO YABOS-LAS DELICIAS-CIUDADELA LAS FLORES L= 571.00m PVC Ø 12" 468m PVC Ø 16"	EIS CÚCUTA S.A.	Diseñado en 2016 y se ejecutó 2017	\$10.171.436.113,00
5	PSMV P42 EMISARIO FINAL QUEBRADA LA CAÑADA FASE I-II-III-IV L=2037.96m Ø45" PVC	CORPONOR	Diseñado en 2017 y se ejecutará 2018	\$8.936.791.971,00
6	ESTUDIOS Y DISEÑOS DE OBRAS PARA CONTROL Y MITIGACIÓN DE LA SOCACAVACIÓN. PSMV P42 EMISARIO FINAL QUEBRADA LA CAÑADA, tramos PY23-PY25 y PY25-PY27	CORPONOR	Diseñado en 2017 y se ejecutará 2018	\$ 1.700.000.000
7	P12A. EMISARIO YABOS - LAS DELICIAS - FIL L=434.98m Ø8" PVC, L=302.30m Ø12" PVC	EIS CÚCUTA S.A.	EN CONSTRUCCIÓN	\$496.956.366,00
8	P64. EMISARIO NIDIA A INT CECI MINUTO RODEO - FIL L=527.20m Ø12" PVC, L=17.17m Ø16" PVC	EIS CÚCUTA S.A.	EN CONSTRUCCIÓN	\$ 567.673.349
TOTAL				11.414.271.304,00



Gráfica 44. **Interceptores e Emisario gestión Corpornor, EIS Cúcuta SA ESP**



Se han formulado proyectos de ampliación del servicio de acueducto y alcantarillado en las zonas no legalizadas (mediante la figura de pila pública) priorizando los sectores donde se requiera la menor infraestructura.

Una vez viabilizados los proyectos -para ser ejecutados en armonía con el flujo de caja- se realiza la Orden de Obra para iniciar el proceso de ejecución; paralelamente se informa a la E.I.S. Cúcuta S.A. E.S.P y al Consorcio Hidrogestión Ltda., quien ejerce las funciones de interventoría del Contrato 030 de 2006. Esta dirección mantiene contacto permanente con el personal técnico de este consorcio, suministra la información sobre avance y cumplimiento de los indicadores contractuales de inversión -en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado sanitario- suscribiendo las actas respectivas con base en las metros lineales ejecutados y con los precios unitarios establecidos en el Anexo Técnico e indexados acorde con el IPC.

De igual forma se hace seguimiento anual al POI. En el año 2017 se realizaron



Rehabilitación del muro colapsado en el Sector de Villa Camila y del tramo del Interceptor Derecho del Río Pamplonita

Tabla 82. Ejecución presupuestal (Millones de \$)

INVERSION (CAPEX)	2016(EJE)	2017(P)	2017(EJE)	2018(P)
ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIA	851	1.161	1.021	1.044
Estudios y diseños e interventoria de obras	442	571	367	512
Sistema de informacion geografica SIG	410	591	653	533



diseños que representaron una inversión en la gestión técnica de \$20.283 millones de pesos y gestión de recursos externos por valor de \$11.414 millones de pesos. Estos valores arrojan un total de \$31.697 millones de pesos. Con los costos de los diseños: \$1021 millones de pesos –que incluyen SIG, topografías, disponibilidades, seguimiento y control de obras- representan el 3,2% de los costos de inversión. En Colombia las tarifas por concepto de diseño de redes hidrosanitarias se encuentran entre el 5% y 8% del valor de la inversión y la supervisión técnica entre el 4% y el 5%, lo cual muestra que los costos de nuestra gestión se encuentra muy por debajo de los costos de mercado (9% mínimo), representando un ahorro del 64% si estas actividades se contrataran con una firma consultora externa.

« 16.4. PROYECTOS ESPECIALES

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. ha elaborado directamente con el recurso humano de la Dirección de Proyectos, Estudios y Diseños los siguientes estudios especiales:

▲ **Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Versión III- 2016-2026.**

Por ser una herramienta flexible de planeación se actualiza conforme a las necesidades del proyecto y de la ciudad. En Julio de 2016 se actualizó acorde con las nuevas dotaciones del RAS, las nuevas proyecciones de crecimiento del DANE , la actualización del POT. Esta versión sirvió de base para la nueva formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, que se entregó a la EIS Cúcuta SA ESP, quien a su vez presentó ante la autoridad ambiental en el mes de Diciembre de 2016. De igual forma este documento



En el año 2016 se realizará la tercera actualización del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, documento de planeación que fue entregada su primera versión en Diciembre de 2007 y el 31 de Octubre de 2011 su segunda versión, la cual fue la base para la realización del Plan de Obras e Inversiones 2012-2016 y actualizar la tarifa por concepto de Costo Medio de Inversiones en el segundo quinquenio. En esta versión se incluyeron las inversiones planeadas para los activos relacionados con la prestación del servicio, obedeciendo a la metodología de Costo Mínimo, sin sobredimensionamientos y priorizadas acorde con el cumplimiento de las metas de cobertura, continuidad y reducción de pérdidas técnicas. Estas inversiones serán las necesarias para ampliar, renovar, rehabilitar y optimizar la infraestructura necesaria para el cumplimiento no sólo del Contrato 030 de 2006 suscrito con la E.I.S. CÚCUTA S.A. E.S.P. sino para el logro de nuestros objetivos organizacionales, buscando prestar el mejor servicio y que la comunidad no lo reconozca.



▲ **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.**

Se presentó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV para el período 2017-2027, documento que fue elaborado con fundamento a lo establecido en el Decreto 1076 del 2015 y el Artículo 19 de la Resolución 631 del 2015, en la cual se establecieron los parámetros y valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a sistemas de alcantarillado.



Se elaboró el documento en tres secciones, acorde con los por los entes involucrados en este proceso de saneamiento para un horizonte de diez (10) años.

Tabla 83. **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos**

SECCIÓN	CONTENIDO	RESPONSABILIDAD
I	ALCANTARILLADO SANITARIO	EIS CÚCUTA S.A. E.S.P., AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
II	ALCANTARILLADO PLUVIAL	MUNICIPIO DE CÚCUTA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL
III	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	MUNICIPIO DE CÚCUTA

Cada sección se elaboró teniendo en cuenta los roles y responsabilidades de los involucrados en el proceso de saneamiento ambiental y manejo de vertimientos líquidos (alcantarillado sanitario y pluvial) a los cuerpos de agua superficiales; es decir indicando los efectos jurídicos en el tiempo a cada entidad ejecutora, según lo expuesto a continuación:

- La Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta en los planes, proyectos, y programas referentes al alcantarillado pluvial y al tratamiento de aguas residuales de la ciudad de San José de Cúcuta
- La EIS CÚCUTA SA ESP y la empresa operadora del sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Cúcuta AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. en los planes, proyectos, y programas referentes sistema de alcantarillado sanitario y acorde con las obligaciones establecidas en el Contrato de Operación 030 de 2006 cuyo objeto es la 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, suscrito con la EIS CÚCUTA S.A E.S.P el tres (3) de mayo de 2006 y en los Otrosíes suscritos.



▲ **Seguimiento a la Actualización Tarifaria por Costo Medio de Inversión en el cargo por consumo. Plan de Obras e Inversiones 2017-2026**

Se realiza el seguimiento del POI anual y se realiza la actualización tarifaria por efecto de ajuste por IPC y energía, acorde con el Anexo Tarifario.

« 16.5. ASESORÍA TÉCNICA Y APOYO A LA GESTIÓN DE LA EIS CÚCUTA Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA ACCEDER A RECURSOS DEL ESTADO

En el año 2017 se continuó con el acompañamiento a la administración municipal, de modo que articuladamente entre el equipo de profesionales de la secretaría de Planeación, infraestructura municipal y la dirección de proyectos de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. se logró la gestión de proyectos de saneamiento básico, de los cuales en este momento ya se concretó por parte del municipio y del Fondo Adaptación la Reconstrucción de la margen derecha y colector en el Sector Villa Camila por un valor de \$4.800 millones de pesos. Así mismo, se estructuraron proyectos de saneamiento básico por valor de \$ 11.414 millones que serán ejecutados en el presente año por Corponor y la EIS Cúcuta SA ESP. En lo relacionado a la red vial, se presentó la ejecución articulada en el trabajo de reposición y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado para las obras de mantenimiento y rehabilitación de vías urbanas priorizadas dentro del Plan de Pavimentación Comunidad-Gobierno.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P., coordinó en el año 2014 la Primera Fase del proyecto Conéctate con el Agua o Conexiones Intradomiciliarias, a través de la dirección de proyectos y lideró el desarrollo de las etapas de selección, promoción, priorización de barrios, levantamiento de Información y Digitalización de la información, con el acompañamiento de Secretaría de Planeación, Metrovivienda, Secretaría de Desarrollo Social y ANSPE Red Unidos, programa que benefició a siete(7) barrios : BELISARIO BETANCOURT , JERÓNIMO URIBE, LA PRIMAVERA, NUEVA ESPERANZA, EL OASIS, NIÑA CECI Y SANTA ANA, permitiendo la adecuación baterías sanitarias a 1100 familias de estrato 1 y 2 por valor de \$4.090 millones de pesos para la ejecución del proyecto y avanzar en las fases 5 a 10 del ciclo del proyecto: Estructuración del programa y viabilización, Ejecución del programa, Terminación de los proyectos y Seguimiento y evaluación. En noviembre de 2016, con el acompañamiento del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, se realizó la identificación de los posibles sectores a intervenir con el programa. En el mes de Diciembre de 2016 se estructuró la Segunda Fase del Programa que beneficiará a más de 400 familias por un valor de 1900 millones de pesos. El proyecto se inició en el mes de Agosto de 2017, en los barrios Manuela Beltrán y Camilo Daza.



En el 2017 se continuó acompañando a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P., a la Administración Municipal de Cúcuta a través de la Dirección de Proyectos en la gestión de recursos para obras de mitigación del riesgo, obras de alcantarillado pluvial con el Fondo de Adaptación y la UNGRD y emisarios finales y estructuración de la línea base de diseño para los emisarios finales y construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTARs) que requiere la ciudad. Aguas Kpital Cúcuta SA ESP realizó los estudios de Línea Base para la construcción de la PTAR de la cuenca del Río Pamplonita lo cual posibilitará la incorporación de recursos del orden de los \$350 mil millones de pesos. Se han realizado cinco mesas de trabajo con la autoridad ambiental y la Procuraduría para tratar el tema de la contaminación del río Zulia por diferentes causas, en donde se está priorizando los diseños y construcción de las dos PTARs necesarias para la descontaminación de la cuenca del río Zulia.

Para el año 2018 se tiene proyectada la entrega a Ventanilla única del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio dos proyectos para aumentar la redundancia del sistema de distribución y para posibilitar el suministro de agua potable a los sectores subnormales que se han venido desarrollando sin ningún control en el anillo vial occidental, en virtud al Decreto 1272 de Julio de 2017 que establece que estos sectores pueden ser atendidos mediante esquemas diferenciales de prestación del servicio y los recursos deben gestionarse con entidades del orden local, regional o nacional.

« 16.6. BANCO DE PROYECTOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P en el año 2017 continuó con la implementación del "BANCO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN AKC", una herramienta de apoyo al proceso de planeación, liderado por la Dirección de Proyectos, en donde se registran, formulan, modelan y viabilizan las ideas para proyectos o nuevas oportunidades de negocios. En general, es un proceso transversal (Banco de Proyectos) que no sólo acompaña a los diferentes centros de negocio en la generación de proyectos y/o posibilidades de negocios para la organización, que están a la espera de recursos para su ejecución, sino que paralelamente apoya técnicamente a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. y a la administración municipal, en la gestión ante organismos del estado para la consecución de recursos para el Área Metropolitana en proyectos que potencian el desarrollo regional y por ende el mejoramiento de vida de la comunidad.

Para su implementación, los colaboradores de los diferentes centros de negocios, orientados por el líder, hacen llegar a la dirección de Proyectos las ideas que, según ellos, puedan producir mejoras en los procesos organizacionales. Este planteamiento inicial incluye:



- ✓ Descripción del proyecto
- ✓ Descripción del producto o servicio
- ✓ Aportes a los objetivos organizacionales
- ✓ Objetivos medibles con factores de éxito
- ✓ Hitos o actividades importantes
- ✓ Presupuesto preliminar
- ✓ Listado de involucrados
- ✓ Amenazas o riesgos
- ✓ Supuestos



Todas esas ideas son registradas en un aplicativo en el portal llamado "Banco de Proyectos", herramienta que permite tener una base de datos donde se puede tener el historial de los proyectos: formulados, en ejecución y puestos en marcha, al igual que un fácil análisis comparativo de cuáles son sus indicadores económicos y sus presupuestos.

Luego de revisarse la idea, mediante un trabajo realizado entre el líder del Centro de Negocios y/o colaborador o dueño de la idea y la Dirección de Proyectos se define un análisis financiero que originan unos indicadores con base en:

- ✓ Estudio de Ingeniería.
- ✓ Consideraciones ambientales y legales.
- ✓ Impactos a los objetivos organizacionales.
- ✓ Análisis de los beneficios económicos.
- ✓ Estudio económico.
- ✓ Financiamiento

En el COMITÉ DE PROYECTOS, que se realiza mensualmente, con la participación del gerente general y los directores de las diferentes áreas de la empresa, se revisan los impactos que producirían los nuevos proyectos presentados en los objetivos organizacionales y la disponibilidad presupuestal, y según las decisiones tomadas se realiza una reestructuración de la proyección del CAPEX (si los recursos son originados por el POI), o se determina su encapsulamiento o gestión de recursos con otra fuente.

La dirección de proyectos hace un acompañamiento en la gestión de los recursos, en la ejecución de proyecto y en la puesta en marcha, mediante un seguimiento a:

- ✓ El presupuesto.
- ✓ El cronograma.
- ✓ Gestión del riesgo.



- ✓ Cumplimiento de los criterios de éxito planteados en los objetivos del proyecto.

Este análisis es registrado en el aplicativo del portal y se deja evidencia de las lecciones aprendidas en su ejecución para futuros proyectos, y haciendo aportes al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa en caso de requerirse.

Los proyectos que actualmente conforman el banco de proyectos son:

*Tabla 84. **Proyectos de producción***

PROYECTOS DE PRODUCCIÓN
1.1 SISTEMA TONCHALÁ
Talud de la cámara de quiebre. Incluye adecuación de vía
Reposición de purgas y ventosas Tasajero - Tonchala-Nidia
Reposición placas planas de asbesto cemento
Reconstrucción del sistema de control de cloro planta Carmen de Tonchalá
Adquisición de motovariador sistema floculación Tonchalá
Captación de emergencia
Falsos fondos planta
Tratamiento de lodos plantas Pórtico y Tonchalá
Inspección y reducción en pérdidas tubería Tonchalá Nidia
Recubrimiento polimérico bomba Tasajero
1.2 SISTEMA PÓRTICO
Captación de emergencia D=16"
Optimización del tratamiento de agua
Rehabilitación y suministro de válvulas
Monitoreo, sistema de alarma y control de fugas de cloro gaseoso.
Reposición de purgas y ventosas pórtico
Adquisición de motovariador sistema floculación Pórtico
Pasos elevados aducción Pamplonita puente lata
Dosificadores de cloro incluye instalación
Implementación sistema dosificación de hidroxiclورو
Refuerzo canal auxiliar de captación
PROYECTO DE ALMACENAMIENTO Y BOMBEO
Implementación puntos de acopio en red matriz
Automatización estación de bombeo Santo Domingo
Automatización estación de bombeo Toledo Plata
Adecuación cumbres del norte bombeo nuevo
Obras drenaje tanque La Libertad
Instalación bombeo auxiliar Loma de Bolivar
Reparación tanque 2 el Pórtico
Repuestos para unidades Lomas
Interconexión tanques San Luis
Repotenciación sistema bombeo Tasajero (2 bombas)
Planta de emergencia en Lomas
Modernización tableros de control Tasajero etapa 1
Instalación sistema de bombeo belén parte alta sector Cerro Pastel
Cambio sistema de bombeo lavado de filtros planta 1 Pórtico
Generación de energía sistema hidráulico
Cambio de nivel de tensión estación Atalaya
Cambio de nivel de tensión estación Indio



PROYECTOS DE PRODUCCIÓN
Trasvase sistemas Zulia y Pamplonita, Loma de Bolivar
Equipos de control estación Nidia
Recuperación tableros de control Nidia - Tasajero
Repotenciar unidades de bombeo estación San Luis
PROYECTOS DEL PLAN DE AGUA NO CONTABILIZADA
Control activo de presión
Sectorización (estaciones reguladoras de presión)
Materialización en la sectorización de la ciudad
Geofonía
Macromedición por zonas
Estructuras de control y medición de nivel en tanques y macromedición
Telemetría y centro de telemando y control
Detección de fugas
Reducción de tiempos
Válvulas y ventosas control operativo
PROYECTOS DE INFORMÁTICA
Software génesis
PROYECTOS DIRECCIÓN COMERCIAL
Sustitución adelantada de micromedidores alta gamma
NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS
Venta de servicios ensayo de medidores
Venta de desarrollos informáticos
Venta de electrodomésticos
Recuperación cartera de terceros
Servicio de call center
Ampliación ámbito de operación a otros municipios del área metropolitana
Alcantarillado pluvial
Tratamiento de aguas residuales

« 16.7. ASESORÍA TÉCNICA INTERNA Y EXTERNA

Se brinda asesoría y asistencia técnica en el sector de saneamiento básico, en presentación de proyectos y de modelación financiera a los Centros de Negocios en la solución de problemas técnicos como consecuencia de la ejecución de sus actividades, así como a los líderes comunales, usuarios, urbanizadores, diseñadores, estudiantes, concejales, entre otros.

- ✦ Emisión de conceptos y asistencias a las audiencias para rendición de testimonios cuando se requiere por citación de juzgados o de Dirección Jurídica como soporte técnico en defensa de AGUAS KPITAL Cúcuta SA ESP, ante Tutelas, Acciones Populares.
- ✦ Asesoría permanentemente a diseñadores, urbanizadores y constructores de proyectos urbanísticos y edificaciones en el análisis técnico de alternativas de diseños y construcción de redes de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad.
- ✦ Participación permanente de apoyo a la Aeronáutica Civil en el Comité de Prevención de Peligro Aviario.



- ▲ Participación permanente en el Consultoría con Comunidades.
- ▲ Participación permanente en el Comité Pila Pública – Plan Conéctate.
- ▲ Participación en el Proyecto de nueva nomenclatura de la ciudad, Convenio Alcaldía de Cúcuta – IGAC – Empresas de Servicios Públicos de la ciudad.
- ▲ Cursos de capacitación e inducción sobre el estado técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado a los nuevos y antiguos colaboradores de la empresa.
- ▲ Cursos de actualización en diseños de acueducto y alcantarillado, instalaciones hidráulicas internas de edificaciones para colabores de la empresa.
- ▲ Asesoría técnica en diseño y construcción a proyectos comunitarios ejecutados por los interesados.
- ▲ Elaboración de levantamientos arquitectónicos de edificaciones pertenecientes a la empresa y elaboración de diseños arquitectónicos para reformas en edificaciones de la empresa o de sitios o lugares a su cargo.
- ▲ Atención a comunidades en sitios de ejecución a solicitudes de ampliación o reposición de redes de acueductos o alcantarillado.
- ▲ Se coordina y acompaña con colaboradores del Centro de Negocios de Gestión Social en la solución de conflictos entre comunidades, o relación comunidad – Contratista Consorcio Vergel y Castellanos.
- ▲ Asesoría técnica y de proyecciones financieras para presentar informes a la banca, a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. y para modelar diferente escenarios de nuestra operación.
- ▲ Elaboración de informes técnicos de soporte para posibles modificaciones al Contrato 030 de 2006 en los temas:
 - Alcantarillado pluvial
 - Plantas de tratamiento de aguas residuales
 - Reconocimiento de precios unitarios adicionales para proyectos de alcantarillado con profundidades mayores a 3,2 m
 - Planteamiento de alternativas para solucionar los vertimientos a cielo abierto de las zonas con dificultades técnicas y/ o legales para construir un alcantarillado convencional.
 - Flexibilización de inversiones del Anexo Técnico



« 16.8. PROYECCIONES AÑO 2018

Aguas Kpital Cúcuta S.A E.S.P. Continuará en el año 2018 con la planeación de los proyectos, la realización de los diseños y la ejecución de las obras priorizadas acorde con las necesidades operacionales y las condiciones financieras de la organización, procurando el mayor retorno de las inversiones mediante el aumento de ingresos y/o mejorando la eficiencia de los procesos operacionales y administrativos.

Para la adecuación, ordenamiento, optimización y ampliación de las redes de distribución de agua potable y el saneamiento ambiental, se continuará con el plan de ampliación y reposición de tuberías, priorizando las que permitan la disminución del IANC y en lo posible acompañando el plan de pavimentación del alcalde municipal en su programa de Comunidad – Gobierno. Se invertirán \$11.439 millones de pesos en redes de acueducto y \$5.578 millones de pesos en ampliación y reposición de redes de alcantarillado.

Tabla 85. **Proyectos a ejecutar 2018**

INVERSIONES (MILLONES)	34.902
REDES ACUEDUCTO	11.439
AMPLIACION	2.875
REPOSICION	8.563
REDES ALCANTARILLADO	5.578
AMPLIACION	1.413
REPOSICION	4.165
PANC	4.003
OTRAS INVERSIONES TECNICAS	2.809
COMERCIAL	2.405
SOPORTE ADMINISTRATIVO	412



Reposición Acueducto 2017

