



Premio
Andesco
Sostenibilidad
2018

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.**



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

COP 2018



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CARTA DEL GERENTE GENERAL.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL.....	24
1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	25
1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL.....	27
GESTIÓN POR OBJETIVOS.....	29
OBJETIVO 1: PRESTAR EL SERVICIO CON CALIDAD Y EFICIENCIA.....	31
1.1 ANÁLISIS GENERAL.....	32
1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado.....	32
1.1.2. Gestión de mantenimiento.....	33
1.1.3. Gestión comercial.....	36
1.1.4. Gestión atención al cliente.....	37
1.2 PROYECCIONES.....	44
1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado.....	44
1.2.2. Gestión de mantenimiento.....	44
1.2.3. Gestión comercial.....	45
1.2.4. Gestión de atención al cliente.....	46
OBJETIVO 2: CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES, LAS NORMAS LEGALES Y LAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN.....	48
2.1 ANÁLISIS GENERAL.....	49
2.1.1. Cumplimiento contractual.....	49
2.1.2. Cumplimiento legal.....	58
2.1.3. Gestión societaria.....	62
2.2 PROYECCIONES.....	67

OBJETIVO 3: BUSCAR LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR INTEGRAL DE NUESTROS TRABAJADORES, DESARROLLARANDO SU SENTIDO DE SUPERACIÓN, RESPONSABILIDAD, SERVICIO Y PERTENENCIA.....	68
3.1 ANÁLISIS GENERAL.....	69
3.1.1. Clima organizacional	69
3.1.2. Evaluación del desempeño	70
3.1.3. Ser Kpital	70
3.1.4. Otros factores	73
3.2 PROYECCIONES	74
OBJETIVO 4: GESTIONAR AMBIENTES DE TRABAJO SANOS Y SEGUROS EN EL DESARROLLO DE NUESTRAS OPERACIONES	76
4.1 ANÁLISIS GENERAL.....	77
4.1.1. Medicina preventiva y del trabajo.....	77
4.1.2. Higiene y seguridad industrial	80
4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros.....	83
4.2 PROYECCIONES	83
OBJETIVO 5: PROPICIAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS DE CRECIMIENTO MUTUO CON NUESTROS PROVEEDORES.....	85
5.1 ANÁLISIS GENERAL.....	86
5.2.1. Factores de Crecimiento	88
5.1.2. Factores de Crecimiento de Proveedores.....	89
5.2 PROYECCIONES	89
OBJETIVO 6: SER DINAMIZADORES DE PROGRAMAS SOCIO-AMBIENTALES QUE GENEREN CAMBIOS COMPORTAMENTALES POSITIVOS EN LA COMUNIDAD.....	91
6.1 ANÁLISIS GENERAL.....	92
6.1.1. Convivencia.....	92
6.1.2. Medio Ambiente	93
6.1.3. Veladas Culturales	100
6.1.4. Red Comunal.....	101
6.2 PROYECCIONES	102

OBJETIVO 7: MEJORAR Y FORTALECER CONTINUAMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y HACERLO MEMORIA E IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	104
7.1 ANÁLISIS GENERAL.....	105
7.1.1 Madurez del sistema de gestión.....	105
7.1.2. Eficacia del sistema de gestión	106
7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión	109
7.2 PROYECCIONES	115
OBJETIVO 8: LOGRAR EL RECONOCIMIENTO Y EL COMPROMISO DE LA COMUNIDAD Y DEMÁS PÚBLICOS DE INTERÉS.....	117
8.1 ANÁLISIS GENERAL.....	118
8.1.1. Reconocimientos	118
8.1.2. Compromiso	122
8.2 PROYECCIONES	123
OBJETIVO 9: LOGRAR LAS MEJORES CONDICIONES FINANCIERAS COMO CONSECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ANTERIORES OBJETIVOS.....	125

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Atención Histórica de actividades atendidas por Alcantarillado	36
Tabla 2. Reinstalaciones	37
Tabla 3. Reconexiones	37
Tabla 4. Nuevas Acometidas	37
Tabla 5. Tráfico anual de canales de atención	39
Tabla 6. Satisfacción del usuario en Atención al cliente	40
Tabla 7. Tipos de Reclamos presentados por los Usuarios	40
Tabla 8. Cumplimiento meta contractual reclamos accedidos	41
Tabla 9. Cobros Visitas Técnicas	41
Tabla 10. Total daños reportados por App.....	42
Tabla 11. Evolución y proyección tiempos para atención Alcantarillado.....	45
Tabla 12. Proyección de Reconexiones	45
Tabla 13. Proyección de Reconexiones	46
Tabla 14. Proyección de Nuevas Acometidas	46
Tabla 15. IRCA 2018.....	49
Tabla 16. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de Diciembre de 2018).....	50
Tabla 17. Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado	53
Tabla 18. Ampliación y reposición año 12 de operación.....	53
Tabla 19. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición	55
Tabla 20. Consolidado: obras ejecutadas - décimo tercer año de operación 2.018-2.019	57
Tabla 21. Garantías vigentes	57
Tabla 22. Reportes al SUI	59
Tabla 23. Miembros de la junta directiva	63
Tabla 24. La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2018	63
Tabla 25. Plan de acción encuesta de clima organizacional	69
Tabla 26. Personal capacitado.....	71

Tabla 27. Reporte de capacitaciones con certificación externa.....	71
Tabla 28. Eventos AKC	72
Tabla 29. Programas deportivos y culturales.....	72
Tabla 30. Roll de la mujer Kpitalina.....	73
Tabla 31. Comportamiento de reubicación.....	77
Tabla 32. Cobertura programa pilo.....	78
Tabla 33. Intervención fisioterapeutica - PILO	79
Tabla 34. Efectividad programa PILO	79
Tabla 35. Actividades del programa de estilos de vida.....	80
Tabla 36. Comparativo de reporte de accidentes	80
Tabla 37. Accidentes por dependencia	81
Tabla 38. Inspecciones de seguridad	82
Tabla 39. Inspecciones de seguridad – contratistas	83
Tabla 40. Accidentes – contratistas.....	83
Tabla 41. Seguimientos de proyectos	92
Tabla 42. Casos de atención conflicto.....	93
Tabla 43. Formación ambiental	100
Tabla 44. Red comunal	101
Tabla 45. Aspecto evaluados NTC ISO 9004:2011	106
Tabla 46. Estado de versiones de documentos de Sistema de Gestión.....	109
Tabla 47. Auditorias de control interno	110
Tabla 48. Seguimiento a las auditorias de control interno	110
Tabla 49. Disponibilidad de las Herramientas informáticas	114
Tabla 50. Comparativo 2017 -2018 encuesta de satisfacción	119
Tabla 51. Encuesta intervención de obras	120
Tabla 52. # de noticias publicadas	121
Tabla 53. Interacciones	121
Tabla 54. Calificación del salón del agua.....	122

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Usuarios de Acueducto	33
Gráfica 2. Usuarios Alcantarillado	33
Gráfica 3. Distribución de las Inversiones	54
Gráfica 4. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición	54

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 13 años de operación, nos sentimos orgullosos de la estrategia de nuestro proyecto basado en los ODS, presentamos este nuestro informe de sostenibilidad 2018 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 7 de junio de 2019 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

El amor
esencia de un
proyecto
que implica
servir

Los
Buenos
Somos
Más



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 uno de nuestros centros de 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 voleybol 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.*

CONVENCIÓN 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 (SINTRAEMP DNS) 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

esta 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.

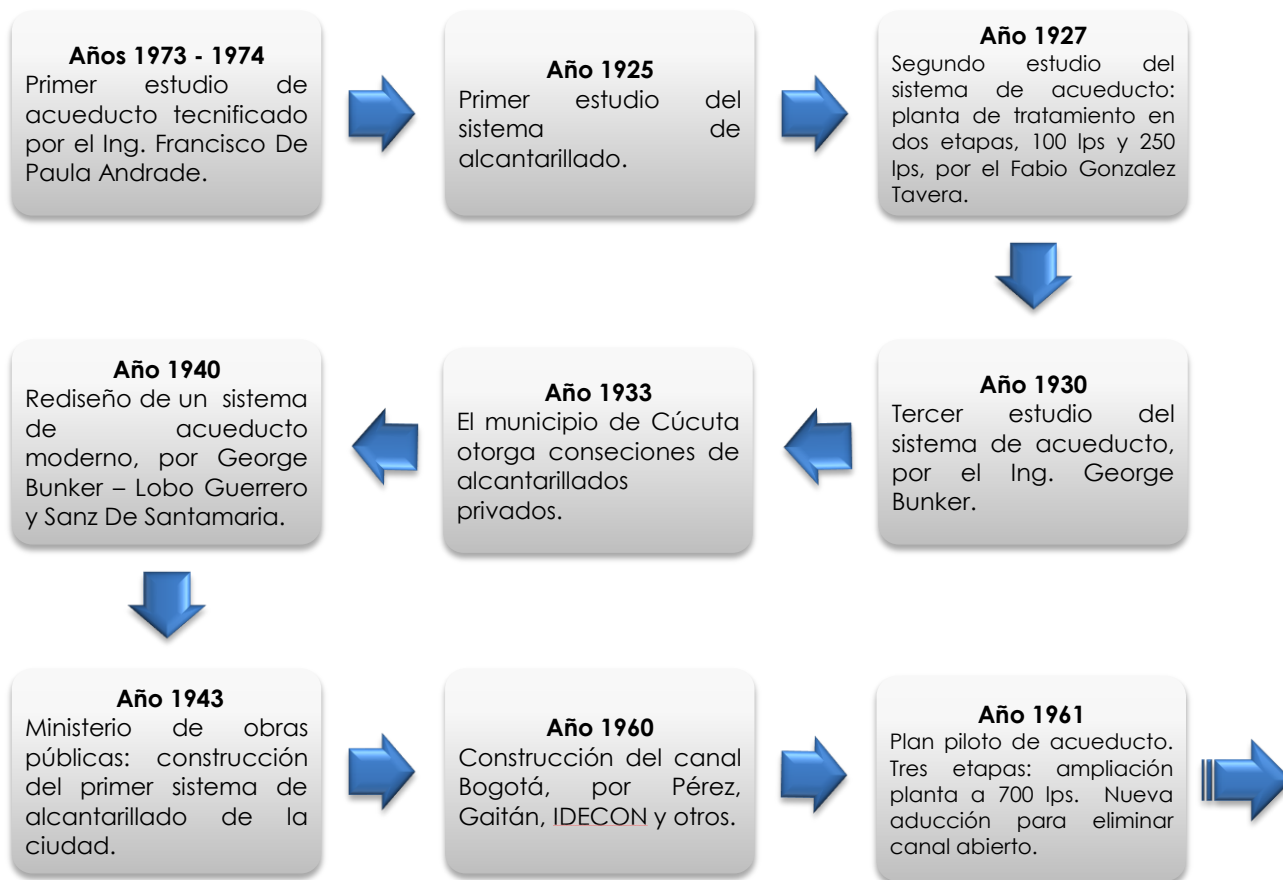
Se ha creado una red de información externa, para mantener informado a todas las fuerzas vivas de la ciudad y comunidad en general, sobre la gestión de la empresa y últimos acontecimientos, este proceso se realiza a través de comunicados de prensa que se envían por correo electrónico. Anualmente, con 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.

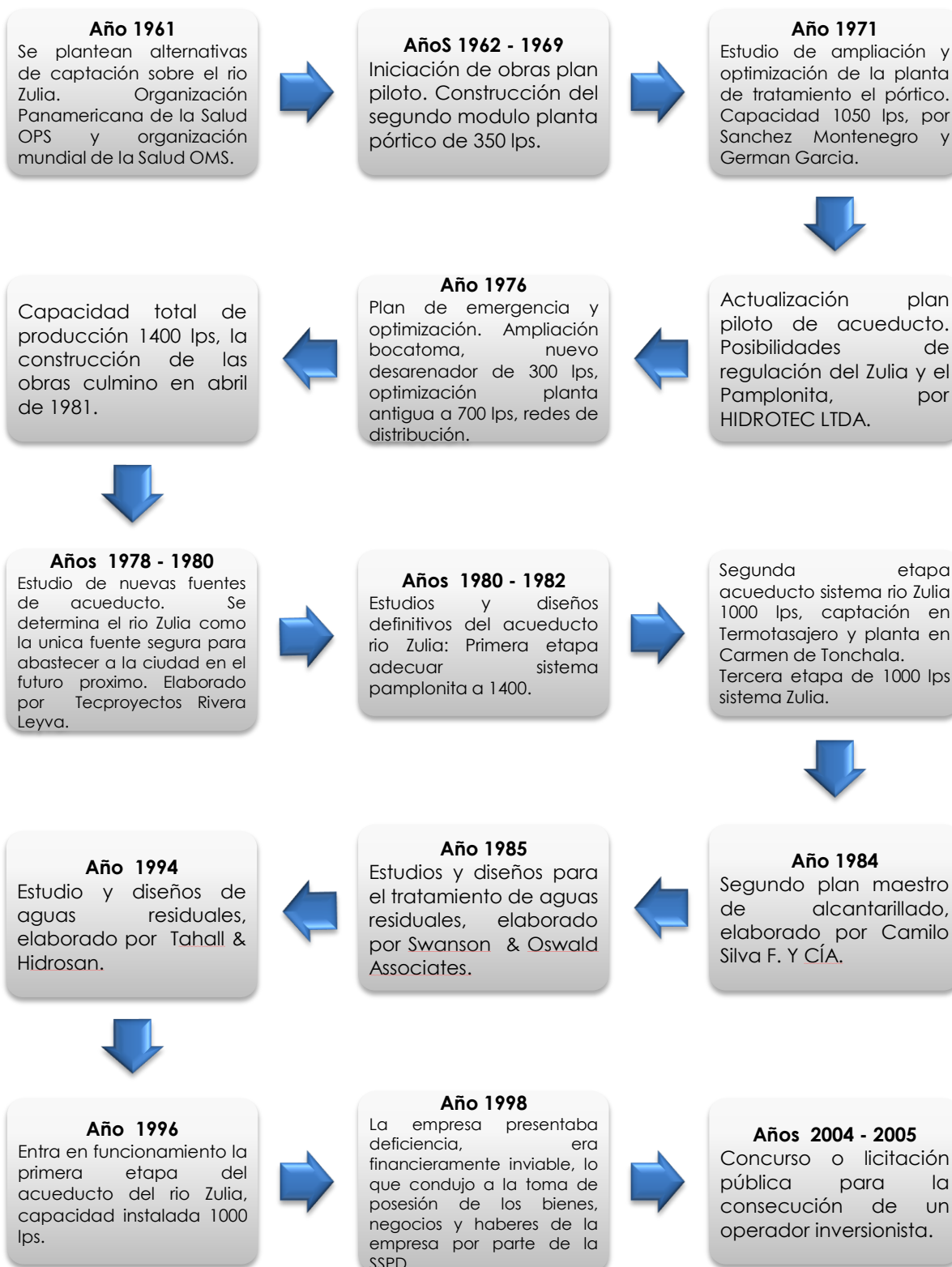


« 1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

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.



GESTIÓN
POR
OBJETIVOS

[Menú](#)

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

OBJ	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA	ACUM	CALIF
1	Prestar el servicio con calidad y eficiencia.	17,0%	6,38	1,22
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	17,0%	7,50	1,27
3	Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.	7,0%	6,36	0,44
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	7,0%	5,81	0,45
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	7,0%	7,66	0,54
6	Ser dinamizadores de programas socio-ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.	7,0%	8,90	0,62
7	Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	7,0%	5,63	0,38
8	Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.	14,0%	8,15	1,12
9	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	17,0%	5,07	0,43
CALIFICACIÓN GENERAL		100,0%	6,77	6,47

Durante la gestión del año 2018 se obtuvo una calificación general de 6,47, los siguientes capítulos del documento detallan los resultados, análisis y proyección de cada objetivo organizacional.



PRESTAR EL SERVICIO CON **CALIDAD Y EFICIENCIA**



OBJETIVO

1

« 1.1 ANÁLISIS GENERAL

« 1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Durante la vigencia del 2018 las estructuras y los componentes del sistema río Pamplonita y Zulia, operaron en forma normal; realizándose las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo requeridas para garantizar la normal prestación del servicio, incluyendo el Lavado y Desinfección de los tanques de almacenamiento del Sistema de Acueducto. No obstante la afectación de la producción en cada uno de los sistemas, principalmente por alta turbidez en sus fuentes (Pamplonita durante los meses abril, octubre y noviembre especialmente) y por actividades de mantenimiento de sus componentes. Para el efecto, cada vez que fue necesario se realizó transvase entre los dos sistemas: Pamplonita – Zulia, Zulia-Pamplonita.

En cuanto al sistema río Zulia, entre el 22, 23 y 24 de agosto la termoeléctrica Tasajero suspendió por actividades de mantenimiento las estructuras de captación del agua desde esta fuente con la consecuente afectación de producción en este sistema, siendo necesario habilitar la captación de Emergencia del Río Zulia y realizar trasvase desde el Sistema Pamplonita para disminuir su impacto en la prestación del servicio para los usuarios del occidente de la ciudad, especialmente los localizados en la ciudadela Atalaya.

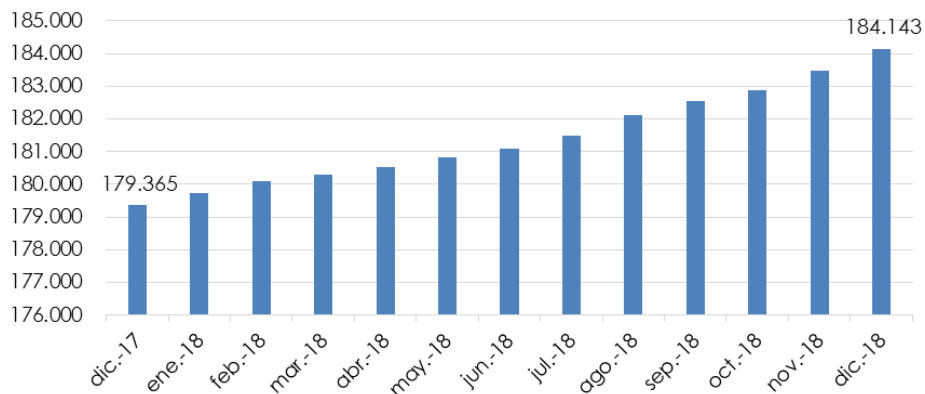
La continuidad SUI en promedio para el 2018 se cumplió con el 91.84%, se continuó con el proyecto de sectorización hidráulica, especialmente en la zona norte de la ciudad, puesta en marcha del Sistema de bombeo Booster para la Zona suroccidental Sector 37 parte alta del Barrio Belén, reemplazo de las unidades de bombeo de la Estación Villas del Tejar – Toledo Plata Bajo, cambio de la unidad de bombeo Bugarvilles que abastece la urbanización Bellavista, construcción y puesta en marcha de la Estación Reductora de Presión para el sector 0802 Camilo Daza – Crispín Durán, adicional se habilitó ERP Cormoranes, inversiones que han permitido mantener la prestación del servicio y aumentar la frecuencia en la prestación en los sectores abastecidos por turnos, con un tiempo inferior a tres días entre turnos.

b) Cobertura

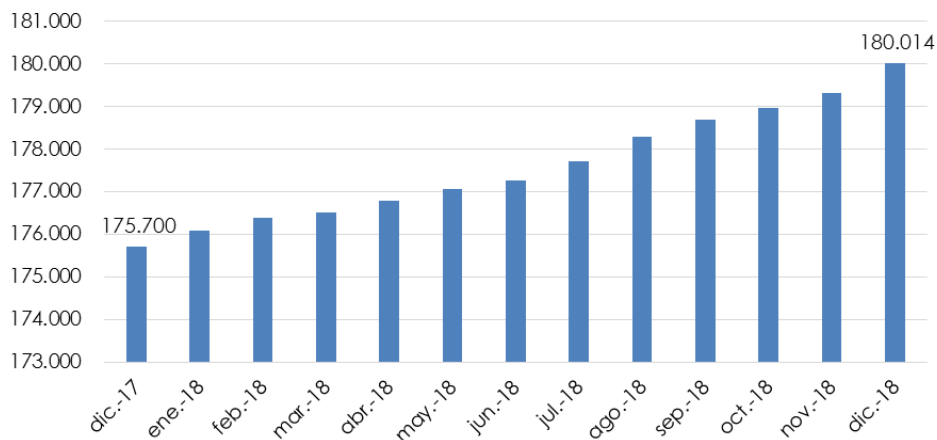
Para la Empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P es muy importante la percepción de nuestros usuarios en cuanto a la prestación del servicio, es por ello que trabajamos constantemente encaminados al cumplimiento de nuestros indicadores y muestra de ello es la cobertura de prestación de nuestros servicios,

para el año 2018 se finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99.6%, debido a la vinculación de 4.778 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en el 2017 179.365 a 184.143 finalizando el 2018, es decir que se tuvo un crecimiento del 2.7%, mientras que la cobertura del servicio de alcantarillado fue del 95.9%, vinculando en el año 2018 4.314 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en el 2017 175.700 usuarios a 180.014 en diciembre de 2018, obteniendo un crecimiento de 2.5%.

Gráfica 1. Usuarios de Acueducto



Gráfica 2. Usuarios Alcantarillado



« 1.1.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

Durante el 2018, se atendieron las obras civiles derivadas del mantenimiento de redes de acueducto en un tiempo promedio de 4,58 días, esto incluye los resanes de vías y andenes en concreto, vías en asfalto y andenes en tableta. En comparación al año 2017 se logró una mejora en este tiempo de 1,27 días, pues el tiempo promedio del año anterior fue de 5,85 días.

Mensualmente se atienden en promedio 497 órdenes de trabajo, teniendo un consolidado del año 2018 de 5961 órdenes de trabajo atendidas. Es pertinente mencionar que los reportes relacionados con concreto se atendieron en un tiempo promedio 2.97 días, mientras que los reportes relacionados con asfalto se atendieron en un tiempo promedio de 8.94 días.

b) Acueducto

Con referencia a las labores de mantenimiento en las redes de acueducto, durante el año 2018 se realizaron un total de 9.274 reparaciones de daños ocasionados por causas inherentes a la operación del sistema, presentado un aumento de 10,85%, respecto al año 2017. Del total de estas reparaciones el 83,33% fue ejecutado en redes menores (\varnothing ½" a 2 ½") y el 16,67% en redes $\geq \varnothing 3$ ". Este incremento obedeció principalmente a tres factores.

- ✓ Para el año 2018, dados los buenos resultados obtenidos al final del año 2017, se reforzó el programa de detección de fugas imperceptible con dos (2) parejas adicionales, para un total de tres (3), lo que conllevó a que se incrementara el número de reportes y atención de daños, principalmente en acometida de ½", es decir, no se puede señalar como incremento, sino, como una mayor detección de daños que ya existían y que eran imperceptibles. Este proceso incrementó, con respecto al año anterior, un 295% los daños detectados, al pasar de 174 a 688.
- ✓ Otro factor que contribuyó a este incremento fue que al grupo de lectores (medidores), al momento de tomar lecturas, se le exigió más rigurosidad en el seguimiento de humedades o fugas pequeñas que observaban en las cajillas, lográndose reparar una cantidad de 401 averías por causa de estos reportes que supera las cifras del año anterior en un 184%.
- ✓ La antigüedad de tuberías y accesorios en acometidas de ½", principalmente en el sector de la Ciudadela de Atalaya, fue otro factor que contribuyó al incremento de daños reparados. Es de recordar que la empresa al detectar incremento de fugas en un sector evalúa y gestiona las reposiciones de las redes correspondientes.

Adicionalmente se repararon 2.125 daños ocasionadas por causas diferentes a la operación, como, por ejemplo: daños por terceros, robo de medidores, fugas por suspensión o reconexión, entre otros; presentando, también, un aumento del 2,26% con respecto al período anterior. Del total de estas reparaciones, el 94,31% corresponde a daños en acometidas.

Para el año 2018, el tiempo promedio de atención de reparación estuvo en 19,85 horas, que, cotejado con el período inmediatamente anterior, en donde se obtuvo un tiempo promedio de 20,19 horas, muestra una mejora del 1,67%.

c) Alcantarillado

Durante el 2018, las solicitudes de mantenimiento en las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 15,11 horas, logro que, mediante la activación de unidades operativas adicionales, jornadas operativas extendidas y con unidades operativas en domingos y festivos, permitieron solventar las necesidades del sistema, en especial durante los periodos de lluvias que superan la capacidad operativa del CN de alcantarillado.

Con respecto al año 2017 este tiempo presentó una disminución del 0,4%, debido al aumento en obstrucciones del 30% y 44% durante los meses de abril y octubre, por las lluvias acaecidas en dichos periodos y las conexiones erradas de aguas lluvias al sistema de alcantarillado residual.

Las labores de Mantenimiento realizaron las siguientes actividades:

- ✓ 306 reparaciones atendidas en un tiempo promedio de 21,9 horas. El 58% de las reparaciones corresponden a domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el restante a colectores mayores e iguales a 8". Del total de reparaciones, el 31% fueron daños ocasionados por terceros (usuarios, contratistas) y por actividades propias del CN de acueducto, que en ocasiones permitieron la rápida evacuación del agua en la excavación, y el 69% restante pertenecen a daños propios de la operación de la red como deterioro, antigüedad, colapso o deslizamiento.
- ✓ 3.193 sondeos manuales o con equipo de succión atendidos en un tiempo promedio de 14,87 horas. El 19% de los sondeos corresponden a obstrucciones que se presentaron en domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el 81% restante en colectores mayores e iguales a 8". Su incremento del 11% con respecto al año 2017, como ya se mencionó se debió a las conexiones erradas que durante periodos de lluvias colapsan el sistema, generando obstrucciones en los colectores del sistema residual.
- ✓ Reposición de 239 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por hurto y en su gran mayoría por deterioro, atendidas en tiempo promedio de 11,07 horas.
- ✓ Para el año 2018, se continuó con el proyecto de realce de pozos y reposición de tapas que se encuentran selladas a causa de proyectos de pavimentación por parte de la alcaldía o en avanzado estado de deterioro; con este proyecto, se logra prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado, con un costo de \$193'372.103, instalación adicional de 416 tapas.
- ✓ 1.251 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes menores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.

Tabla 1. **Atención Histórica de actividades atendidas por Alcantarillado**

Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mtto. Preventivos	Total Actividades
2015	1.150	243	2.368	334	157	913	1.389	6.554
2016	1.996	166	2.607	328	87	888	1.440	7.512
2017	1.741	207	2.874	336	105	459	1.360	7.082
2018	1.938	239	3.193	306	68	416	1.251	7.411

« 1.1.3. Gestión comercial

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

En cuanto a la atención de los tiempos de cambio de medidores solicitados por nuestros usuarios se tiene que para el año 2018 se atendieron en 3.9 días, tiempo que se considera bueno para la atención y que se ha mantenido con respeto al año 2017 el cual también termino en 3.9 días, nuestra solicitud de tiempo más grave de atención en este indicador es de 10 días, y corresponde normalmente a predios en donde no se pueden ubicar personas mayores de edad dentro de nuestra jornada laboral para que atiendan a nuestro funcionario, por lo que para atenderlas nos vemos en la necesidad de reprogramar estas visita y es por esto que se extiende dicha atención.

El tiempo en la oportuna atención de las reinstalaciones se fijó durante el año 2018 en 17,72 horas; 6,28 horas por debajo a lo establecido por la normatividad vigente que fijo como tope máximo en atención a las reinstalaciones en 24 horas, mostrando de esta forma que se está cumpliendo de forma eficiente con los tiempos de atención a nuestros diferentes usuarios que presentaban el servicio suspendido, con respecto al tiempo más grave de una reinstalación es de 67,7 horas a diciembre de 2018 y corresponde a predios en donde al momento de ir a ejecutar la reinstalación la acometida esta interna y no hay quien de acceso al funcionario para ejecutar el trabajo o que los accesorios para la instalación del medidor están en poder del usuario y no se encuentra para realizar el trabajo, situaciones que da para tener que reprogramar las visitas y por ende su demora en la ejecución de las mismas, en el año 2018 se realizaron un total del 64.319 reinstalaciones.

En cuento al tiempo de atención de las reconexiones, lo establecido por la normatividad vigente son 48 horas, para el año 2018 se logró un tiempo promedio de atención de estos trabajos de 33.16 horas, es decir que estuvimos 14.84 horas por debajo de la norma, las reconexiones se realizan a aquellos usuarios que por su mayor número de atrasos se las suspende el servicio de una forma más drástica, en el año 2018 se realizaron un total de 1.657 reconexiones.

El tiempo promedio en la oportuna atención de la ejecución de las nuevas acometidas en el año 2018 fue de 29.17 días, si se tiene en cuenta que la normatividad vigente fijo como tope máximo en atención a estos trabajos 45 días, podemos decir que estamos cumpliendo con nuestros compromisos con el usuario, sin embargo dentro de nuestras proyecciones iniciales para el mismo año se habían fijado un tope de atención de 21 días, situación que es mejorada con estrategias encaminadas a lograr una buena atención a nuestros usuarios en el menor tiempo posible, en el año 2018 se realizaron 4.414 Nuevas acometidas de las cuales 3.689 corresponden al servicio de acueducto y 725 al servicios de alcantarillado.

« 1.1.4. Gestión atención al cliente

En el año 2018 consientes de nuestro compromiso de ser los defensores de nuestros usuarios y lograr su satisfacción con soluciones rápidas y eficaces a sus solicitudes o controversias, podemos decir que nuestros indicadores reflejan un enfoque y esfuerzo con orientación a resultados, tal como se refleja a continuación donde el tiempo de atención personalizada promedio fue de 6 minutos, así mismo para la atención telefónica fue de 3 minutos, y para respuesta de PQR's fue de 8 días hábiles, lo que está por debajo de la media nacional para empresas de Servicios Públicos Domiciliarios,

Tabla 2. **Reinstalaciones**

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-18	5,266	18.08
feb-18	5,465	18.15
mar-18	5,135	17.89
abr-18	5,003	17.95
may-18	5,981	17.44
jun-18	5,582	17.58
jul-18	5,478	17.65
ago-18	5,604	17.68
sep-18	5,710	17.47
oct-18	4,966	17.53
nov-18	5,059	17.57
dic-18	5,070	17.60

Tabla 3. **Reconexiones**

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-18	134	35.02
feb-18	149	34.12
mar-18	687	33.87
abr-18	83	33.92
may-18	103	33.47
jun-18	56	33.23
jul-18	62	32.29
ago-18	94	32.35
sep-18	83	32.43
oct-18	116	32.41
nov-18	55	32.45
dic-18	35	32.40

Tabla 4. **Nuevas Acometidas**

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-18	382	22
feb-18	344	16
mar-18	220	20
abr-18	265	29
may-18	576	31
jun-18	382	55
jul-18	224	35
ago-18	415	39
sep-18	433	22
oct-18	362	30
nov-18	438	26
dic-18	373	25

así las cosas 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.

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, Pagina Web y en el año 2018 se creó un nuevo canal llamado Kpi-Bot 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.

Durante el periodo evaluado se presentaron inconvenientes en el proceso de Atención personalizada cuya afectación fue mínima debido a que se incorporaron para su manejo y operación los servicios presenciales de los procesos de Actuaciones Administrativas y de Cartera que anteriormente eran ejecutados por personal de estos Centros de Negocio, lo que llevó a un incremento en los tiempos de espera, lo cual se está corrigiendo, así mismo en el último trimestre se presentaron algunas caídas del sistema AKC turnos, los cuales se reportaron oportunamente al Centro de Negocios de Informática para su gestión de mejora.

Respecto del Call Center en los meses de mayo y agosto existieron eventos donde se afectó la atención telefónica debido alto tráfico de llamadas por deficiencias del servicio, la primera por alta turbidez en la fuente y la segunda por mantenimiento termoeléctrica Tasajero.

Por último en el caso de PQR para el mes de mayo no se cumplió con la meta proyectada, debido a que en este periodo se presentó un incremento en la reclamación en un 22%, en comparación con el periodo de abril, así mismo salieron a vacaciones dos colaboradores, lo que impacto el indicador.

a) Atención 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.

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 personalizada de 6 minutos promedio. Producto de la gestión unificada de las Peticiones Quejas y Recursos y en una redistribución unificada de tráficos y momentos de atención a nivel cuantitativo y cualitativo entre los diferentes canales de atención, logramos optimizar los costos de todos los canales de atención, y así mismo la información se retroalimenta a través de una plataforma especial que garantiza la trazabilidad de los datos a las Direcciones y Centros de Negocios donde se generan los productos no conformes para que 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.

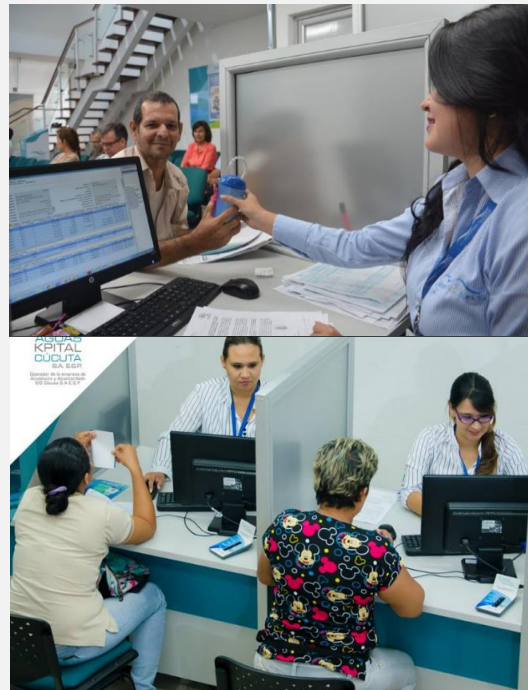


Tabla 5. Tráfico anual de canales de atención

Ubicación	Cant.2015	Cant.2016	Cant.2017	Cant.2018
Correo Electrónico Pagina Web	907	1,421	1,980	2,127
Correo electrónico Gerencia				
Buzón	5,732	6,243	6,819	6,437
CAC Libertad	16,478	18,130	21,866	18,711
CAC Atalaya	20,043	21,182	24,628	23,021
Punto De La 11A	101,713	74,612	72,110	93,379
Punto De La AV 7ª	37,450	17,540	16,636	0
Dispensador Facturas	0	15,985	14,801	6,790
TOTAL	182,323	155,113	158,840	150,465

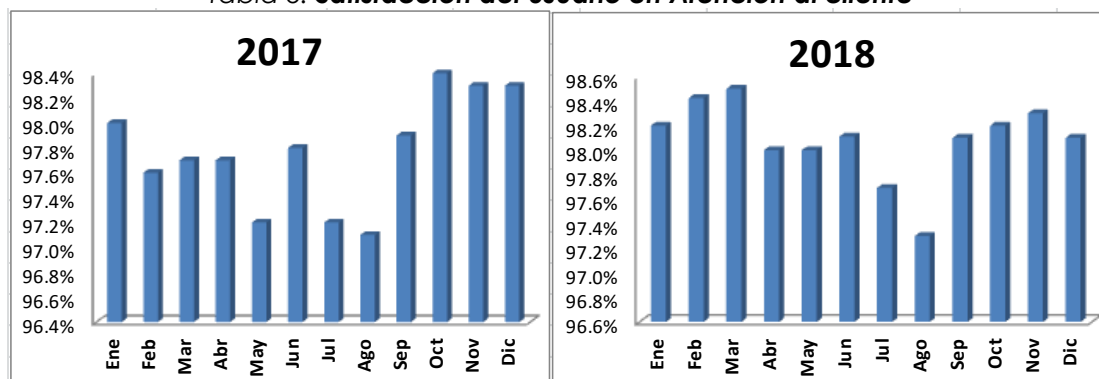
Gracias a la implementación de canales virtuales hemos venido reduciendo el número de visitas presenciales a nuestros puntos de atención personalizada, es por ello que en el año 2018 se redujo en 8.375 visitas lo que equivale a un 5% menos que en el año 2017.

En el año 2018 se incorporaron al proceso de Atención al Cliente en su manejo y operación los servicios presenciales de los procesos de Actuaciones Administrativas y de Cartera que anteriormente eran ejecutadas por personal de

estos Centros de Negocio, con el propósito de mejorar y prestar una atención integral a nuestros usuarios.

Respecto del nivel de satisfacción de nuestros usuarios en la atención personalizada encontramos que en el año 2018 se mantiene la calificación respecto al año 2017, 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 6. Satisfacción del usuario en Atención al cliente



b) PQR

Peticiones escritas: Gracias a la estrategia de persuasión en la Atención Personalizada contribuyó a que durante Enero a Diciembre el año 2018 se recibieran entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 22,290 radicados, lo que significa una disminución del -4% en comparación con el año 2017 donde se recibieron 23,172 PQR's, siendo atendidos, en su totalidad, dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente; el 55% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 27% solicitud de información o de un nuevos servicio, un 16% entre quejas y recursos de apelación y el 2% a otros y daños.

Tabla 7. Tipos de Reclamos presentados por los Usuarios

TIPOLOGIA	Total 2017	Total 2018	%2018vs 2017
Reclamo	13,583	12,244	-10%
Solicitud	3,222	3,739	16%
Venta	2,165	2,310	7%
Queja	1,135	1,027	-10%
Recurso de Apelación	2,573	2,526	-2%
Otro (Filtraciones)	271	222	-18%
Daño	215	218	1%
Recurso De Queja	8	4	-50%
Total	23,172	22,290	-4%

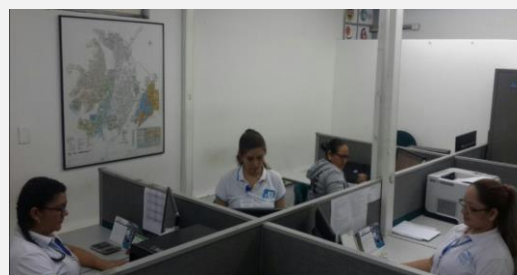


Tabla 8. **Cumplimiento meta contractual reclamos accedidos**

Meta contractual Junio 2017 a Mayo 2018 (año 12)	Meta 10%
Usuarios registrados a Diciembre 2017	180,921
Accedido año contractual 2017	13,033
	7.20%

Hoy, orgullosamente podemos decir que sólo 0,59% mensual, del total de los suscriptores registrados a diciembre de 2017 (180,921 usuarios), reclaman y se les concede, es decir de 5 Junio de 2017 a 30 Mayo de 2018 se accedieron 13,033 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%, así mismo la meta contractual estuvo por debajo de lo permitido en un 2,8%.

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.

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 servicio, para lo cual fue necesario hacer todo un desarrollo en el sistema comercial lo que nos llevó a generar ingresos a Diciembre 2018 por valor de \$108.188.740

Tabla 9. **Cobros Visitas Técnicas**

TIPOLOGIA	Total 2017	Total 2018
VISITA 1 (REVISION GENERAL)	25,780,636	36,891,661
VISITA 2 (REVISION POR ALCANTA)	584,031	597,941
VISITA 3 (REVISION POR FILTRACIÓ	5,330,705	8,486,627
VISITA 4(REVISION PREDIO DESOC	741,081	0
VISITA 5 (REVISION AL TOTALIZAD	4,032,195	2,900,131
VISITA 7 (REVISION CAMBIO DE US	965,651	1,921,305
VISITA 8 (REVISION POR GEOFONI	5,579,490	14,377,286
TOTALES	43,013,789	65,174,951

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

- ✓ Se realizó mesa de trabajo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el propósito de retroalimentar las mejoras al proceso y solicitarles a nuestro ente de vigilancia y control la unificación de criterio y seguridad jurídica pues se encuentran fallos adversos a la organización por este motivo.

- ✓ Se generan y suscriben acuerdos de Nivel de Servicio con los CN's que conforman la organización y que tienen más injerencia en la operación del CN PQR con el fin de garantizar un tiempo promedio de atención óptimo y una respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos realizados por nuestros usuarios.
- ✓ Se realizó en conjunto con el Subcentro ATC el análisis y reliquidación de los PQR'S logrando con ello disminuir el término 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.
- ✓ Se abrieron acciones correctivas y de mejoras a CN's que generan productos no conformes para evitar la reiteración de reclamaciones.

c) 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 Colaboradores del 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 del servicio del servicio, a los cuales se le hace un estricto seguimiento en cada Centro de Negocio responsable de su gestión, el tiempo promedio para la atención telefónica fue de 3 minutos. Como gestión en el año 2018 se recibieron 110.473 llamadas entrantes, se realizaron 153.386 llamadas salientes y se enviaron 600.000 mil mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa.

Respecto de la APP para el año 2018 se presenta un incremento del 55% en los reportes recibidos a través de nuestra APP en comparación con el año 2017, esto gracias a las campañas de publicitarias tanto a clientes externos como internos de la organización para la utilización de la aplicación para el reporte de daños, fraudes entre otros servicios.

Tabla 10. Total daños reportados por App

Período	Reporte APP_2017	Reporte APP_2018
1 Enero	140	1775
2 Febrero	109	1817
3 Marzo	67	2589
4 Abril	47	2512
5 Mayo	61	1937
6 Junio	76	447
7 Julio	55	337
8 Agosto	51	196
9 Septiembre	865	202
10 Octubre	1927	358
11 Noviembre	1216	333
12 Diciembre	1161	352
Total	5775	12855

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 50.000 mensajes a 100.000 con una proyección de ampliación de los mensajes para el envío de mensajes sobre el estado del servicio e información de los daños reportados.
- ✓ Se cambió de tecnología para la atención telefónica pasando los PBX de troncal E1 a troncal SIP mejorando la conectividad y la atención de los servicios en la atención telefónica de la empresa para una mejor atención.
- ✓ El uso de del software de atención telefónica a través de un marcador el cual envía mensajes de voz a los usuarios para el cobro persuasivo de cartera con proyección hasta de 20 mil mensajes por mes, al igual que la personalización de los mensajes de voz donde se da a conocer a los usuarios sus saldos pendientes, fecha oportuna de pago, fechas de suspensión del servicio.
- ✓ Se adecuó la operación del Call Center para el turno de nocturno se realice a través de los colaboradores de Dirección Distribución y Bombeo con el propósito de reducir costos.
- ✓ En el año 2018 pusimos en operación el servicio de asistente virtual KPI BOT el cual le facilita a todos nuestros usuarios de manera muy sencilla y en línea conocer el valor facturado, la referencia de pago, fecha de pago, descargar la última factura y generar el comprobante de pago.



- ✓ Así mismo seguimos potencializando y promocionando nuestra APP AKC que es desarrollo netamente Kpitalino mediante el cual nuestros usuarios y colaboradores 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 georeferenciación esta información es cargada a nuestro Sistemas para la atención oportuna de sus reportes, en esta aplicación el usuario adicionalmente puede reportar fraudes, verificar el estado de los reportes, así como conocer la ubicación geográfica de puntos atención, puntos de pago, puntos más cercanos, identificación del personal de AKC, canales para contactarnos, interponer PQR's, realizar pagos en línea y actualizar sus datos.

« 1.2 PROYECCIONES

« 1.2.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Para el año 2019 se tiene proyectado incrementar las zonas de servicio continuo, especialmente con la inclusión de la zona suroccidental (Santander, Santander-La Popa), zona norte (Simón Bolívar, Toledo Plata, Cumbres del Norte), zonas Oriental (Bellavista). Adicional incrementar la continuidad para los diferentes sectores de la ciudad tanto para los abastecidos de manera frecuentada como para los abastecidos de manera continua para lo anterior se gestionará la infraestructura necesaria incluyendo aumentar el transvase Pamplonita-Zulia.

También se proyectó la instalación de un piezómetros para el monitoreo y control operacional del sistema de distribución de acuerdo a la proyección de nuevos usuarios.

Se establecieron indicadores de control en cuanto al tiempo promedio de la cantidad de las suspensiones del servicio ejecutadas y llamadas por quejas del servicio clasificados por Servicio Continuo y Servicio Discontinuo.

b) Cobertura

Para el año 2019 buscaremos incrementar nuestro número de usuarios en 5.322 nuevos suscriptores para cada uno de los servicios, esto de acuerdo con el crecimiento de la ciudad con el fin de mantener la cobertura de cada uno de los servicios.

« 1.2.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

Para el año 2019 se pretende continuar mejorando los tiempos de atención de forma gradual pasando de un tiempo promedio de atención ejecutado en el año 2018 de 4.58 días a un tiempo promedio proyectado para el 2019 de 4.31 días. Esto debido a que las reducciones en este indicador que han sido más significativas se evidenciaron en los últimos 3 años. Ahora se pretende mejorar gradualmente los tiempos, mejorando la disponibilidad de mezcla asfáltica para la atención de estos reportes y manteniendo y mejorando los rendimientos del personal.

b) Acueducto

Para el año 2019 se pretende continuar mejorando los tiempos de atención de forma gradual pasando de un tiempo promedio de atención ejecutado en el año 2018 de 19.85 horas a un tiempo promedio proyectado para el 2019 de 16.80 horas. Esto debido a que las reducciones en este indicador que han sido más significativas se evidenciaron en los últimos 3 años. Ahora se pretende mejorar gradualmente los tiempos, mediante el mejoramiento de los rendimientos del personal y adicionalmente con la reducción de daños, producto de la reposición de redes direccionadas por el área de mantenimiento y el correcto funcionamiento de las estaciones reguladoras de presión (ERP).

c) Alcantarillado

Para el año 2019 se continuarán mejorando de forma gradual los tiempos de atención en sistema de alcantarillado, logrando alcanzar un tiempo promedio de 13.83 horas, es decir una reducción del 8% con respecto al año 2018, mediante el continuo seguimiento de las solicitudes entrantes, rendimientos del personal, reducción de daños con reposición de redes direccionadas por el área de mantenimiento, mantenimientos preventivos con succión y lavado a presión, activación de cuadrillas adicionales y apoyo de personal operativo de algunos procesos comerciales cuando se presenten picos o incrementos de daños en temporadas de lluvias, causa principal que afecta el normal funcionamiento del sistema de alcantarillado, por falta de un sistema pluvial o de aguas lluvias en la ciudad.

« 1.2.3. Gestión comercial

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

Tabla 11. Evolución y proyección tiempos para atención Alcantarillado

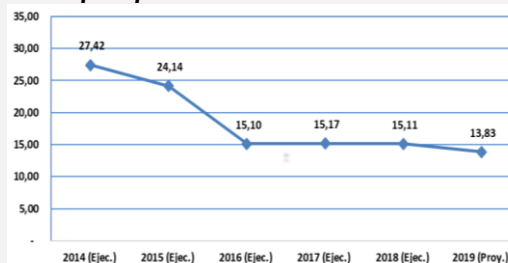


Tabla 12. Proyección de Reconexiones

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-19	5,336	17.00
feb-19	5,422	16.98
mar-19	5,510	16.96
abr-19	5,599	16.95
may-19	5,689	16.93
jun-19	5,780	16.91
jul-19	5,872	16.89
ago-19	5,965	16.87
sep-19	6,059	16.85
oct-19	6,154	16.84
nov-19	6,250	16.82
dic-19	6,347	16.80

En el año 2019 se espera realizar 69.982 reconexiones del servicio a usuarios que por presentar mora en la factura se les haya suspendido el servicio y se espera atender estos trabajos en un tiempo promedio de 16.90 horas.

Adicionalmente se espera realizar un total de 1.260 reconexiones del servicio en un tiempo promedio de 31 horas.

Y por último se esperan ejecutar un total de 5.302 Nuevas Acometidas, de las cuales 4.035 serán del servicio de acueducto y 1.267 para el servicio de alcantarillado, en un tiempo promedio de 24 días.

« 1.2.4. Gestión de atención al cliente

Nuestra proyección para el 2019, es continuar convencidos de que estamos en el camino correcto y de seguir desempeñando la función de Defensor del Usuario, nuestro cometido para el año 2019, 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:

Atención al Cliente

- ✓ Se implementará en los puntos de atención personalizadas mecanismos digitales para reducir el gasto de papel como lo son tabletas y capta huellas lo cual impacta favorablemente a la organización y al medio ambiente.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Tabla 13. **Proyección de Reconexiones**

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-19	96	32.00
feb-19	98	31.82
mar-19	99	31.64
abr-19	101	31.45
may-19	102	31.27
jun-19	104	31.09
jul-19	106	30.91
ago-19	107	30.73
sep-19	109	30.55
oct-19	111	30.36
nov-19	113	30.18
dic-19	114	30.00

Tabla 14. **Proyección de Nuevas Acometidas**

Mes	Cantidad	Promedio de Atención
ene-19	442	24
feb-19	442	24
mar-19	442	24
abr-19	442	24
may-19	442	24
jun-19	442	24
jul-19	442	24
ago-19	442	24
sep-19	442	24
oct-19	442	24
nov-19	442	24
dic-19	442	24

- ✓ 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.

Call Center

- ✓ Al canal virtual Kpi-bot se integraran nuevos servicios para consulta fácil de nuestros usuarios sobre información de reconexiones, estado de servicio, adicionalmente se creará un CHAT interactivo en línea que será manejado por las Agentes Call Center.
- ✓ Se potencializarán los servicios de llamadas salientes, es decir telecobros y encuestas a través de las bondades que tiene la Trocal SIP de tecnología digital logrando una mayor productividad y optimización de los procesos.
- ✓ La realización de las encuestas de satisfacción de la organización se efectuarán por un tercero calificado para este propósito.
- ✓ Se ampliará el servicio de cobro revertido para los operadores Tigo y Claro que nos permitirá ser más eficientes en la Atención de Nuestros Usuarios, disminuyendo los tiempos.
- ✓ Se establecerán indicadores de control para el proceso de la Dirección Distribución y Bombeo en cuanto a las quejas del servicio clasificados por Servicio Continuo y Servicio Discontinuo.

PQR

- ✓ Implementar estrategias jurídicas y comerciales que impacten favorablemente, es decir disminuyendo los reclamos accedidos.
- ✓ Se entrará a producción con 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.

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.



CUMPLIR CON LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES, LAS NORMAS LEGALES Y LAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN.



OBJETIVO

2

« 2.1 ANÁLISIS GENERAL

« 2.1.1. Cumplimiento contractual

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ha cumplido en su integridad con el objeto y alcance del Contrato de Operación, operando y ejecutando las correspondientes obras de ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado; a su vez, ha fortalecido su gestión comercial, con el fin de ofrecer un mejor servicio cada día, actuado con total compromiso frente a sus usuarios, contratante y demás grupos de interés, en observancia a lo dispuesto en el Contrato 030 de 2006, sus otrosíes y anexos, direccionada a darle pleno cumplimiento a los deberes contractuales, con el más alto nivel de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de contribuir con su accionar a la construcción de una mejor ciudad para los Cucuteños.

a) Continuidad (Cláusulas 13.7 y 13.8 / A.T. III.6)

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cumplió durante el año 2.018 con su obligación de garantizar una continuidad del 96% tal como lo dispone el anexo técnico del Contrato de Operación 030 del 2006. En el 2018 se instaló un nuevo punto para el monitoreo de presiones en la zona valle sur, en el barrio Callejón, para un total de 30 puntos Piezometricos, con el fin de mejorar la evaluación de la calidad del servicio.

b) Calidad del agua (cláusulas 13.9 y 13.22/ A.T. III.5)

El agua entregada a los usuarios cumplió con los requisitos de calidad establecidos en el ARTÍCULO 15 de la RESOLUCIÓN. 2115 DE 2007, IRCA MENSUAL. NIVEL DE RIESGO, (IRCA promedio año 2018 = 0,37% < 5 %), por lo que es totalmente apta para el consumo humano.

Tabla 15. IRCA 2018

PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
IRCA %	0,02	0,11	0,2	1	0,4	0,7	0,5	0,3	0,2	0,3	0,4	0,3	0,37%

Las muestras recolectadas se realizan en cumplimiento al ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS firmada entre la secretaria de Salud Municipal y AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P del 28 de diciembre del 2018, la cual se encuentra vigente, dando cumplimiento a la resolución 0811/2008 artículo 5°. Parágrafo Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.

Así mismo, informamos que la compañía cuenta con un laboratorio de Ensayos de Agua acreditado en su competencia técnica, para realizar los análisis físicoquímicos y microbiológicos para agua cruda y tratada conforme a la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 ante el organismo nacional de acreditación ONAC.

c) Medidor en buen estado mayor o igual al 99% (AT III.13)

Para el 2018, la compañía alcanzó el porcentaje del 99,13% de suscriptores con medidor bueno, optimizando así el parque de medidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el régimen de servicios públicos domiciliarios, y al contrato de operación 030 de 2006.

Tabla 16. **Estado de la Micromedición (Corte a 31 de Diciembre de 2018)**

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
	Sin Medidor	122
Usuario Sin Medidor	Suspendidos y Desocupados	852
	Sin Medidor	
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		608
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		877
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		185602
Contrato En Proceso De Depuración		27
Total De Usuarios Facturados		184602
TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA		184723
COBERTURA MICROMEDICIÓN		99,13%

d) El número de reclamos por año directamente atribuibles a fallas en la gestión de la empresa debe ser igual o inferior al 10% del número de suscriptores vigentes al 31 de diciembre de dicho año (cláusula 13.28/ A.T. III.12.3)

Hoy, orgullosamente podemos decir que sólo 0,59% mensual, del total de los suscriptores registrados (180,921 a diciembre de 2017), reclaman y se les concede, es decir de 5 Junio de 2017 a 30 Mayo de 2018 se accedieron 13,033 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%.



e) Evitar el vertimiento de aguas residuales a canales en tiempo seco y mantenimiento del sistema de alcantarillado pluvial (A.T. III.7)

El compromiso contractual de limpieza de los canales y Desarenadores a cargo de la EIS Cúcuta S.A. E.S.P, se cumplió con la limpieza de aquellos 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 y Desarenadores La Cabrera, Magdalena, San José y las Angustias; actividad que exigió una inversión de \$ 269.124.757.

Mediante el mantenimiento correctivo y preventivo en el sistema de alcantarillado a través de actividades manuales (sondeos y reparaciones) y lavados a presión en los colectores con equipos de succión presión, el CN de alcantarillado logró una atención de tiempo promedio de 20,05 horas para el 2018, eliminando el desborde de aguas residuales en vías o calzadas en tiempo seco.



f) Reducción índice de agua no contabilizada (cláusula décimo sexta del Otrosí N° 3)

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ha cumplido con su obligación de reducir las pérdidas de agua mediante las acciones estratégicas del plan de agua no contabilizada, que permitieron conseguir un indicador en el año 2018 de 52,30%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores en relación al indicador que tenía la ciudad hace cuatro años y que superaba el 56%.

Gestión en Pérdidas Técnicas: Adicional a las inversiones que anualmente la empresa realiza para la renovación de la tubería de acueducto con edad avanzada y con frecuentes daños, la gestión en atención oportuna a daños significó una estrategia muy importante en la consecución de la disminución del IANC, al lograr mantener un tiempo promedio inferior a 25 horas durante el 2018.

En el año 2018 se reforzó con gran éxito el equipo de trabajo dedicado a la búsqueda de fugas imperceptibles que recorre las calles de la ciudad inspeccionando las cajillas de los medidores con un geófono, logrando identificar y reparar (con el apoyo de la dirección de mantenimiento) fugas equivalentes a más de 100 l/s. Por tanto hay un gran optimismo en que durante el 2019, y con el refuerzo de una cuadrilla adicional, este programa representará una recuperación importante en las pérdidas reales de la ciudad.

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

Durante el 2018 se detectaron 3.709 casos de irregularidades relacionados con pérdidas comerciales que permitieron una recuperación en la facturación por usuario mayor a 6 m³. 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.

El año 2019 también tendrá una importancia significativa en la disminución de pérdidas por submedición, por cuanto se tiene proyectado la reposición de 40.509 medidores, cantidad dos veces mayor al número de medidores que usualmente repone la empresa al año.

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 718 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 680, con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 96.39% de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad. Vale la pena resaltar que 586 beneficiarios de pilas pasaron a ser usuarios en condiciones uniformes terminando así un trabajo mancomunado entre la Alcaldía Municipal, La EIS, LA Fundación V y C , la comunidad y la empresa.

Para el periodo 2019 es muy importante iniciar la implementación del decreto 1272 de 2017 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."

g) Inversiones (cláusula 13.14 y A.T. III.4.1, III.4.2 y III.3.1)

En el año 2018 al igual que los años anteriores, el Operador cumplió con la inversión establecida en el Contrato de Operación N° 030 de 2006 para la ejecución de obras en infraestructura de acueducto y alcantarillado. Con una inversión de 15.867 millones de pesos, cumpliendo con el 103% de las metas de inversión del año operativo 12 y el 46% de las metas del año operativo 13 que se evaluará el próximo 4 de Junio de 2019.

En cuanto a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en la vigencia del 2018, se ejecutaron \$15.867 millones de pesos, los cuales se encuentran distribuidos en \$9.753 millones en acueducto y \$6.114 millones en alcantarillado.

Tabla 17. **Ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado**

AÑO OPERATIVO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
DOCE	ENERO	\$ 510.048.681	\$ 276.767.542,68	\$ 786.816.223,21
	FEBRERO	\$ 1.496.908.139	\$ 114.802.148,00	\$ 1.611.710.287,00
	MARZO	\$ 1.579.406.060	\$ 78.990.850,00	\$ 1.658.396.910,00
	ABRIL	\$ 1.510.605.607	\$ 312.011.521,64	\$ 1.822.617.128,81
	MAYO	\$ 1.297.416.254	\$ 135.156.491,94	\$ 1.432.572.746,17
	SUB TOTAL	\$ 6.394.384.741	\$ 917.728.554	\$ 7.312.113.295,19
TRECE	JUNIO	\$ 678.061.315	\$ 116.221.534	\$ 794.282.849,31
	JULIO	\$ 402.194.571	\$ 356.851.997	\$ 759.046.567,43
	AGOSTO	\$ 428.207.904	\$ 452.435.929	\$ 880.643.833,12
	SEPTIEMBRE	\$ 534.070.857	\$ 642.426.289	\$ 1.176.497.146,00
	OCTUBRE	\$ 667.832.306	\$ 770.711.638	\$ 1.438.543.944,00
	NOVIEMBRE	\$ 340.442.445	\$ 838.698.323	\$ 1.179.140.768,61
	DICIEMBRE	\$ 307.627.715	\$ 2.019.372.717	\$ 2.327.000.432,63
	SUB TOTAL	\$ 3.358.437.114	\$ 5.196.718.428	\$ 8.555.155.541,10
TOTAL	\$ 9.752.821.855	\$ 6.114.446.982	\$ 15.867.268.836,30	

Cumplimiento Año 12: En el año 2018 se continuó con la ejecución del plan de obras e inversiones con el objeto de mantener los indicadores y prestar el mejor servicio a nuestros más de 180.000 usuarios. Al igual que los años anteriores, el Operador cumplió con la inversión establecida en el Contrato de Operación N° 030 de 2006 para la ejecución de obras en infraestructura de acueducto y alcantarillado, cumpliendo con el 103,20% de las metas de inversión del año operativo 12.

Con base en lo establecido en la Cláusula Séptima del Otrosí 04 del Contrato 030, suscrito en Diciembre de 2016 y del análisis de las 168 Actas de Verificación de Obras suscritas con la interventoría Consorcio Hidrogestión, se concluye que nuestra empresa cumplió con las metas trazadas en los dos servicios, para el décimo segundo año, evaluado el pasado 4 de Junio de 2018, con una inversión total de \$ 18.748.687.763.

Tabla 18. **Ampliación y reposición año 12 de operación**

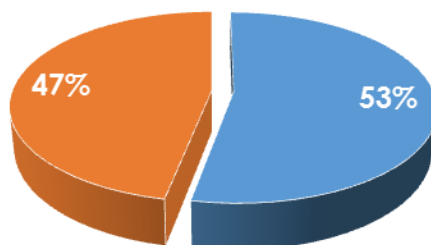
CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	META	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN REDES	986.673.419,77	986.673.419,77	100,00%	1.570.800.832,74	1.570.800.832,74	100,00%
Maestras	258.423.780,22	258.423.780,22	100,00%	51.188.358,80	51.188.358,80	100,00%
Secundarias	728.249.639,55	728.249.639,55	100,00%	1.519.612.473,94	1.519.612.473,94	100,00%
REPOSICIÓN REDES	8.979.719.586,23	8.983.214.257,09	100,04%	6.629.597.435,26	7.212.152.225,67	108,79%
TOTAL X SERVICIO	9.966.393.006,00	9.969.887.676,86	100,04%	8.200.398.268,00	8.782.953.058,41	107,10%
% EJECUCIÓN TOTAL – AÑO 12						103,23%

Se cumplió con el 103,20% de las metas contractuales de inversión en ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, invirtiendo un total de 18.748.687.316 millones de pesos representados en 35.250,88 metros lineales de redes instaladas en las diez comunas de la ciudad de San José de Cúcuta. Esta inversión representa el 10% de la inversión acumulada hasta diciembre de 2018 por valor de 191.813 millones de pesos.

Se invirtieron 9.970 millones de pesos en ampliación y reposición redes de acueducto correspondiendo al 53% de la inversión y en ampliación y reposición de redes del servicio de alcantarillado inversiones por 8.778 millones de pesos equivalentes al 47% de la ejecución del onceavo año operativo.

Gráfica 3. Distribución de las Inversiones

■ ACUEDUCTO ■ ALCANTARILLADO



Teniendo en cuenta la estrategia de priorización de inversiones de modo que contribuyan a la disminución de eventos de roturas en las redes y al acompañamiento que se ha realizado en los tres últimos años a los planes de pavimentación que ejecuta la administración municipal se realizaron las mayores inversiones en los dos servicios en reposición de redes.

En el servicio de acueducto el 90% de la inversión se ejecutó en reposición de redes y en el alcantarillado el 82%.

Gráfica 4. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición

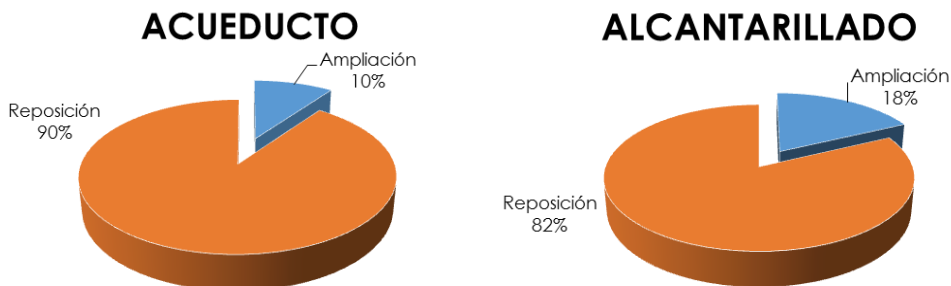


Tabla 19. **Distribución de las inversiones – ampliación y reposición**

SERVICIO	TIPO RED	INVERSIÓN	LONGITUD (m)
ACUEDUCTO	AMPLIACIÓN	986.673.419,77	4.033,20
	REPOSICIÓN	8.983.214.257,09	23.762,22
ALCANTARILLADO	AMPLIACIÓN	1.570.800.832,74	3.440,24
	REPOSICIÓN	7.212.152.225,67	5.705,19
TOTAL		18.752.840.735,27	36.940,85
AMPLIACION		2.557.474.252,51	7.473,44
REPOSICIÓN		16.195.366.482,76	29.467,41

❖ **Ampliación y reposición redes de acueducto**

En cuanto a la ampliación de redes de acueducto, se instalaron 27.796 metros lineales de tubería por valor de \$ 9.970 millones de pesos, los cuales se encuentran distribuidos en \$ 987 millones en ampliación y \$8.963 millones en reposición alcantarillado.

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 alcantarillado**

En el año doce de operación se ejecutó el 82% de la inversión de alcantarillado por 7.212 millones de pesos 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.

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

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.
- ✓ Reposición alcantarillado D=16", 24", 27" PVC Barrio El Porvenir.



Cumplimiento Año 13: En cuanto al cumplimiento de inversiones para el año 13 de operación que se evaluará el próximo 5 de Junio de 2019, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4 , se han ejecutado inversiones por valor de \$ 8.555.156 correspondiente al 46,48% , de los cuales \$ 3.358 millones corresponden al sistema de acueducto y \$ 5.197 millones a redes de alcantarillado sanitario.

Tabla 20. **Consolidado: obras ejecutadas - décimo tercer año de operación 2.018-2.019**

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 13	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 13	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACION	6.100.113.406,00	714.073.656,41	11,71%	5.681.875.066,00	1.106.100.607,36	19,47%
REPOSICION	4.261.081.868,00	2.644.363.457,17	62,06%	2.361.887.146,00	4.090.617.820,16	173,19%
TOTAL SERVICIO X	10.361.195.274,00	3.358.437.113,58	32,41%	8.043.762.212,00	5.196.718.427,52	64,61%
% EJECUCION TOTAL A LA FECHA						46,48%
ACUEDUCTO			3.358.437.114	ALCANTARILLADO		5.196.718.428
TOTAL INVERSIÓN						8.555.155.541

h) Participación (cláusula 13.5 y 14)

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. canceló en diciembre a la EIS Cúcuta S.A. E.S.P. la suma de \$1.393 millones mensuales, para una suma total en el 2018 de \$ 16.718 millones de pesos.

i) Gestión cobro de la cartera (cláusula 13.4)

El Operador continúa realizando la gestión para el cobro de la cartera de la EIS CÚCUTA, S.A. E.S.P., con más de tres (3) meses de vencida, a través de diferentes estrategias comerciales. Para el año 2018 el operador ha recuperado a la EIS CÚCUTAS.A. E.S.P. el valor de \$ 121.105.747 de pesos.

j) Garantías del proyecto (cláusula 13.26; 17 y 18)

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

A continuación se relaciona las garantías vigentes a la fecha:

Tabla 21. **Garantías vigentes**

No.	Pólizas	Vigencia
1001031	Todo riesgo contratista	01/05/2018 01/05/2019
1001081	Daños materiales combinados	01/05/2017 01/05/2019
1002285	Incendio póliza todo riesgo	01/05/2018 01/05/2019
3000014	Sustracción	01/05/2018 01/05/2019
3000018	Corriente débil	01/05/2018 01/05/2019
3000031	Rotura de maquinaria	01/05/2018 01/05/2019

No.	Pólizas	Vigencia	
3000042	Manejo Póliza global	01/01/2019	01/01/2020
3000056	Incendio póliza daño tradicional	01/05/2018	01/05/2019
3000084	Responsabilidad civil	08/10/2018	08/10/2019
3000287	Automóviles	02/05/2018	02/05/2019

k) Plan de contingencia (cláusula 13.21)

La empresa ha dado cumplimiento a este compromiso, actualmente cuenta con un Plan de Emergencia y Contingencia que se encuentra en su versión N° 14, el cual contempla 4 títulos en los que se establecen para los 3 primeros títulos las acciones de respuesta ante las diferentes amenazas y riesgos identificados para los dos (2) sistemas de acueducto (Zulia y Pamplonita) y el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Cúcuta, y el 4 título que hace referencia a la calidad del agua de acuerdo a la Res. 549 de marzo 2017; esta versión está disponible para su consulta y descarga en la web-site: www.akc.com.co, y ha sido reportado al SUI de acuerdo al cronograma establecido en la Res. 20161300062185 de Noviembre de 2016 y la Res. 0154 de Marzo de 2014.

« 2.1.2. Cumplimiento legal

a) Cumplimiento legal administrativo

Actuaciones populares y ambientales

Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares) : Se notificaron 5 nuevos medios de control para totalizar 37 que están en trámite desde la vigencia 2006, todos con alta probabilidad de éxito, se falló un proceso amparando los derechos colectivos de la comunidad el cual fue recurrido y se notificaron cinco (5) fallos favorables a AKC.

Procesos sancionatorios: Ambientales (CORPONOR), se notificaron 8 Investigaciones Ambientales y se contestaron pliegos de cargos formulados por la autoridad ambiental para totalizar 45 procesos ambientales que están en trámite.

Se notificaron 5 Resoluciones que deciden procesos sancionatorios y en cuya parte resolutive exoneran de responsabilidad a AKC.

Se presentó objeción durante toda la vigencia 2018 a las facturas de CORPONOR por concepto de Tasa Retributiva y Factor Regional.

Actuaciones servicios públicos domiciliarios

Reporte al SUI: La empresa AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P efectúa de conformidad a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el reporte de información a través del Sistema Único de Información SUI. A corte 31 de diciembre de 2018 se observa un cumplimiento en el cargue de la información general en 94,5% quedando pendiente un 5,5% debido principalmente a inconsistencias en la plataforma de la SSPD tales como el cargue de subsidios de alcantarillado donde el rango permitido para el reporte es menor del aprobado para la ciudad de Cúcuta y aclaraciones de dudas en el diligenciamiento de formatos de tasas ambientales debido a que la norma no es clara al respecto, lo cual se encuentra sustentado por mesas de ayuda de soporte ante la Superservicios.

Tabla 22. Reportes al SUI

PERIODO	Total, Conceptos Reportados en el SUI	Total, Conceptos Requeridos por la SSPD	INDICADOR
1 ENERO	3.798	3.986	95,3%
2 FEBRERO	3.834	3.998	95,9%
3 MARZO	3.839	4.001	96,0%
4 ABRIL	3.843	4.032	95,3%
5 MAYO	3.851	4.074	94,5%
6 JUNIO	3.867	4.094	94,5%
7 JULIO	3.878	4.113	94,3%
8 AGOSTO	3.886	4.163	93,3%
9 SEPTIEMBRE	3.910	4.183	93,5%
10 OCTUBRE	3.952	4.202	94,1%
11 NOVIEMBRE	3.973	4.221	94,1%
12 DICIEMBRE	3.998	4.311	92,7%
Acumulado	3.886	4.115	94,5%

Apertura de Investigación SSPD por SAP-PQR: En el año 2018 se registraron (3) multas en firme y (12) pliegos de cargo por SAP. Tenemos un acumulado del año 2017 a 2018 Cinco multas que son:

- ✓ Radicado No. 201700035558 23-10-17 RSAP (1) MULTA PECUNIARIA, SSPD 20178000147595 DEL 28/08/17, en el rad. 201700041913 Se confirma Multa \$4,136,724.
- ✓ Radicado No. 201700038856 -16-11-2017 RSAP (1) MULTA PECUNIARIA, N°20178000198285 DE 11-10-17, radicado No. 201700043571 Se confirma Multa, impuso sanción multa de \$3'866,100.
- ✓ 3 Radicado 201800010996 de 26-03-18 RES. N°20188000022645 de 06-03-18 se Confirmar Resolución SSPD No. 2017800020399 de 18-10-17, impuso Sanción Multa \$ 4,136.730
- ✓ Radicado AKC No. 201800024407 de 19/07/2018 por el Cual con la RESOLUCION SSPD N°20188000080785 DE 28-06-18 Se CONFIRMA la resolución SSPD No. 201784000242135 de 07/12/2017 se Imponer Sanción Multas \$4, 426,302.

- ✓ Radicado AKC No. 201800024841 de 24/07/2018 por el Cual con la RESOLUCION SSPD N° 320188000085845 DE 05-07-18 Se CONFIRMA la resolución SSPD No. 320188000085845 de 14/12/2017 se Imponer Sanción Multas \$4, 426,302.

Apertura de Investigación SSPD por Violación del debido proceso Recuperación de Consumo:

Procesos Judiciales Administrativos en contra

Conciliaciones: En el año 2018 se llevaron a cabo seis (6) acuerdos conciliatorios prejudiciales ante la Cámara de Comercio de Cúcuta relacionados con afectaciones a particulares producidas por daños en las redes de acueducto y alcantarillado, dichos acuerdos se materializaron con la entrega de compensaciones económicas por concepto de indemnización por daños ocasionados a terceros, las cuales sumaron un total de NUEVE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS DIECINUEVE PESOS (\$9.156.519), previo estudio y análisis por parte del Comité de Conciliaciones de la empresa. La ejecución del presupuesto corresponde a un 8.13% del presupuesto proyectado para el rubro de Sentencias y Conciliaciones en el año 2018 el cual fue de \$112.500.000.

Acciones de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se siguió realizando la defensa legal en los 15 medios de control que están en trámite desde la vigencia 2006.

Seguimiento a Litigios por Daños a Terceros (Reclamación Perjuicios): Se siguió realizando la defensa legal en los 8 medios de control de reparación directa que están en trámite desde la vigencia 2006.

Seguimiento a Litigios por Perjuicios Ocasionados a AKC (Acciones Indemnizatorias)

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 rio Pamplonita año 2007 y la No. 2013-00404 por el derrame del año 2011 se encuentran al despacho para proferir sentencia.

b) Cumplimiento legal penal

Procesos penales en contra

No se presentaron denuncios ni condenas en la vigencia 2018.

Procesos por otros tipos penales

Se siguió realizando la defensa legal en la denuncia que se encuentra trámite de la vigencia 2018.

c) Cumplimiento legal laboral

Seguimiento a Litigios por Incumplimiento de Normas (laborales, seguridad social, ejecutivos, fiscales)

Para el año 2018 no se notificaron en contra de AKC ninguno.

Actualmente se encuentran vigente tres (3) procesos, así:

1.-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 propuesto por demandante, en primera instancia el fallo fue a favor de AKC.

Procesos ejecutivos: 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.

d) Otros

Acciones de Cumplimiento: Se notificaron 6 acciones de cumplimiento en contra de la empresa, las cuales fueron resueltas a favor de AKC.

Conciliaciones Prejudiciales: Se notificaron 4 Conciliaciones prejudiciales previo al inicio de Demandas por los Medios de Control Reparación Directa y Nulidad y Restablecimiento del Derecho.

Procesos coactivos: Se presentó excepción frente a 2 procesos coactivos iniciados por CORPONOR No. 2017-014 y No. 2017-015 y recursos contra las Resoluciones que rechazaron las excepciones.

Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales: Se siguió solicitando a la Secretaria de Salud y Policía Ambiental y Ecológica acompañamiento 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.

Gestiones de recuperación de espacio público ante planeación municipal y secretaria de gobierno: Se continuó gestionando ante Planeación Municipal amparos policivos conforme el art. 29 de la Ley 142 de 1994, para poner en conocimiento construcciones ilegales 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.

Acciones de Tutela

Para el año 2018, se radicaron en sede de la empresa 90 acciones de tutelas de las cuales, a las 90 se presentó la debida notificación y defensa:

Por derecho de petición	13 Oportunidades
Por prestación de servicio	29 Oportunidades
Por asuntos laborales	5 Oportunidades
Otros, ejemplo manejo de aguas lluvias, mínimo vital actuaciones administrativas etc. Fallos favorables: 73. Fallos desfavorables: 17.	43 Oportunidades

« 2.1.3. Gestión societaria

AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P., es una sociedad Anónima de carácter comercial y Empresa de Servicios Públicos 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 2018, 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.

a) 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 dos (2) de abril del 2018, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N° 26, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:

Tabla 23. **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 Secretaria 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.

b) Sesiones de la Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de la sociedad, sesionó de forma ordinaria el 2 de abril del 2018, 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.

Tabla 24. **La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2018**

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatría S.A. En calidad de vocera del patrimonio autónomo FC-TRANSIVIC	830.053.994	Carrera 12 A N° 77-41 Piso 4	35.847	35.847.000.000	35.847.000.000	77,663%
Acreedores Varios AGUAS KAPITAL S.A. E.S.P. En liquidación Judicial. Principal: Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. 70.105.844 Transivic S.A.S	900.367.716-5	Avenida 1 No 1-83 Barrio Ileras	624	624.000.000	624.000.000	1,352%

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
José Parmenio Martínez	5,380,964	Calle 11 A # 6-34 Centro	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Azis Abraham Saieh	88,206,048	Calle 11 # 2E-65, Local 22 Barrio Quinta Velez	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Saul Prada Archila	13,807,786	Avenida 11 # 12-55, Contento	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
William Fuentes Torrado	88,137,431	Avenida 8 # 54A-120, Urb. Colinas del Nogal, kilómetro 1, vía Los Patios	20	20.000.000	20.000.000	0,043%
Jesus Antonio Chaustre	13,256,053	Calle 4N # 1AE-41, Cámbulos Capillana	4	4.000.000	4.000.000	0,009%
Maria Zulay Prato Duran	60,306,996	Calle 14 AN # 4-98, Portachuelo	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Carlos José Sanchez Ortega	13,236,894	Calle 5 # 11E-50, Quinta Oriental	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
Luis Fernando Castellanos A.	13,232,423	Crr. 55 No. 1-85, Casa # 56, Unidad Caramanta, barrio Cuarto de Legua	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Victoria Cáceres de I.	27,566,597	Calle 22N # 3-41, Barrio Tasajero	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Gladys Gallego de Parra	37,225,193	Calle 53 A # 6-125 Terraza de la Floresta Edificio Infinity	10	10.000.000	10.000.000	0,022%
Hernando Contreras	19,239,686	Calle 18 # 19-108, barrio Valle Esther, La Libertad	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Pedro de Jesús Leon	13,258,711	Calle 2N # 15E-20, Apto. 202B, Torres del Parque, Los Libertadores	5	5.000.000	5.000.000	0,011%
Gaudy Yesalith Carrillo	60,377,938	Avenida 7 # 4-49 Prados del Este	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Daniel Suarez Mateus	13,505,067	Manzana 2 Lote 96 I Etapa Urbanización Panamericana	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Eduardo Jose Fajardo Jaimes	13,460,187	Rincón de Los Prados, Interior 3, # 1-44	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Juan Ramiro Hernandez D.	5,389,543	Calle 6CN # 7E-41, Ceiba II	2	2.000.000	2.000.000	0,004%
Jose Antonio Alvarez Trillos	13,257,614	Calle 2 # 7E-156, Quinta Oriental	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Carmen M. Prado de Raynaud	37,241,546	Calle 12 No. 7-86	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Gerardo Henry Raynaud	13,480,455	Calle 6 # 6E-49, Quinta Oriental	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Luz Myriam Hurtado	51,652,239	Avenida 3 # 24-43, Barrio Virgilio Barco	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
Rosmira Bautista Carrascal	36,500,393	Calle 12 # 3-57, Comuneros	1	1.000.000	1.000.000	0,002%

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Jorge Ivan Figueroa Mantilla	13,820,306	Manzana K3, Lote 26, Atalaya, Primera Etapa	3	3.000.000	3.000.000	0,006%
German H Montaño O	88.265.903	Trv. 119 No. 147b - 10 Conjunto Las Flores II - Interior 7	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
German A Montaño O	13,275,204	Apto 203				
SUBTOTAL			46157	46.157.000.000	46,157,000.000	100,00%

c) Acuerdos Colectivos

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. y el sindicato en el año 2018 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.

El día 19 de Diciembre de 2018 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 2019-2022, previa celebración de sesiones de estudio y análisis de las pretensiones entre los negociadores designados por las partes, propendiendo siempre por el bienestar de los colaboradores y la estabilidad del proyecto.

Los beneficios principales concedidos a través del mecanismo mencionado anteriormente se resumen en:

- ✓ FIJACION DE LA JORNADA LABORAL CONVENCIONAL DIURNA Y NOCTURNA: La Jornada Laboral Diurna se contará de las 6:00 am a las 8:00 pm y la Jornada Laboral Nocturna se contará de las 8:01 pm a las 5:59 am.
- ✓ FONDO PARA SOAT DE MOTOS: La Empresa aportará mensualmente por intermedio del Fondo de sus empleados FOEMPAKC para compra del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y Revisión Técnico Mecánica (RTM) el equivalente al 15 % de los valores reconocidos como rodamiento o movilidad; para recibir este beneficio el trabajador(a) debe estar afiliados a FOEMPAKC y suscribir con éste un ahorro programado.
- ✓ RECONOCIMIENTO ECONÓMICO A LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN DE MANERA OCASIONAL UNA LABOR RESPECTO AL SUELDO DEL TITULAR: En el caso que un trabajador deba realizar de manera ocasional una labor de un trabajador que se encuentra en licencia, incapacidad, vacaciones u otra situación similar por un periodo mayor o igual a cinco (5) días laborales continuos, respecto de la diferencia de sueldo básico del titular, valor reconocido como sobresueldo.

- ✓ PRIMA DE VACACIONES: LA EMPRESA incrementará el primer año de la presente convención colectiva de trabajo en cinco (5) días la Prima de Vacaciones Convencional vigente. A partir del segundo año (2020), se incrementará en dos (2) días adicionales. Este valor se pagará al TRABAJADOR en la quincena siguiente a la fecha de reintegro de las vacaciones disfrutadas.
- ✓ PRIMA DE ANTIGÜEDAD POR LOS QUINCE AÑOS DE SERVICIO: LA EMPRESA reconocerá a todos los trabajadores una prima equivalente a ocho (8) días del SMMLC, cuando cumpla quince (15) años continuos de servicio en LA EMPRESA.
- ✓ AUMENTO SALARIAL: En el primer año de vigencia de la presente convención colectiva de trabajo LA EMPRESA incrementará a todos sus trabajadores el sueldo básico en un 1% adicional al porcentaje de incremento del salario mínimo mensual legal vigente ordenado por el gobierno nacional. Al segundo, tercero y cuarto año de vigencia de la presente convención colectiva de trabajo se incrementará en 0.5% adicional al incremento del salario mínimo mensual legal vigente ordenado por el gobierno nacional para cada año.
- ✓ COMITÉ DE SOLIDARIDAD Y DE VIVIENDA: LA EMPRESA fijará el aporte previsto en un valor equivalente a cincuenta (50) SMMLC para atender las condiciones ya establecidas en el mismo; para el efecto, a estos recursos se le dará la siguiente destinación: el 60% para el fondo de vivienda de los trabajadores, para compra de vivienda nueva, usada o para mejoras y el 40% para el fondo de solidaridad. El saldo de los recursos del fondo de solidaridad no ejecutados en la correspondiente vigencia, al final de la misma, el 50% de éstos serán transferidos al fondo de vivienda.
- ✓ PRIMA DE SANEAMIENTO: Fíjese el valor de la prima de saneamiento a partir de la vigencia de la presente convención colectiva de trabajo en el 16.5% de un SMMLV.

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

Durante la vigencia del 2018 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 doce (12) 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.

En la vigencia del 2018 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.

« 2.2 PROYECCIONES

Se proyectó el mismo indicador del año 2018 dado el antecedente histórico de procesos notificados frente a defensas efectivas y la incidencia que los procesos judiciales y administrativos tienen sobre el contrato 030 de 2006, es decir si las eventuales condenas impactan algunas de las obligaciones a cargo del operador. Los resultados de la defensa en el 2018 fueron satisfactorios porque no existen litigios con riesgo de sanción Pecuniaria como tampoco litigios con probabilidad de pérdida.

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.



BUSCAR LA FELICIDAD Y EL BIENESTAR

INTEGRAL DE NUESTROS TRABAJADORES,
DESARROLLANDO SU SENTIDO DE SUPERACIÓN,
RESPONSABILIDAD, SERVICIO Y PERTENENCIA.



OBJETIVO

3

« 3.1 ANÁLISIS GENERAL

De manera satisfactoria, se ejecutó el plan de bienestar organizacional del 2018, no solo dirigido a nuestros colaboradores sino también a su núcleo familiar, beneficiando sin duda alguna a todos y cada uno de los 625 Kpitalinos en alguno de nuestros programa culturales, deportivos, de formación, recreación y de seguridad.

En general fueron cuatro los aspectos que se trabajaron con el fin de buscar la felicidad y el bienestar integral de los trabajadores.

« 3.1.1. Clima organizacional

Se aplicó la encuesta de clima organizacional, obteniendo los siguientes resultados en los factores: Laboral 79%, el Motivacional con un 70%, el Emocional 77% y Familiar 76%, para el fortalecimiento de dichos factores, se diseñó un plan de acción que búsqueda de sensibilizar y aumentar dichos resultados para el 2019. Entre ellos, talleres y capacitaciones para el manejo de relaciones interpersonales, Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo y Liderazgo, Manejo del estrés con actividades de respiración, musicoterapia, biomusica y capacitaciones para el Manejo de Emociones.

De igual forma se reforzaron conocimientos en economía familiar y por último capacitaciones sobre la prevención del conflicto, Autoconocimiento y Autorregulación del ser.

A continuación se relacionan las actividades hechas el personal impactado.

Tabla 25. **Plan de acción encuesta de clima organizacional**

ACTIVIDADES	Nº POBLACIÓN ATENDIDA
Campaña sobre Relaciones interpersonales y en el trabajo	528
Atención Psicológica a familiares.	60
Terapias para manejo de Estrés	252
Charlas sobre Demandas ambientales, carga mental, esfuerzo físico e Inteligencia Emocional	122
Prevención de SPA (Sustancias Psicoactivas)	605
Talleres de Reconocimiento y compensación	56
Visitas a puestos de trabajo sobre Demandas de carga mental	17
Campañas Salud Mental	600
Aplicación de batería de Riesgo Psicosocial	614
Aplicación Encuesta Clima laboral	122

« 3.1.2. Evaluación del desempeño

Durante el 2018 se aplicó trimestralmente la evaluación del desempeño, donde se evaluó al 89% de los trabajadores, este proceso constituye el instrumento de gestión que permite evaluar objetiva y subjetivamente a los trabajadores de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P; dentro de los aspectos objetivos se evalúa: rendimientos, reproceso, quejas o reclamos y como aspecto subjetivo se evalúa: sentido de pertenecía, superación personal, relaciones interpersonales, etc.

La forma de calificación se establece numéricamente de 0 a 10; donde la calificación base para el cumplimiento de los objetivos es 6,67 y la calificación proyectada como meta de cumplimiento para este año fue de 8,2.

Año	Trabajadores Evaluados	Trabajadores nomina	Calificación
2018	568	635	8,1

Es de resaltar que el 55% de los evaluados obtuvo una calificación superior a la meta (8,2) establecida y el 37% obtuvo calificación mayor o igual 6,67 y menor a 8,2 y el 9% obtuvo una calificación inferior a 6,67.

Trabajadores Evaluados	Rango de Calificación
309	$\geq 8,2$
211	$\geq 6,67 < 8,2$
48	$< 6,67$

« 3.1.3. Ser Kpital

a) Valores Kpital

Durante el 2018 se continuó promoviendo los valores Kpital enfatizando en la Solidaridad y la Confianza, estos valores se miden a través de los proyectos Merktienda la Confianza y Cajita Solidaria.

Confianza: Este indicador se mide teniendo en cuenta el (%) porcentaje de perdidas presentado en el proyecto Merkatienda la Confianza, porcentaje que en el último trimestre del 2018 no excedió al 3%, conllevando con esto a mantener sobre este periodo un indicador de confianza en 96,9%.

Cajita Solidaria: Durante el 2018 el 3,6% de los trabajadores se vincularon al proyecto con un promedio de 84 aportes por un valor de \$2.539.563 en el año; aportes que dan una solución puntual a aquellos trabajadores que presentan

una urgencia en el día a día, como completar para su transporte, almuerzo, medicamentos, etc.

b) Formación

Se llevó a cabo durante el 2018 un plan de formación que incluyó talleres y capacitaciones clasificadas por: Riesgo Psicosocial, de seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento de perfiles, Laboratorios y formaciones generales, dando cumplimiento al 81% del plan general establecido para esta vigencia.

Tabla 26. **Personal capacitado**

TOTAL	610 CAPACITADOS
	24 NO CAPACITADOS

Tabla 27. **Reporte de capacitaciones con certificación externa**

CAPACITACIÓN	INSTITUCION CERTIFICADORA	NUMERO DE CERTIFICADOS
Trabajo en alturas	SENA	17
Resolución de conflictos	SENA	29
Manejo de emociones	Particular	21
Organización de eventos, protocolo empresarial, marca	COMFANORTE	2
Técnicas de maquillaje	Particular	12
Seguridad y salud en el trabajo	SENA	19
Proyección territorial - Énfasis en Ley 142	ESAP	42
Competencias laborales	SENA	94
8	4	236

c) Esparcimiento y Recreación.

Eventos Especiales: para el fortalecimiento del Ser Kpital se ejecutaron importantes programas que buscaban generar sentido de pertenencia y amor por la organización resaltando la buena labor de los colaboradores y los valores que identifican al verdadero Ser Kpital, para ello se hizo la celebración de Días especiales como la segunda versión de los premios Panche Dorado de Exaltación a la Mujer Kpital, una noche mágica en el que las mujeres que son ejemplo de Superación, Liderazgo, Innovación, deportista y la Mujer del año fueron reconocidas.

La celebración de nuestro cumpleaños N°12 con una gran Bailoterapia en las instalaciones del parque 300 años. Una creativa y divertida actividad que permitió promover la integración de los kpitalinos siguiendo los lineamientos de los estilos de vida saludable, la unión de los centros de negocios, el manejo del estrés y el fomento de la alegría y la felicidad entre sus asistentes, las Olimpiadas AKC en el marco de las Ferias de Cúcuta, siendo la mejor oportunidad de sacar este maravilloso acto para que no solo nuestros familiares lo disfrutaran, sino para que fuese para el placer de toda la ciudad. La celebración del día del Niño Kpitalito en las instalaciones de Circus Pop y la integración de fin de año Con una emocionante Batalla Kpital que estuvo integrada por deportes extremos como Paint Ball, escalada, bumper balls y una fuerte carrera, se llevó a cabo la integración de Fin de año AKC.

Por otra parte, también se realizaron las Vacaciones Recreativas de fin de año, dirigidas para los hijos de los trabajadores AKC, Transivic y la EIS. Se llevaron a cabo en las instalaciones de Circus Pop durante la primera semana de Noviembre; allí los niños pudieron disfrutar de actividades divertidas como Cocineritos, Tarde de Spa, tarde de Slim, Cine, Fiesta y todos los juegos de este reconocido parque.

Escuelas deportivas y culturales: Por otra parte y con el fin de continuar apoyando y fortaleciendo el talento de los Kpitalinos tanto deportivo como culturales, se dio continuidad a las escuela de Natación, esta vez en convenio con Comfanorte y en las instalaciones de la Piscina Olímpica, lo que generó gran entusiasmo entre los beneficiados, la escuela de



Tabla 28. **Eventos AKC**

ACTIVIDAD	POBLACIÓN ATENDIDA
Exaltación a la mujer Kpital	103
Aniversario AKC	593 Colaboradores 48 invitados especiales.
Olimpiadas	470
Día niño	326
Fiesta AKC	615
Vacaciones recreativas	93



Tabla 29. **Programas deportivos y culturales**

ACTIVIDAD	POBLACIÓN ATENDIDA
Natación	29
Ballet	7
Danza	39
Música	28
Teatro	21
Grupo scout	30
Bicikpital por mi ciudad	331

Ballet para los hijos de nuestros trabajadores, la Escuela de Música esta vez de la mano de la sinfónica del Colegio Inem, el grupo de Teatro y la creación de la nueva escuela de Danza, que tuvo gran aceptación entre sus participantes. Por la formación y desarrollo integral de los trabajadores, se logró que dos nuevos trabajadores cumplieran su sueño de ser Bachilleres con el programa de Nivelación educativa que se ejecutó en Convenio con Comfanorte.

Grupo scouts Kpital. Se dio inicio al proceso de formación de los Scouts Kpital, con 23 niños kpitalinos y 7 dirigentes (trabajadores) y con quienes se llevó a cabo un proceso exitoso de aprendizaje basado en valores y trabajo en equipo. Dentro de las actividades realizadas durante el año se realizó: una capacitación en primeros auxilios básicos, dos campamentos en las instalaciones de la planta de tratamiento el Pórtico, un taller de salvamento acuático, un recorrido de conocimiento "Ruta de patrimonio Cultural, un taller de pintura y el gran bazar pro fondos del grupo.



« 3.1.4. Otros factores

a) Igualdad de genero

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 Ingresos; en su proceso de facturación, cargos que antes solo eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Para el año 2018 logramos alcanzar la meta de contar con un 39% de personal

Tabla 30. **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	137	219	38,5%
FEBRERO	356	138	218	38,8%
MARZO	356	135	221	37,9%
ABRIL	356	138	218	38,8%
MAYO	356	138	218	38,8%
JUNIO	356	139	217	39,0%
JULIO	356	139	217	39,0%

AGOSTO	356	140	216	39,3%
SEPTIEMBRE	356	141	215	39,6%
OCTUBRE	356	142	214	39,9%
NOVIEMBRE	356	141	215	39,6%
DICIEMBRE	356	142	214	39,9%
Acumulado	356	139	217	39.1%

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.

b) Competencias laborales

Una de las labores más importantes a las que se enfrenta día a día el centro de negocios de talento humano en una empresa, es reclutar profesionales que realmente sean capaces de cumplir con sus tareas y por supuesto, trabajen eficientemente en pro de los objetivos de la organización y por ello, las competencias laborales son cada día más demandantes y van mucho más allá de tener un título profesional. Para el año 2018 logramos certificación por competencias laborales a 105 de nuestros colaboradores en las siguientes normas:

- ✓ Norma 280201219, Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos
- ✓ Norma 280201201, Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos
- ✓ Norma 280201221, Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas
- ✓ Norma 280201082 G1 y G2, Ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad

« 3.2 PROYECCIONES

Nuestra proyección para el 2019, es continuar Potencializando en los colaboradores de Aguas Kpital Cúcuta valores y actitudes positivas que se reflejen e irradien en cada uno de los entornos en los que se desarrollan, siendo motivadores y generadores de cambios comportamentales.

Para ello consolidaremos nuestro programa de Bienestar Organizacional en cuatro grandes pilares, los Valores de Honestidad, Confianza y Solidaridad, La Superación, el Bienestar y la Integración.

Continuaremos ofertando programas culturales y deportivos, realizaremos un fuerte trabajo para aumentar y mejorar los resultados de la última encuesta de clima organizacional y empezaremos a apoyar a aquellos colaboradores líderes sociales y comunitarios que son la fiel muestra de la inspiración Kpitalino.

El acompañamiento hacia el mejoramiento de vivienda de los trabajadores y la búsqueda de estrategias para subsidiar dicha inversión será un reto para Bienestar, esperamos que el 2019 sean más los Kpitalinos que consoliden una vivienda digna.

De igual manera, retomaremos en los Kpitalinos programas como Apadrine un Niño, esta vez con la intención que sean más los Kpitalitos que reciban un apoyo para asistir a nuestros programas deportivos y culturales, la idea es que esa brecha que se presenta por la falta de recursos para transportarse a las escuelas, deje de ser un impedimento para que sean más los niños beneficiados.

Nuestro gran reto es que más del 98% de nuestros colaboradores sean beneficiados de los servicios de Bienestar Organizacional, generando en ellos el amor por la empresa y claro está su actitud decidida por la defensa y protección del proyecto Aguas Kpital Cúcuta, hasta el 2026.



GESTIONAR AMBIENTES DE TRABAJO SANOS Y SEGUROS EN EL DESARROLLO DE NUESTRAS OPERACIONES



OBJETIVO

4

« 4.1 ANÁLISIS GENERAL

Durante el año 2018 el Centro de Negocios SST realizó diversas actividades tendientes a lograr la meta trazada para cada uno de los aspectos que engloba el objetivo 4. En forma general podemos indicar que pese a no lograr la calificación mínima de 6,67 que indica el cumplimiento total de las metas propuestas, el desempeño del SG SST fue aceptable, gracias al compromiso del grupo de trabajo del centro de negocios.

« 4.1.1. Medicina preventiva y del trabajo

Consolida los programas de: Reubicación y reincorporación laboral, programa de Vigilancia Epidemiológico para peligro biomecánico (PILO), Programa de estilos de Vida Saludable, Programa de Prevención de Peligro Psicosocial.

En forma general la calificación obtenida en este proceso fue regular y se vio afectado principalmente por los indicadores del programa PILO y el programa de Estilos de vida saludable ya que en el transcurso del año 2018 las metas establecidas para estos programas fueron difíciles de alcanzar por factores que posteriormente se explicaran.

a) Reubicación y reincorporación laboral

Iniciamos el año 2018 con un total de 91 casos, los cuales fueron en aumento hasta el mes de junio. Debido a esto se designa un colaborador dedicado específicamente al seguimiento y acompañamiento de los trabajadores con restricciones médicas, de esta manera se inicia un proceso en el que se revisa de manera particular cada caso, logrando identificar trabajadores con recomendaciones vencidas, en estos casos se les dio un tiempo prudencial para actualizar las recomendaciones y se gestionaron citas con medicina laboral del ARL; aquellos trabajadores que no renovaron sus restricciones debieron retornar a sus funciones sin recomendación. De igual forma se realizaron reuniones con los diferentes líderes para determinar la productividad de sus colaboradores con recomendaciones encontrando que más del 90% de estos trabajadores son productivos teniendo en cuenta su actual capacidad laboral, sin embargo a pesar que la mayoría son productivos, no todos explotan el 100% de su capacidad residual, es decir lo que cada uno puede hacer sin afectar las recomendaciones médicas laborales, es por esto que continuamos realizando acompañamiento a los trabajadores para identificar los cargos en los cuales se puedan desempeñar de manera más productiva. Podemos observar que al final de la vigencia 2018 la cantidad de casos disminuyó a 87.

ORIGEN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ACCIDENTE DE TRABAJO	20	20	20	20	21	22	21	20	18	18	16	18
EN ESTUDIO DE ORIGEN	11	10	10	11	10	10	11	12	11	10	9	8
ENFERMEDAD LABORAL	28	29	29	29	29	29	29	29	30	31	31	31
ENFERMEDAD COMUN	18	19	19	19	19	19	20	20	21	22	20	20
ENFERMEDAD GENERAL	14	13	13	13	15	14	12	11	11	11	10	10
TOTAL CASOS	91	91	91	92	94	94	93	92	91	92	86	87

b) SVE para peligro Biomecánico

El programa Pilo consiste en realizar acciones tendientes a evitar la generación de enfermedades osteomusculares partiendo del tamizaje de la población para identificación de colaboradores que refieren molestias, posteriormente se realiza una valoración más detallada identificando casos sospechosos de presentar una enfermedad osteomuscular y finalmente intervención fisioterapéutica con el fin de frenar su desarrollo o disminuir la sintomatología dolorosa.

Este programa es de gran apoyo al programa de reubicación laboral ya que de la mano con la fisioterapeuta se da atención a los trabajadores que padecen alguna patología osteomuscular y presenta dificultades con la EPS contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad de vida del trabajador. De la misma forma se atienden trabajadores que presentan accidentes e incidentes de trabajo y manifiestan alguna sintomatología dolorosa.

Tabla 32. **Cobertura programa pilo**

COBERTURA ENCUESTA PILO		
EXPUESTOS	ENCUESTADOS	COBERTURA
495	354	72%
COBERTURA VALORACIONES		
PROGRAMADOS	VALORADOS	COBERTURA
202	171	84%

Se identificaron 495 personas expuestas a peligro biomecánico en nivel alto y medio de acuerdo lo establecido en la matriz de identificación de peligros y valoración del riesgo, se logró encuestar 354 colaboradores de los cuales fueron valorados 171, esta valoración consiste en una revisión céfalo caudal y a la vez una entrevista al trabajador para detectar signos y síntomas sospechosos, que puedan suponer la aparición de enfermedades laborales. Teniendo los resultados de las valoraciones se realiza intervención fisioterapéutica.

En la vigencia 2018 se realizaron intervenciones fisioterapéuticas personalizadas a los trabajadores que durante la valoración se les detecto signos de alarma, este trabajo es realizado por la asesora fisioterapeuta. Para el desarrollo de estas actividades contamos con un espacio físico el cual fue asignado durante el 2018, el estamos adaptando con equipos necesarios para dar la mejor atención posible.

Tabla 33. **Intervención fisioterapéutica - PILO**

Intervención	Nº TRAB	Intervenciones programadas	Asistencia Promedio / Persona	Sesiones total
Personalizada	63	488	4.7	301
Grupal talleres	60	56	9.6	573
Grupal edificio	32	12	3.3	106
Grupal Pórtico	12	6	4.4	53
Grupal L. Bolívar	8	3	2.9	23
TOTAL	175	565	6.03	1056

Las intervenciones individuales han tenido una efectividad del 62%, lo cual es positivo ya que se disminuye el índice de reubicaciones derivadas de lesiones osteomusculares. Esta actividad se lleva a cabo en la sede principal donde se cuenta con un espacio para llevar a cabo la intervención, la efectividad de esta actividad puede aumentar adquiriendo equipos específicos de fisioterapia como un ultrasonido, además un mayor compromiso por parte de los trabajadores citados.

Tabla 34. **Efectividad programa PILO**

Terapia física	Disminución de sintomatología	Recuperados	Efectividad
63 Intervenido	17	22	62%

Adicionalmente a las actividades ya mencionadas se cuenta con el apoyo de estudiantes de la Universidad de Santander quienes se encargan de ejecutar la pausas activas calistenias al personal operativo del área comercial, talleres grupales de intervención en las diferentes sedes.

c) Estilos de vida saludable

Las actividades programadas en el marco del programa de estilos de vida saludable se lograron ejecutar con el apoyo de nuestros aliados estratégicos como la UNIPAMPLONA, y las diferentes EPS. El objetivo principal de este programa es generar cambios comportamentales en los colaboradores tendientes a mejorar su estilo y hábitos de vida con el firme propósito de mejorar su calidad de vida desde su estado de salud.

Tabla 35. **Actividades del programa de estilos de vida**

Actividad	Programadas	Ejecutadas	Convocados	Asistentes
Jornadas de salud Medimas EPS.	2	1	40	19
Jornada de vacunación contra el tétano para los hombres afiliados a Medimas Eps	2	2	248	106
Jornadas de salud Nueva EPS.	2	2	Todos	34
Jornada de salud Coomeva EPS.	2	1	190	30
vacunación contra el tétano y la influenza IMSALUD	1	1	130	71
Capacitaciones tema sustancias psicoactivas	8	5	191	151
Charla (sustancias Psicoactivas)	1	1	300	242
Campaña: charla A(H1N1)		1	221	88
Charlas: prevenga la gastroenteritis	1	1	264	204
Charla Hipertensión arterial	1	1	300	272

« 4.1.2. Higiene y seguridad industrial

Reporte e investigación de accidente de trabajo, Plan estratégico de seguridad Vial, programa de Inspecciones, son los programas que conforman este subproceso, el cual mostro bajos resultados durante el año 2018, siendo los accidentes de trabajo la principal causa de no lograr cumplir la meta.

a) Reporte e investigación de Accidentes de trabajo.

El cuadro muestra el comportamiento de la accidentalidad con relación a la frecuencia mensual en los dos últimos años. Las cifras revelan un aumento en 10 eventos durante la vigencia 2018 en comparación al 2017. Sin embargo es importante indicar que la cantidad de días perdidos en el 2018 es menor a los días perdidos del año inmediatamente anterior.

Tabla 36. **Comparativo de reporte de accidentes**

MES	ACCIDENTES		DIAS PERDIDOS	
	2017	2018	2017	2018
ENE	5	5	45	19
FEB	3	2	7	7
MAR	4	6	18	48
ABR	6	9	76	38
MAY	6	3	21	59
JUN	5	6	16	16
JUL	6	7	318	72
AGO	3	5	8	75
SEP	5	9	182	183
OCT	7	7	37	77
NOV	4	5	16	59
DIC	2	2	7	0
TOTAL	56	66	751	653

De igual forma la cantidad de eventos sigue siendo alarmante teniendo en cuenta que la organización realiza grandes esfuerzos invirtiendo en la compra de EPP, brindando los espacios de formación en autocuidado. Se investigan no solo los accidentes de trabajo si no también los incidentes, de esta manera pretendemos identificar de manera temprana las causas que generan estos eventos y plantear las acciones de correctivas necesarias para disminuir el número de accidentes.

El mecanismo o forma de ocurrencia de los accidentes más repetitivo son: caída de personas, sobre esfuerzo, pisadas choques y golpes, siendo los CN's Ingresos y Acueducto los que más reportaron eventos con 14 accidentes cada uno, seguidos por el GOC con 8 accidentes.

Tabla 37. Accidentes por dependencia

CENTRO DE NEGOCIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ACCIDENTES POR C/N
Alcantarillado	1		1	2						1			5
Atención al cliente													0
Acueducto	2		2	1		2	2		3	1	1		14
Contratación y compras									1				1
Cartera													0
Distribución y bombeo	1				1				1				3
Electromecánica													0
Ventas de servicios				1				1					2
Ingresos		1		1	2	2	1	2	2	1	2		14
Micromedición - operativo	1		3									1	5
Micromedición- comercial		1							1				2
PQR /ATC											1		1
Producción							2						2
SST								1					1
Proyectos													0
IANC				1									1
Sistemas												1	1
RSE				1									1
GOC						2	1	1	1	2	1		8
Gestión ambiental				1			1						2
CEINDOC													0
TH				1						2			3
TOTAL	5	2	6	9	3	6	7	5	9	7	5	2	66

Los planes de acción se han enfocada a generar cambios comportamentales en los colaboradores, sin embargo no han surtido el efecto esperado, factores como el terreno irregular en algunos sectores de la ciudad, la delincuencia, perros callejeros, la intolerancia, dificultan la efectividad de los planes de acción, se han realizado diferentes capacitación en autocuidado, uso de herramientas, identificación de peligros, percepción del riesgo.

b) Inspecciones de Seguridad.

Las inspecciones de seguridad son el acompañamiento realizado a las obras que la organización ejecuta incluyendo las realizadas por sus aliados estratégicos.

En el acompañamiento realizado se evidenció como las condiciones inseguras más repetitivas: la señalización inadecuada o deficiente, falta de orden y aseo en las obras y la realización de actos inseguros entre los que se destacan la no utilización de elementos de protección personal. Durante las inspecciones realizadas en el 2018, se inspeccionaron 1.111 trabajadores y se encontraron 247 trabajadores sin hacer uso de los EPP, para un promedio de 21 trabajadores por mes que no usan uno o varios EPP.

Tabla 38. Inspecciones de seguridad

Actividad	Cantidad
Inspecciones AKC	600
Hallazgos	1150
Seguimiento uso de EPP	247

En las inspecciones no solo se verifican el cumplimiento de las normas de seguridad sino también el estado de las herramientas de trabajo, máquinas y equipos, de igual manera las instalaciones locativas donde se llevan a cabo procesos de la organización.

c) Plan estratégico de seguridad Vial.

En el 2018 se impartió capacitación en prevención vial y normas de tránsito a 214 trabajadores que desempeñan el rol conductor en la ejecución de las actividades propias de la organización, de igual manera se realizaron las respectivas inspecciones a los vehículos las cuales sumaron en total 457 inspecciones.

En cuanto a los aspectos legales que exige este programa para que los colaboradores puedan hacer uso de su vehículo se verificó la vigencia del SOAT y el CRTMG (gases) encontrando un comportamiento adecuado en nuestros colaboradores ya que el promedio de cumplimiento fue del 93%.

Se puede evidenciar que el incumplimiento de algunos colaboradores en este aspecto obedece a temas económicos debido al endeudamiento que tienen por diferentes causas.

En términos generales este programa se desarrolla de manera adecuada sin embargo se deben hacer ajustes y mejoras con el fin de lograr la aprobación por parte de la secretaria de tránsito de Cúcuta.

« 4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros

Estos dos procesos miden comprenden actividades de acompañamiento a los contratistas específicamente en el seguimiento a la accidentalidad acompañamiento en obras y verificación de afiliación al sistema general de riesgos laborales de igual manera se lleva el record de las reparaciones a terceros por afectaciones ocasionadas a la comunidad relacionadas con las obras que ejecuta la organización, de esta manera se busca blindar a la empresa en responsabilidad solidaria que se pueda derivar de los riesgos laborales de nuestros contratistas.

Tabla 39. **Inspecciones de seguridad – contratistas**

Actividad	Cantidad
Inspecciones	120
Hallazgos	351

Durante el 2018 se realizaron 120 inspecciones a obras ejecutadas por contratistas (Megaserv, Transivic) se evidenciaron 351 hallazgos entre los que más se destacan señalización inadecuada, omisión al uso de elementos de protección personal y riesgos mecánicos por el uso de herramientas, los hallazgos encontrados se comunican se corrigen el sitio y de no ser posible se dejan las observaciones para que sean subsanadas, de esta forma blindamos a la empresa y a nuestros aliados estratégicos.

Tabla 40. **Accidentes – contratistas**

Empresa	# AT	# Días Perdidos
Transivic	36	103
Megaserv	24	24
TOTAL	60	127

La cantidad de días perdidos a diferencia del cuadro de AT AKC no refleja los días de prórroga por cuanto no podemos dar una cifra exacta de ausentismo por accidentes de trabajo. En cuanto a la cantidad de accidentes es elevada en comparación con el número de trabajadores, los cuales suman entre las dos empresas, 325 en promedio.

Es importante que nuestros aliados estratégicos implementes planes de acción más contundentes con relación a la accidentalidad.

« 4.2 PROYECCIONES

Las metas para el 2019 se mantienen iguales, esto debido a que en el 2018 no logramos alcanzarlas pero si estuvimos cerca, por lo tanto se doblaran esfuerzos en procura de alcanzarlas.

- ✓ En cuanto al proceso de Medicina preventiva y del trabajo se seguirá trabajando para lograr que el personal con restricciones médicas que hay tienen disminución de la carga laboral aumente su productividad.
- ✓ El programa pilo se fortalecerá mediante la adquisición de un ultrasonido que contribuirá a que las terapias realizadas tengan mayor impacto y efectividad, de igual manera mediante las inspecciones ergonómicas y análisis de puesto de trabajo se identificaran condiciones inseguras las cuales con el apoyo de líderes y trabajadores se esperan corregir.
- ✓ Se realizan cambios internos de personal con el fin de fortalecer la gestión que se realiza.
- ✓ Continuaremos trabajando en generar cambios comportamentales para motivar una cultura del autocuidado partiendo de la base de hacer deporte y alimentarse bien, para esto se espera contar con el apoyo de la universidad de pamplona (Nutricionistas en Formación).

Para la vigencia 2019 el plan de trabajo está enfocado en disminuir de manera considerable la cantidad de accidentes de trabaja en un 50%, esto partiendo de que en el mes de diciembre no se registraron eventos.

Como proyecto especial para la vigencia 2019 se pretende lograr la certificación en la norma ISO 45001 la cual certifica las buenas prácticas y la implementación adecuado del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo



PROPICIAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS

DE CRECIMIENTO MUTUO CON NUESTROS PROVEEDORES



OBJETIVO

5

« 5.1 ANÁLISIS GENERAL

Nuestros indicadores están orientados al objetivo de crear alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores y contratistas; donde en evaluación de crecimiento mutuo perseguimos indicadores como calidad, disponibilidad y precio.

En el 2018, Nuestros aliados estratégicos son esenciales para llevar a cabo la operación y cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados, por ello trabajamos en la búsqueda de promover alianzas enfocadas en generar oportunidades de mejoramiento, a partir del conocimiento y el entendimiento de las necesidades y expectativas mutuas, siendo AGUAS KPITAL CÚCUTA SA ESP el motor de desarrollo, fomentando las capacidades de proveedores y contratistas. 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 Kpitalinas, 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 2018, 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 2018, 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.

Proveedores

Los proveedores son un componente fundamental para Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., por ser considerados “aliados estratégicos”, 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 2019, 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 buscará 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 Centro de Negocios 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.

« 5.2.1. Factores de Crecimiento

a) Calidad

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

Sin embargo, a la hora de implementar un plan de gestión de calidad, es preciso mirar el término con más detenimiento y buscar indicadores de calidad que lo valoren, es por ello que en nuestra alianza con proveedores estratégicos no solo buscamos satisfacer esa necesidad, la cual para el año 2018 se obtuvo un promedio del 99.9% de cumplimiento en las especificaciones del producto, sino además, estas alianzas de crecimiento mutuo también buscan satisfacer el servicio postventa por parte del proveedor, atendiendo así nuestras necesidades de asesorías y acompañamientos, las cuales para el año 2018 fueron atendidas oportunamente registrando un 100% de cobertura. Porque la calidad, digámoslo claro, no sólo se mide al final de los procesos. También es necesario evaluarla en las fases iniciales e intermedias, cada una de las cuales aporta un valor específico a la cadena de labores que integran un proceso.

En su fase intermedia de la cadena, AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, mide la calidad de los productos siguiendo el indicador de garantías, el cual para el año 2018 obtuvimos el 100% de la atención a las garantías solicitadas.

b) Disponibilidad

La disponibilidad de materiales es un factor fundamental para la completa operación de nuestra empresa, es por ello que se han detectado 263 elementos que son base para nuestra operación y están controlados por stock. El planar que este stock se mantenga en el almacén general de la empresa, es una de nuestras principales labores y resultado del ciclo PHVA, y alianzas estratégicas con

nuestros proveedores. Para el año 2018 se cumplió con mantener en un promedio del 94.4% de materiales regidos por stock. En cuanto a materiales no regidos por stock iniciamos con un promedio de atención de 9 días de la solicitud del material hasta la entrega del mismo y logramos mejorar la atención a un promedio de atención de 3 días.

c) Precio

El precio es uno de los indicadores importantes que persigue la empresa, buscando así la optimización de recursos y reducción de presupuesto en las ordenes de trabajo, apuntando a este objetivo la empresa AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP, utilizando estrategias como compra directa a fabricantes; siendo un promedio del 42.22% copras directas a fabricantes de sus compras totales para el año 2018. Otra de las estrategias utilizadas es las compras conjuntas con empresas aliadas, con el objetivo de una búsqueda de menor precio a mayor volumen.

« 5.1.2. Factores de Crecimiento de Proveedores

AGUAS KPITAL CUCUTA SA ESP como modelo de empresa socialmente responsable, no solo está dentro de sus objetivos el crecimiento propio, sino que a su vez tiene como objetivo el crecimiento de sus proveedores y contratistas como aliados estratégicos, dado su compromiso de responsabilidad perseguimos indicadores como tiempo promedio de cancelación de la factura, el cual para el año 2018 iniciamos en un tiempo promedio de pago de 100 días y terminado con un promedio de 51 días.

« 5.2 PROYECCIONES

En el año 2019, trabajaremos en el fortalecimiento de la alianza e invitaremos a nuestros aliados estratégicos; 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 estratégicos; construir las relaciones comerciales competitivas, de confianza y de largo plazo, que generen un valor agregado y crecimiento mutuo, incluyendo a nuestras empresas filiales AGUA DE LOS PATIOS SA ESP, TRANSIVIC SAS, MEGASERV POINT SA, FUNDACION V&C en la ejecución de compras conjuntas.
- ✓ 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.



SER DINAMIZADORES DE PROGRAMAS SOCIO-AMBIENTALES

QUE GENEREN CAMBIOS COMPORTAMENTALES POSITIVOS EN LA COMUNIDAD



OBJETIVO

6

« 6.1 ANÁLISIS GENERAL

« 6.1.1. Convivencia

a) Socialización y seguimiento a proyectos

Las actividades desarrolladas en este ítem corresponden a los recorridos y las socializaciones de obras de infraestructura que tiene como propósito 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 puedan ocasionar por la ejecución de la obra de manera individual o colectiva, además de darles a conocer los beneficios del proyecto y la importancia que tiene el pago oportuno de las facturas del servicio para que de esta forma la Empresa pueda invertir en modernizar, ampliar y reponer las tuberías existentes en la ciudad.

Tabla 41. **Seguimientos de proyectos**

ACTIVIDAD	EJECUTADAS	%	PARTICIPANTES
Recorridos	140	41%	239
Socializaciones	140	41%	3.539
Seguimientos	60	18%	198
TOTAL	340	100	3.976

b) Solución de conflictos

Durante el 2018 se presentaron 5 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 el acompañamiento oportuno de otros procesos de la organización.

Además se puede evidenciar una disminución de los mismos debido a que se realizó una revisión efectiva de lo que se presentó en el 2017 frente a los conflictos dándoles otra denominación ya que no todo lo que se atendía llegaban a ser conflictos, para eso se establecieron quejas y reclamos los cuales también fueron atendidos.

Tabla 42. **Casos de atención conflicto**

AÑO	EJECUTADAS	PARTICIPANTES
2015	77	564
2016	68	794
2017	34	587
2018	5	45

« 6.1.2. Medio Ambiente

Dentro de un proceso de mejora continua, consistente en la crítica revisión y ajuste de nuestros objetivos y programas, el CN Gestión Ambiental, ha rediseñado su papel al interior de la institución, teniendo como entradas y motivaciones entre otros, los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS, la normativa ambiental vigente en el país, el modelo de ciudad que queremos construir, las directrices gerenciales y teniendo muy presente la Responsabilidad Social Corporativa que caracteriza y distingue nuestra empresa, así como a nuestros aliados claves como la autoridad ambiental regional y a nuestra única razón de ser, los miles de usuarios de los servicios de acueducto y saneamiento ambiental.

El trayecto recorrido desde 2.006 hasta hoy, pero específicamente 2.018, nos permitió dilucidar con la mayor de las certezas nuestras potencialidades y debilidades, siendo el punto de inflexión que nos marca la mejor dirección de nuestro accionar para el trienio 2019-2021, de tal modo... durante este periodo, el CN Gestión Ambiental contribuirá a la constitución de Aguas Kpital Cúcuta como un producto terminado de entera satisfacción para la ciudadanía que responde a sus necesidades y expectativas del servicio y reafirma la bondad de la premisa social de que el modelo de gestión del agua basado en la eficiencia del sector privado si es posible y rompe el paradigma de que las personas de bajos ingresos no son apetecibles para el mercado, amén del agua como derecho; desde el inicio de nuestras operaciones, el “Agua para Todos” ha sido nuestra impronta empresarial.

Dentro del conjunto de programas que conforman el componente estructural y base piramidal del CN Gestión Ambiental, Pijamada Tierra 2018 como un hacedor de imposibles e intangibles, trasciende el marco institucional y se proyecta hacia la región y el país. Así con el concurso de aliados co-responsables en la protección de nuestro patrimonio natural, en este caso Alianza Biocuenca-ABC y la Autoridad Ambiental Regional Corponor, se realiza en unas condiciones coyunturales decisivas, una apuesta por la conservación de uno de nuestros principales ecosistemas estratégicos, el Páramo Santurbán, sustento material de nuestra ciudad y empresa.

El Sistema de Gestión Ambiental, Huella de Carbono y la misma Red Ambiental, dinamizan y renuevan nuestro Centro de Negocio y se suman a los existentes (Río Light, Estabilización de Taludes, Educación Ambiental, Guardianes del Planeta,

Ahorro de Energía, Manejo de Residuos, Zonas Verdes, etc.) en permanente ajustes. Asimismo, nuestra dependencia, ha querido participar en las distintas apuestas y retos organizacionales como Andesco, Aquarating y programas de la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial. Veamos pues, a continuación los mismos.

a) Sistema de Gestión Ambiental.

La formulación y posterior implementación de un Sistema de Gestión Ambiental con su respectivo seguimiento, permite la ordenación, sistematización y visualización de un Plan de Manejo Ambiental idóneo y buen desempeño ambiental de una organización dada.

Este año, iniciamos la construcción de este sistema y hemos avanzado en un 60%, incluido la revisión por parte del Dir. RSE de una de las cuatro tablas o cuadros definitorios del sistema, la matriz de riesgos del área ambiental, antes de la formulación del Plan de Manejo Ambiental.

Un Sistema de Gestión Ambiental como unidad de gestión al interior de la empresa, busca mantener al día los compromisos en materia ambiental para asegurar que en el desarrollo de sus actividades, se minimicen los efectos sobre el entorno y puede considerarse como una herramienta o medio de mejora continua del comportamiento ambiental empresarial.

Entre otros aspectos, hemos abordado sus definiciones, objetivos, el contexto de la organización, las partes interesadas, la matriz dofa, alcances, política ambiental, liderazgo, roles y responsabilidades al interior de la organización y actualmente nos encontramos en la etapa de planificación donde incluimos cuatro ítems importantes: la matriz de aspectos e impactos ambientales, la matriz de normas ambientales, la matriz de riesgos ambientales y a matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades. Todo ello, para formular, implementar y validar el Plan de Manejo Ambiental PMA.

b) Huella de Carbono.

La medición de la Huella de Carbono Empresarial surge como una necesidad de establecer los impactos climáticos que una empresa ocasiona y accionar medidas de compensación ambiental en un espacio físico determinado. Asimismo la medición de la Huella de Carbono toma mayor importancia dada su relación con el Cambio Climático y los efectos de éste en todas las latitudes del planeta.

La Huella de Carbono, es la cuantificación de la cantidad total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) causado de manera directa o indirectamente por una actividad, organización, evento o producto. Durante el ejercicio de la cuantificación de la Huella de Carbono, se identifican las fuentes de emisión de CO₂ y los puntos críticos donde se pueden reducir tales emisiones.

Estimar la cantidad de emisiones de GEI, coloca a la empresa en una situación vanguardista en materia ambiental y promueve una imagen corporativa comprometida con su entorno físico y la ciudadanía en general.

La presente investigación se enfoca en cuantificar las emisiones generadas en los procesos de potabilización del agua en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable-PTAP de El Pórtico y Carmen de Tonchalá, empleando la metodología ACV-Análisis de Ciclo de Vida, la cual permite analizar de manera detallada cada una de las etapas del proceso de potabilización por medio de flujos de entrada y salida de insumos, materiales y energía involucrados en él. Concluida esta investigación, debemos continuarla analizando otros procesos y dependencias de la entidad, para finalmente establecer un plan de reducción de emisiones de GEI.

c) Red Ambiental.

La Red Ambiental Aguas Kpital Cúcuta tiene entre sus objetivos educar informando e interactuar con nuestros lectores en torno a temas relacionados con el ambiente y específicamente en nuestro caso con Pijamada Tierra, así como proyectar nuestra empresa a nivel nacional.

La Red con dos años de existencia y manejado a través de Fan Page tiene un total de 627 seguidores, siendo su perfil jóvenes estudiantes de universidades y Sena, así como funcionarios de entidades públicas, privadas, ONGs, investigadores, empresarios, comunicadores y otros. Anualmente realizamos 52 publicaciones correspondiendo a una por semana, con contenidos de interés regional y nacional.

d) Zonas Verdes.

Fomentar el cuidado de las zonas verdes en la ciudad, mediante la vinculación de la comunidad y aliados, es el objetivo de nuestro programa.

A través de la asistencia a líderes cívicos comprometidos con sus parques y la naturaleza, se materializa nuestra gestión en la materia. En la actualidad apoyamos los parques de los barrios San Eduardo, San Martín y la margen izquierda del Río Pamplonita en Cúcuta, en donde ya se vislumbra un corredor biológico conformado por el Sendero Ecológico de Corponor, un bosque de Guadua auspiciado por Aguas Kpital, así como la Glorieta Arnulfo Briceño y

finalmente el Parque Bahía Playa y otro sector aún sin denominación a la altura del Restaurante Rodizzio; faltan algunas áreas por mejorar en este recorrido de aproximadamente 12 km, que esperamos en el mediano plazo conformar un área de hábitat para nuestra fauna y goce escénico para los cucuteños.

El trabajo conjunto en pro del medio natural (con líderes entusiastas) nos permite afianzar el tejido social y consolidar un sentido de pertenencia por nuestra querida ciudad, así como pensar y actuar colectivamente como grupo humano entre los actores participantes y es nuestro sueño y deseo que cada niño crezca enamorado de su ciudad.

e) Río Light - Río Sin Aceites.

El Proyecto Río Light, quiere proteger nuestras fuentes del aceite vegetal usado en los hogares cucuteños y crear conciencia ciudadana del uso apropiado del aceite en la preparación de alimentos y sus efectos en la salud, por su uso inadecuado.

Como es conocido, la estrategia del programa se ha enfocado al trabajo con instituciones educativas, en donde son actores fundamentales los profesores y rectores comprometidos con la protección de la naturaleza; a través de ellos, los niños estudiantes recolectan el aceite usado de cocina en sus hogares y los llevan a sus colegios para elaborar jabones en barra evitando así, que el aceite residual llegue a nuestras fuentes hídricas; eventualmente algunas personas y restaurantes nos hacen llegar sus aceites.



Parque Bahía Playa sobre la margen izquierda del Río Pamplonita



Estudiantes del Colegio Municipal

Nos planteamos una meta de 50 litros mensuales de recolección y transformación (equivalente a la protección de 50 m³ de agua) y en 2017, 2018 hemos estado cerca de lograrlo, 45 y 40 litros respectivamente; los cambios de docentes y rectores por motivos de presiones políticas que afecta al magisterio surgen como una limitante a superar.

f) Estabilización de Taludes.

En el segundo semestre del año, se reactiva este programa y toma como público de interés o radio de acción, los terrenos aledaños a las viviendas de los colaboradores akc ubicados en zonas de riesgo geológico, la infraestructura de la empresa y las solicitudes de las comunidades.

Como lecciones aprendidas, se reseña el aspecto del cuidado por los beneficiados de las zonas empradizadas, particularmente en lo que refiere al riego; el área pequeña de los taludes intervenidos facilita su mantenimiento y básicamente los responsables son pocos; anteriormente al ser taludes mantenidos por "la comunidad", la responsabilidad se diluía. Es decir, se quiere ahora que estos las áreas intervenidas "unipersonales" por llamarlos de alguna manera, incentiven al resto de sus vecinos a implementar en el resto del área con vulnerabilidad ambiental geológica a multiplicar la estabilización.

Es común encontrar líderes o presidentes de las JAC que no gozan de la aceptación y representatividad del resto de sus vecinos, lo cual en el mantenimiento de los taludes, dificulta la labor. Este es otro factor a tener en cuenta, en la efectividad de la permanencia de los taludes en el tiempo; en el tipo de cobertura vegetal empleada, nos hemos decidido por el Vetiver, por su rusticidad y adaptación frente a las épocas de sequía luego de



haber “prendido”, sus propiedades de estabilización en las áreas de riesgo geológico y facilidad nuestra en la obtención del material a emplear (bajo costo y fácil acceso).

En 2.018, se intervienen cinco zonas, correspondientes a viviendas de tres colaboradores akc (barrios Sevilla, Cundinamarca y Daniel Jordán en Los Patios), una solicitud de comunidad (barrio Bogotá), áreas en La Estación La Popa, Tanque La Victoria y una zona verde en Aguas de Los Patios en Los Vados; el área de las zonas intervenidas oscilan entre 20 y 100 m². Esperamos en 2.019, intervenir en La Estación La Popa y Tanque Antonia Santos.

g) Manejo de Residuos.

El objeto de este programa es contribuir en la creación de una cultura ambiental responsable entre nuestros trabajadores mediante la recolección, disposición y aprovechamiento de residuos en la empresa. El manejo de residuos es un componente ambiental de primer orden dentro del desempeño de toda empresa.

Paulatinamente hemos venido dando pasos en el aprendizaje de nuestros colaboradores en la separación de residuos en la fuente. En 2.018, adecuamos dos zonas “EcoKpital” para la recolección de residuos, en el Edificio San José y en Talleres; asimismo se hizo la caracterización de residuos en la primera de estas dependencias y se logró disminuir la tarifa del servicio de recolección de aseo en un 50% respecto al inicio del año. Se ha iniciado un proceso similar de disminuir el valor del servicio de recolección de residuos en Talleres.

A nivel de ciudad, Aguas Kpital Cúcuta, lidera una mesa permanente desde 2.017, en la cual se abordan entre otros temas, la organización y asociatividad de los recicladores de oficio, la dinamización del PGIRS municipal, la implementación de la separación de residuos desde los hogares cucuteños y la industrialización de los residuos (verdadero reciclaje) por empresas de Cúcuta; en alrededor de una treintena de barrios en la ciudad, la separación y aprovechamiento de residuos es una realidad...se camina en la dirección correcta.



Distintas facetas del programa de Manejo de Residuos: Adecuaciones locativas y entrega de residuos aprovechables

h) Ahorro de Energía.

Promover el ahorro de energía en las instalaciones akc, así como desarrollar la cultura del ahorro entre nuestros colaboradores como estilo de vida; implementar alternativas al uso de energía disminuyendo su impacto sobre el ambiente.

Apelando al buen uso del recurso, desde 2.015 (47.462 kwh/mes) a 2.018 (42.140 Kwh/mes) se logra un ahorro acumulado del 11.2% en el Edificio San José; comparado con el año anterior, en 2.018 (42.140 kwh/mes) se logra un ahorro del 3% tanto en el Edificio San José como en Talleres con respecto a 2017 (43.407 Kwh/mes), correspondiente a 1.267 Kwh, lo cual equivale a un ahorro de \$ 7.602.000 solo en el Edificio San José.

Obviamente, las reparaciones en materia eléctrica (uso de luminarias ahorradoras, adquisición de equipos ahorradores), la detección de usuarios fraudulentos, así como una mayor conciencia de nuestros colaboradores, inciden en estos ahorros en el consumo de energía. La estrategia del programa se basa en un mayor seguimiento en la lectura de los aires acondicionados de las oficinas de nuestras dependencias, así como promover otras formas alternativas al uso de la energía eléctrica.

i) Guardianes del Planeta.

Programa de Educación Ambiental compartido por Bienestar Organizacional, Gestión Social y Gestión Ambiental, dirigido a niños y jóvenes estudiantes de colegios ubicados en las comunas 6, 7 y 8 de la ciudad, sector Occidental, Ciudadela de Juan Atalaya.



El número de niños que hacen parte del programa, ha oscilado entre 40 y 60 educandos; en 2.018 el programa, además de los estudiantes involucra a los padres de familia de las instituciones educativas y se proyecta hacia los parques de los barrios de este sector de la ciudad y a los hogares de los niños involucrados.

El programa fundamentalmente está dirigido a las nuevas generaciones, pensando que en ellos se deposita la esperanza de cambio en una cultura comprometida con la naturaleza y hombres propositivos.

j) Formación Ambiental.

Para dar cumplimiento al ítem de educación ambiental durante el año 2018 se ejecutaron 74 actividades de carácter ambiental impactando a 1.584 personas en su mayoría niños, niñas y adolescentes de los diferentes estratos y sectores de la ciudad; algunos de los grupos poblacionales impactados fueron: las Asociaciones de Madres comunitarias y FAMI que pertenecen al ICBF también logramos impactar instituciones educativas como los Colegios Inem y Pedro Herrera Cuadro (Megacolegio de El Rodeo), Sagrado Corazón de Jesús, también logramos llegar a las 10 comunas de la ciudad capacitando a los presidentes JAC y un delegado mediante un recorrido a la planta de tratamiento el pósito en el proceso del agua y los laboratorios de la Empresa (calibración de medidores y calidad del agua) para que a través de esa experiencia puedan informar a sus comunidades.



Tabla 43. **Formación ambiental**

AÑO	#ACTIVIDADES EJECUTADAS	#PARTICIPANTES
2015	216	5.874
2016	322	4.366
2017	122	4.506
2018	74	1.584

Temáticas abordadas:

- ✓ Uso eficiente del Agua
- ✓ Uso eficiente del Alcantarillado
- ✓ Plan de Contingencia
- ✓ Lavado de tanques
- ✓ Recorrido a la planta de tratamiento el pósito
- ✓ Comparendo Ambiental

Igualmente durante el año, se capacitaron 389 colaboradores básicamente en Manejo de Residuos, Ahorro de Energía y el Sistema de Gestión Ambiental.

« 6.1.3. Veladas Culturales

Durante el 2018 se efectuaron 47 veladas culturales en el puente de guadua contado con la participación de aproximadamente 62 agrupaciones musicales y solistas de diferentes géneros y grupos de otras expresiones artísticas, quienes amenizaron las noches de los asistentes; se conto con una participación de 15.059 personas. Es importante tener en cuenta que se continuó con la grabación

del programa al ritmo de la noche por parte del canal TRO posicionando el programa como uno de los más visto en el nororiente Colombiano.

También se llevaron a cabo las veladas culturales al barrio donde llegamos una vez al mes a las comunidades brindado un espacio de esparcimiento para los habitantes de los diferentes sectores de la ciudad, para la realización de este evento se contó con la participación del presidente de junta de acción comunal, párroco y demás líderes del sector. De acuerdo a lo anterior llegamos a 10 sectores y contamos con la participación de 1.864 personas.

« 6.1.4. Red Comunal

En el 2018 se continuo en la consolidación y permanente actualización de la base de datos de los diferentes actores sociales que hacen parte de esta Red Kpital donde 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.

Para mantener la comunicación se cuenta con el correo electrónico red.comunal@akc.co y un número WhatsApp 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 red social Facebook se vincularon a Ser Kpital.

Como se observa en el grafico la red cuenta con 2.993 integrantes que son parte de entidades oficiales y privadas como de organizaciones de carácter social de las cuales en caso de requerirse podemos acercarnos para trabajar de la mano con ellos para el logro de objetivos comunes o particulares. Continuaremos fortalecido la búsqueda y actualización de la información de las diferentes entidades de diferente orden.

Tabla 44. **Red comunal**

GRUPO DE INTERÉS	Nº DE INTEGRANTES
Amigos de emergencia	29
Líderes innatos	94
Pilas públicas	78
Asistentes veladas culturales	319
Centros cristianos	61
Iglesias católicas	71
Colegios	201
Rectores	70
Asociaciones ICBF	60
Integrantes ICBF	1.257
CAI de Policía Nacional	20

Geriátricos	11
Alcaldes	39
Asociaciones de adulto mayor	165
Empresas de taxis	6
Empresas transporte público	5
TOTAL	2993

« 6.2 PROYECCIONES

Para el 2019 realizaremos la implementación de la maleta del agua como una apuesta Pedagógica para llegar a los usuarios que tienen una cartera morosa con la Empresa y por lo tanto no han podido cancelar el valor del servicio, este programa estará acompañado de iniciativas de ahorro familiar y de uso y cuidado del servicio.

Además contaremos con la cartilla Edukpital que nos permitirá realizar talleres con las diferentes poblaciones que nos solicitan capacitaciones en el uso y cuidado eficiente de los recursos con el propósito de crear valores y hábitos en toda la comunidad cucuteña.

Para el 2019 continuaremos en el fortalecimiento de la Red Comunal mediante programas que permitan la consolidación y fortalecimiento de la relaciones con los diferentes públicos de interés de la Empresa.

Plantaremos objetivos e indicadores más exigentes que nos permitan obtener resultados satisfactorios alineados a la política organizacional.

Continuaremos efectuando las encuestas de satisfacción para identificar los aspectos por mejorar dándoles el debido tratamiento para subsanar aquello en lo que nos estemos menos fortalecidos, además de ser flexibles en ajustar aquello que sea necesario.

La proyección considerada como el crecimiento sostenido de un proyecto u organización, en nuestro caso, se fundamenta en una estrategia de revisión crítica y permanente de lo ejecutado, así como en el reconocimiento social de nuestra labor y el logro concreto de los indicadores de los programas desarrollados.

La organización como proyecto, visualiza el crecimiento del servicio, de la ciudad, de nuestros usuarios y colaboradores; el crecimiento personal de éstos, junto al conjunto de características y bondades de su perfil blando, les permite proyectarse a la ciudad, con servicio y compromiso. La horizontalidad de la organización junto a unos procesos (y programas) interactuantes y transversales entre sí, garantizan el crecimiento de todos nosotros.

En los años de operaciones venideros se quiere que los usuarios de nuestros servicios se apropien de AKC como empresa patrimonio de la ciudad que satisface sus exigencias y expectativas en la prestación del servicio y que representa la competitividad de los nortesantandereanos, específicamente como modelo de gestión empresarial cumpliendo altos estándares de calidad, eficiencia y ética.

La estabilidad laboral, las competencias adquiridas a través de la experiencia y la capacitación, nos ha permitido consolidar un perfil laboral a cada miembro de la plantilla de Aguas Kpital, que a su vez, nos permitirá desarrollar un mejor desempeño en el periodo 2.019-2.026, para el beneficio de nuestros usuarios.

El CN Gestión Ambiental en sus proyecciones formula el afianzamiento y robustecimiento de sus programas incorporando el concepto de la innovación. Como ya se mencionó anteriormente, se tienen unas entradas que dinamizan, exigen y reformulan al CN Gestión Ambiental como proceso, entre las que destacan entre otros, la auditoría y revisión de Aquarating.

Los programas que se seguirán construyendo desde 2.019 se enunciaron en el capítulo anterior y sus proyecciones se refieren al cumplimiento y superación de sus metas, las cuales conllevan exigencias. Recuérdese que se tienen programas recientes, en vías de construcción o en sus etapas preliminares, tales como Medición de la Huella de Carbono, El Sistema de Gestión Ambiental y fase I de la Restauración de la Cuenca del Río Pamplonita.

Para lograr cumplir metas, como estrategia, se requiere de una decidida sumatoria de aliados con misiones compartidas.



MEJORAR Y FORTALECER CONTINUAMENTE

EL SISTEMA DE GESTIÓN Y HACERLO MEMORIA
E IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN



OBJETIVO

7

« 7.1 ANÁLISIS GENERAL

La calificación general obtenida durante el 2018 para el objetivo 7 fue de 5,43 en la escala de 0 a 10, teniendo en cuenta que el cumplimiento de las metas se da con una calificación de 6,67; se puede concluir que el resultado obtenido se encuentra en el rango aceptable de cumplimiento dado la exigencia de las metas establecidas en cada uno de los indicadores.

Al evaluar cada uno de los aspectos en la medición del objetivo 7 se evidencia que la Mejora Continua del Sistema de Gestión fue el que mejor comportamiento presentó con una calificación acumulada de 6.31, siendo la Madurez del Sistema de Gestión el siguiente aspecto con una calificación acumulada de 5.63 y la Eficacia del Sistema de Gestión el aspecto que presentó la menor calificación acumulada con 5.09.

Así mismo al realizar el despliegue del aspecto de la Eficacia del Sistema de Gestión se puede apreciar que el sub elemento con mejor calificación fue el relacionado con Control Interno con una calificación de 7.11 dada la identificación y recomendación oportuna, así como el trámite y atención de los procesos disciplinarios; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con el seguimiento al Portal de Actividades con una calificación de 3.7, lo anterior dado que la atención de los compromisos asignados no es inmediata por parte de los responsables de proceso, para lo que existe el indicador de control de antigüedad de las actividades, con el que se controla que dichos compromisos no superen los 6 meses de antigüedad sin ser atendidos, además del continuo seguimiento por parte de la Alta Dirección para que se apliquen todos los compromisos dados desde el CEAKC y que permitan el desarrollo de la planeación de la organización.

« 7.1.1 Madurez del sistema de gestión

Se aplicó el modelo de Autoevaluación de la madurez del sistema de gestión recomendada por la norma técnica colombiana 9004:2011 "Gestión para el éxito sostenido de una organización", el resultado obtenido fue de 4.0 siendo menor que la meta esperada de 4.20. (Teniendo en cuenta que la calificación es sobre 5.0 puntos).

A continuación se relaciona las calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2011.

Tabla 45. **Aspecto evaluados NTC ISO 9004:2011**

ASPECTOS	Calificación
1 Gestión para el éxito sostenido de una organización	4,3
2 Estrategia y Política	4,4
3 Gestión de Recursos	3,6
4 Gestión de Procesos	3,9
5 Seguimiento, medición, análisis y revisión	4,0
6 Mejora, innovación y aprendizaje	3,6
Total	4.0

En esta evaluación se identificaron aspectos por mejorar en el Sistema de Gestión relacionados con la Gestión de los recursos, Gestión de los procesos, Mejora, innovación y aprendizaje, sobre lo cual se documentaron las acciones de mejoramiento respectivas que ayuden a fortalecer el desempeño en estos aspectos.

Así mismo se contempla la medición de otros factores que permitan medir la Madurez del Sistema de Gestión mediante el seguimiento a la Autogeneración de Acciones de Mejoramiento (Correctivas, Preventivas, Mejora) por parte de los responsables de proceso. De lo cual se ha mantenido una disciplina en la generación de acciones de mejoramiento que ha permitido el cumplimiento de la meta propuesta.

« 7.1.2. Eficacia del sistema de gestión

a) Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM)

Este indicador evalúa el grado de gestión de las acciones de mejoramiento en la búsqueda de que se dé el tratamiento oportuno a cada una de estas, contemplando el seguimiento desde que se formula hasta que se da el cierre eficaz a la misma.

Durante el 2018 se trabajó para llevarlo a un estado de cumplimiento, siendo la acción más antigua el indicador que no se ha podido cumplir ya que la meta a diciembre de 2018 se planteó en 16 meses de antigüedad y se obtuvo un resultado de 22 meses de antigüedad; no se cumple la meta pero se logró la disminución en el tiempo de las más antigua, teniendo en cuenta que en Enero de 2018 el indicador se encontraba con una medición de 29 meses, antigüedad que tenían aproximadamente 13 acciones de mejoramiento.

b) Seguimiento al Portal de Actividades

Este indicador evalúa el grado de gestión y oportunidad por parte de los responsables de cada proceso, en la atención de los compromisos resultantes de

los diferentes comités conformados en la organización, asegurando con ello la aplicación de las directrices y acuerdos pactados entre procesos.

Respecto al resultado obtenido para este indicador se puede concluir que el número total de actividades pendientes de atención o con antigüedad mayor a 6 meses, ha disminuido a pesar de la dinámica de continua generación de compromisos, lo que ha obedecido al constante seguimiento por parte de la Alta Dirección, lo anterior teniendo en cuenta que en el periodo de enero 2018 se inició con 260 actividades en 0% de avance y 260 actividades > 6 meses, indicadores que terminaron en Diciembre de 2018 con un total de 180 Actividades en 0% de avance y 185 actividades con antigüedad > 6 meses.

c) Control Interno

Los indicadores contemplados en este Sub aspecto evalúan la identificación y tratamiento de los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial, dando seguimiento desde el momento en que se identifica la falta de los trabajadores hasta el fallo o sanción del proceso disciplinario.

Durante el 2018 se observa que el comportamiento de los trabajadores ha mejorado ya que las denuncias de los usuarios ha disminuido gracias a las campañas de sensibilización constantes que la empresa ha realizado sobre lo que es el Ser Kpital, a través de su programa El Tren del Conocimiento, fortalecimiento de los valores relacionados con la confianza, la honestidad, el respeto, la solidaridad y la consideración.

Los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2018 han sido atendidos oportunamente, detectando la procedencia de los mismos y adelantando el debido proceso para su trámite y posterior fallo, de acuerdo con lo establecido en el reglamento Interno de Trabajo, según amerite la situación o el tipo de falta. Durante el 2018 se recomendaron 25 procesos disciplinarios como resultado de las 49 auditorías de control interno que se adelantaron, trabajo realizado con un equipo conformado por 3 auditores internos.

Dentro de los acompañamientos adelantados por Control Interno durante el 2018, se encuentra la apertura de procesos web de contratación y compras, venta de chatarra, comités de servicio al cliente, arqueos de caja menor, revisiones aleatorias al almacén general, entre otros; con la finalidad de garantizar la transparencia de todos los procesos.

d) Gestión Documental

Los indicadores contemplados en este sub aspecto evalúan la eficacia de los procesos de Indexación, Transferencia Documental y Entrega de correspondencia.

- ✓ Respecto a la indexación de documentos digitalizados en el 2018, se cumplió con la meta establecida ya que se indexó el total de los documentos que fueron transferidos para el proceso de digitalización (966.581 Documentos transferidos), garantizando con ello la disponibilidad de los documentos para su consulta virtual a través del sistema de gestión Documental Mercurio y eliminando así la consulta física de los documentos y con ello las pérdidas de tiempo en el personal buscando documentos físicos.
- ✓ La transferencia documental (política de cero papel), evalúa el cumplimiento de la transferencias documentales realizadas por los diferentes procesos con el propósito de evitar que los mismos lleven archivos de gestión paralelos al archivo central de la empresa; lo cual se evalúa mediante la relación de los procesos transferidos y el total de procesos que transfieren documentos; centralizando así el archivo de la empresa en un único espacio físico, controlado y administrado por el CN CEINDOC donde solo se guardan de forma física los documentos referenciados a la tabla de retención documental – TRD.
- ✓ Para el 2018 este indicador tuvo una eficacia del 94% cumpliendo de esta manera lo contemplado en la Tabla de Retención Documental – TRD respecto al cronograma de transferencia documental, lo que obedece al continuo seguimiento hacia el total de los 116 procesos que deben realizar transferencias documentales quedando aún 8 procesos que presentan atraso en las transferencias, con quienes se formulan cronogramas de trabajo para que se pongan al día en el primer trimestre del 2019.
- ✓ La gestión documental y la política de cero papel en la empresa ha sido fundamental y pieza clave en el desarrollo de nuestras operaciones ya que con ella hemos obtenido mayor trazabilidad, agilidad en la consulta y respuesta a los requerimientos que hacen los usuarios tanto internos como externos.
- ✓ La eficacia en la entrega de correspondencia se evalúa mediante la relación entre la correspondencia entregada a los usuarios y la encomendada al CEINDOC, la cual oscila entre el 85% y el 95% de eficacia al ser entregada por personal de la empresa conocedor de las diferentes rutas y direcciones de correspondencia de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado; logrando con ello, disminuir hasta en un 95% la contratación de los servicios de correspondencia certificado prestado por

4-72, lo que significa para la empresa un ahorro aproximado de hasta \$ 180'000.000 / año. El total de correspondencia entregada con personal propio de la empresa durante el 2018 fue de 52.824 documentos de un total de 58.050 documentos encomendados al proceso de correspondencia; lo que no fue entregado por el proceso de correspondencia fue entregado a través del prestador de servicios 4-72.

« 7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión

a) Longevidad y mejora de los documentos V1 > 1 año de vigencia.

Este indicador permite medir el grado de actualización de los documentos que conforman el sistema de gestión, infiriendo que el número de documento en versión 1 no tengas más de un año de antigüedad, y se hace la relación porcentual entre los que están en versión 1 con más de un año de antigüedad y el total de documentos existente en el sistema de gestión, la meta propuesta para diciembre de 2018 fue de no tener más del 5% de documentos en este estado y se cumplió con un 4.8% = $(30/621 \cdot 100)$ a diciembre de 2018; lo que obedeció al acompañamiento de los responsables de proceso una vez identificados los documentos que se encontraban en V1 > 1 año, para que estos fuesen actualizados y llevados a una nueva versión, asegurando con ello la actualización de los procedimientos y controles requeridos en cada proceso.

Tabla 46. Estado de versiones de documentos de Sistema de Gestión

Versiones de los Docs	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	Total general
2011	2	1	1																4
2012	1	12	7	1	1														22
2013		21	1	2					1										25
2014	5	9	2	2	3	4	3	1	1										30
2015	12	21	4	4			1	4	4	1									51
2016	10	7	11	3	7	5	2	3	1	2	2	1							54
2017	27	17	14	13	12	6	6	5		3	2	1	1	2					109
2018	82	35	24	18	14	27	21	14	14	12	17	19	15	4	4	4	1	1	326
Total general	139	123	64	43	37	42	33	27	21	18	21	21	16	6	4	4	1	1	621

b) Incumplimiento de los Procedimientos Evaluados del SG

El sistema de gestión es evaluado continuamente a través de procesos de auditoría interna, que permiten evaluar el cumplimiento de los Procedimientos e identificar hallazgos que conducen a la generación de acciones de mejoramiento. Durante el 2018 se logró realizar un total de 8 Auditorías que revisaron parcial y totalmente el SG, así mismo se desarrollaron 49 auditorías de control interno a los diferentes procesos, las cuales se desglosan a continuación.

Tabla 47. Auditorías de control interno

Organismo - Fecha	Alcance de Auditoría	Tipo	Resultados	Estado Actual	* Costo (\$)
ONAC – Noviembre 2018	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Calibración de Medidores	Externa	NC = 2	En proceso	\$ 11'513.571
ONAC – Noviembre 2018	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Ensayo de Aguas	Externa	NC = 10	En proceso	\$ 16'237.088
AKC S.A. E.S.P. Septiembre 2018	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Calibración de Medidores	Interna	NC = 1	En proceso	\$ 5'113.067
AKC S.A. E.S.P. Septiembre 2018	NTC ISO/IEC 17025:2005 Laboratorio de Ensayo de Aguas	Interna	NC = 2	En proceso	\$ 5'113.067
AKC S.A. E.S.P. Abril 2018	NTC ISO 9001:2015	Interna	Fortalezas = 17 Debilidades = 81 Riesgos = 19 NC = 19	127 Acciones de Mejoramiento de las cuales 102 se encuentran en proceso 25 fueron cerradas	\$ 5.259.800
SGS de Colombia – Septiembre 2018	NTC ISO 9001:2015	Externa	NC = 0	-	\$6'540.928
Auditoría Interna SGS&ST abril 2018	Decreto 1072 de 2015	Interna	NC = 4	22 Acciones de Mejoramiento en proceso y pendientes de cerrar	\$ 4'199.000
Auditoría Aqua –Ranting	Aqua -Ranting	Externa	NC = 20	En proceso	\$ 9'000.000
Total	8 Auditorías		Sellos de Calidad Logrados = 1 Sellos de Acreditación Logrados = 2 Total Fortalezas = 17 Debilidades = 81 Riesgos = 19 NC = 58	149 Acciones de Mejoramiento	\$143'976.521

Tabla 48. Seguimiento a las auditorías de control interno

Auditorías Internas	Año						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Ejecutadas	17	18	32	48	37	49	
Planeadas	24	20	22	40	50	50	
% Cumplimiento	70,8%	90,0%	145,0%	120,0%	74,0%	98,0%	
No. Auditorías Internas	3	2	3	4	3	3	

De acuerdo a los hallazgos detectados en el desarrollo de las auditorias, en el 2018 se evidencia un 74.4% de cumplimiento en el Sistema de Gestión, es decir un 25.6% de los procedimientos han generado hallazgos de incumplimiento que dan origen a las 149 acciones de mejoramientos documentadas, lo que permite robustecer el sistema de gestión y establecer nuevos controles que permitan aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos.

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

Así mismo la empresa se vinculó a un proceso de autoevaluación con estándares internacionales a través del sistema de evaluación AQUARATING (Sistema concebido por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, basado en un estándar internacional para la evaluación de empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento), cuya evaluación se realiza con la medición de las mejores prácticas en los diferentes procesos de las organizaciones. (AQUARATING ayuda a las empresas a conocer su estado actual e identificar sus principales oportunidades de mejora, incentivando procesos internos de: Planeación Estratégica, Gestión de Cambio, Innovación, Mejoramiento Continuo y Gestión del Conocimiento).

Durante el proceso de autoevaluación se revisan y contemplan 8 áreas de evaluación: Calidad del Servicio, Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, Eficiencia en la Operación, Eficiencia en la Gestión Empresarial, Sostenibilidad Financiera, Acceso al Servicio, Gobierno Corporativo y Sostenibilidad Ambiental.

Una vez agotado todo el proceso de Planeación, Autoevaluación y Validación de Consistencia se procedió al proceso de Auditoría de Certificación para establecer el rating final de evaluación para la empresa y en su defecto la certificación de todo el proceso. La empresa recibe la certificación AQUARATING, siendo la primera empresa en Colombia en recibir esta certificación y la novena en el mundo.



Algunos de los beneficios para la empresa al lograr esta certificación, además de las acciones de mejoramiento identificadas e implementadas, son:

- ✓ Evaluación integral del desempeño actual en todas las áreas y procesos.
- ✓ Acceso a un portafolio de mejoras prácticas avaladas a nivel internacional.
- ✓ Identificación de potenciales oportunidades de mejora.
- ✓ Aplicación de mejoras en el corto plazo con recursos y personal propios.
- ✓ Incentivos al desarrollo de procesos de transformación
- ✓ Reconocimiento y mejora de la reputación
- ✓ Promoción institucional de políticas o programas de mejora de operadores, soportado por un estándar internacional avalado por el BID y la IWA.

c) Reincidencia en las No Conformidades

Como complemento a la medición del cumplimiento o incumplimiento de Procedimientos se mide las reincidencias de las No Conformidades detectadas a través del desarrollo de las auditorías internas y externas. En el 2018 se evidenciaron 7 No Conformidades Reincidentes en el Sistema de Gestión, producto de un análisis insuficiente de las causas reales que llevan a la no conformidad y por ende a la definición de planes de acción ineficaces que no conducen al cierre eficaz de las acciones de mejoramiento; de acuerdo a lo anterior se viene adelantando acompañamiento a los diferentes líderes de proceso en la definición de los planes de acción para disminuir la posibilidad de que los hallazgos de No Conformidad terminen siendo reincidentes en próximas auditorías.



d) Gestión del Riesgo (Acciones para abordar el Riesgo)

Es la relación porcentual entre el total de Acciones Para Abordar el Riesgo y el total de las acciones de mejoramiento activas. Este indicador permite monitorear la generación de acciones preventivas en el sistema de gestión, el resultado esperado para diciembre de 2018 no fue alcanzado ya que los diferentes líderes de proceso optaron por documentar acciones de mejora en vez de acciones preventivas, aun cuando estas también contemplaran la generación de controles y planes de contingencia para los respectivos procesos y estas no son tenidas en cuenta para el cálculo de este indicador.

Como resultado de las acciones preventivas y la gestión del riesgo se han establecido planes de contingencia que complementan al Plan de Emergencia y Contingencia de la empresa, así como a los diferentes planes de emergencia operativos de cada proceso, lo que ha permitido la documentación y formalización del Sistema de Gestión del Riesgo dentro de la empresa con lo que se da cumplimiento a la Ley 1523 de 2012, al de Dec. 2157 de 2017, Res. 154 de 2014 y la Res. 549 de 2017.

e) Virtualización de Formatos (Política de Cero Papel) (Formatos Virtualizados)

Evalúa la eficacia del proceso de virtualización de formatos mediante la relación del número total de Formatos Virtualizados y los Formatos Existentes.

Para el 2018 se estimó una meta de 15 formatos a virtualizar y se logró virtualizar un total de 23 formatos entre los cuales su gran mayoría obedecen al proceso de Talento Humano, logrando así facilitar las gestiones de permisos, licencias, vacaciones y novedades de personal a través de WORK-FLOWS en el sistema de gestión documental MERCURIO, evitando así la impresión y uso físico de papelería, mejorando la trazabilidad de los registros y su conservación indexada al expediente de cada trabajador; dando mejor aprovechamiento a los espacios físicos y al recurso humano al no tener que estar organizando archivos, además de dar mayor protección y seguridad de la información con la garantía de la disponibilidad y legibilidad de los documentos.

Así mismo con el apoyo del CN Informática se logró la virtualización de formatos como revisiones previas a facturación y las órdenes de reconexión, lo que permite capturas y procesamiento de datos en línea y tiempo real, evitando con ello el uso de papel y la transcripción de datos, mejorando la trazabilidad y la oportunidad de la información.

f) Disponibilidad de las Herramientas informáticas (Horas de Disponibilidad)

Este indicador permite medir el grado de disponibilidad de las herramientas informáticas para el uso y desempeño de los diferentes procesos de la

organización, tales como: INTERNET, APLICATIVOS WEB, OPEN, SPARK, TERMINAL SERVER, CORREO ELECTRÓNICO, MERCURIO y SOLIN.

Lo anterior teniendo en cuenta que en la medida que se dispongan las herramientas informáticas y se encuentren disponibles, la continuidad del negocio se mantiene y en la medida que se detecte la caída o salida de funcionamiento de una de las herramientas poder contar con los respectivos planes de contingencia que permitan su restablecimiento en el menor tiempo posible con el propósito de generar el menor impacto, siendo así la medición mensual respecto a la disponibilidad y funcionalidad de las diferentes herramientas informáticas, en lo que se logró para el 2018 mantener un promedio del 99.91% de disponibilidad de las herramientas informáticas, y un total de 64 Horas fuera de servicio originado por las ventanas de mantenimiento realizadas por la implementación de la infraestructura de virtualización que se realizó a nivel de los servidores por parte del CN Informática.

Tabla 49. Disponibilidad de las Herramientas informáticas

Sistema	Desde	Hasta	Total Hrs.	Hrs. fuera de servicio	% disponibilidad
Aplicativos Web	01/01/2018	31/12/2018	8736	8	99.91%
Correo electrónico	01/01/2018	31/12/2018	8736	10	99.89%
Internet	01/01/2018	31/12/2018	8736	7	99.92%
MERCURIO	01/01/2018	31/12/2018	8736	7	99.92%
OPEN	01/01/2018	31/12/2018	8736	9	99.90%
SOLIN	01/01/2018	31/12/2018	8736	7	99.92%
Spark	01/01/2018	31/12/2018	8736	7	99.92%
Terminal server	01/01/2018	31/12/2018	8736	9	99.90%
				64	99.91%

El CN Informática ha gestionado y adelantado las siguientes medidas e implementaciones para minimizar el riesgo de que las herramientas informáticas se pongan fuera de servicio.

- ✓ Se realizó la implantación firewall FORTINET y la adquisición de antivirus Seqrite Endpoint Security, con la finalidad de mejorar la seguridad de accesos a la información y optimizar recursos de comunicación entre las sedes, así como los accesos a internet.
- ✓ Se realizaron las adecuaciones para la implementación de la planta eléctrica con capacidad de 125 KVA 100 KWV y MÁS DE 12 horas de funcionamiento con 90 Galones de ACPM, lo que permite dar continuidad al fluido eléctrico y con ello a la disponibilidad de las herramientas informáticas tanto software y hardware.
- ✓ Para el 2019 se proyecta la implementación de la infraestructura para la adecuación del sistema de réplica ubicada en sede diferente a la principal (Planta el Pórtico).

« 7.2 PROYECCIONES

Sistema de Gestión

Respecto a la Madurez del Sistema de Gestión, lograr una calificación de 4.3 en la autoevaluación como resultado del tratamiento de las acciones de mejoramiento implementadas.

En Otros factores de la Madurez del Sistema de Gestión mantener la cultura de la autogeneración de acciones de mejoramiento y lograr para diciembre 2019 que el 40% de las acciones sean generadas por los propios responsables de proceso.

Estado de las ACPM para el 2019 tenemos el mayor necesitamos mejorar los resultados obtenidos en este indicador para poder asegurar que la mejora continua se mantenga en el sistema de gestión de esta manera que la oportunidad en el tratamiento de las acciones de mejoramiento sea igual o superior a 95% ; el cierre de las acciones de mejoramiento obtenga una relación igual o superior al 36%; y las dos más importantes donde se debe realizar mayor gestión son: Atraso de las ACPM's, las cuales se espera no más del 32% de las acciones que estén en procesos estén por fuera del tiempo de atención y como consecuencia de este indicador, el seguimiento de la ACPM más antigua se encuentre en un rango de tiempo no mayor a 17 meses.

Se proyecta el mantenimiento de la Certificación en Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015, así como las acreditaciones para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017, una vez se haga la transición del sistema de gestión de calidad entre las versiones 2005 y 2017 de la NTC ISO/IEC 17025.

Así mismo se proyecta la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo conforme a la NTC ISO 45001:2018 y el Dec. 1072 de 2015.

Control Interno

El CN Control Interno tiene como objetivo principal brindar a la empresa la confianza de que sus procesos se ejecutan de acuerdo a lo formalmente establecido en el Sistema de Gestión y/o requisitos legales aplicables, lo anterior mediante la revisión posterior a la ejecución a través del seguimiento priorizado, continuo y aleatorio, así como a través de la identificación de los posibles riesgos y la generación de acciones de mejoramiento; de manera que sirva como herramienta para alcanzar los objetivos organizacionales y articular integralmente el control interno con el SG de la empresa.

En lo que detecta la necesidad de identificar y definir controles en los diferentes procesos sobre los cuales aplicar controles posteriores y aleatorios por parte del

CN Control Interno, lo cual a su vez está siendo documentado a través de una acción de mejora en el Sistema de Gestión, garantizando así la ejecución de dichos controles y la eficacia de los mismos, generando según lo que se encuentre las respectivas acciones de mejoramiento, procesos disciplinarios o requerimientos a los procesos.

Se tiene proyectado un plan de auditorías basado en los procesos identificados como críticos y los controles establecidos con anterioridad, con el cual se proyectan realizar 50 auditorías de control interno durante el año 2019, además de los controles periódicos previamente establecidos tales como arqueos de caja menor, inventarios sorpresivos al almacén general, revisión del pago de rodamientos, entre otros; así como los acompañamientos definidos por el CN Control Interno como apertura de procesos web de contratación, venta de chatarra y comités de servicio al cliente (depuraciones y reliquidaciones).

Gestión Documental

Para el 2019, el CN CEINDOC procederá a ampliar el servicio de entrega de correspondencia a otros procesos como son Ventas y Micro medición del CN Ingresos; así mismo propenderá por la virtualización de formatos con el apoyo del CN informática apuntando a la política de cero papel, captura inmediata de datos en tiempo real y a la eliminación de la transcripción de datos.

Disponibilidad de Herramientas Informáticas

Para el 2019 se proyecta la implementación de la infraestructura para la adecuación del sistema de réplica ubicada en sede diferente a la principal (Planta el Pórtico).

LOGRAR EL RECONOCIMIENTO Y EL COMPROMISO

DE LA COMUNIDAD Y DEMÁS PÚBLICOS DE INTERÉS



OBJETIVO

8

« 8.1 ANÁLISIS GENERAL

« 8.1.1. Reconocimientos

En el año 2018 nuestro indicador de imagen fue modificado, pasando de medir el número de noticias positivas y negativas a medir número de reconocimientos obtenidos a través de los medios de comunicación, en especial en prensa escrita como La Opinión y Q Hubo; igualmente se incluyó la medición de la satisfacción en proveedores, líderes comunales y la comunidad en general.

Este cambio nos permite evaluar en diversos ámbitos el nivel de aceptación que tiene la empresa ante los públicos de interés y los logros obtenidos a nivel nacional e internacional por la gestión que continuamente se desarrolla.

a) Encuesta de Satisfacción

Satisfacción del Usuario: En el año 2018 el nivel de satisfacción del usuario fue del 82% de favorabilidad, calificación que mantiene y respalda el agrado de la comunidad frente al actuar de la organización en la ciudad, principalmente en el servicio de acueducto y alcantarillado, el cual se destaca por sus calificaciones los meses (Febrero – Marzo – Julio), comportamiento que se caracterizó por un óptimo y normal funcionamiento de los sistemas. En cuanto al mes de Abril se presenta una leve disminución en el indicador debido a cierto inconformismo de la comunidad por las suspensiones presentadas durante este mes por alta turbidez en las fuentes a raíz de las fuertes lluvias presentadas. En los meses (Septiembre – Octubre – Noviembre), se presentó un incremento de la opción de respuesta (No responde), en las preguntas relacionadas con la atención al usuario y los programas sociales, lo que hizo restar unos puntos frente a los demás indicadores.

Tabla 50. **Comparativo 2017 -2018 encuesta de satisfacción**



Como respuesta a lo anteriormente mencionado esta percepción de abstencionismo, hizo que estos temas se trataran en los comités de encuesta realizados para tal fin, donde una vez más se cuestionó la claridad de la pregunta, se investigó posibles causas y se implementaron estrategias desde que disminuyera este comportamiento y elevará el mismo , estrategias que están en desarrollo.

Por último se evidencia una aceptación frente a la gestión, la atención, el servicio y la responsabilidad social empresarial de la organización en el desarrollo de su operación en la ciudad, se espera seguir mejorando y pormenorizando al detalle en cada uno de los indicadores para así seguir aumentando nuestro consolidado, pero sobre todo el servicio en los cucuteños.

Red comunal: Con algunos de los grupos poblacionales que integran la red comunal (Presidentes de Junta de Acción Comunal, Ediles, Ptes de Asojuntas, Dignatarios JAC, Asociaciones ICBF, Instituciones Educativas, Iglesias entre otros se llevaron a cabo diferentes actividades que nos permitieron fortalecer la relación con ellos e interactuar con algunos con los que no teníamos ningún contacto.

Las actividades fueron recorridos a la planta de tratamiento el pórtico y los laboratorios, charlas y talleres de Uso eficiente del Agua y sistema de alcantarillado así como las generalidades del medio ambiente; estos fueron evaluados mediante una encuesta (4 preguntas) donde se obtuvo una calificación final de 4,56 de satisfacción por parte de las personas que participaron en las actividades manifestando que la información brindada por parte del personal, las instalaciones para el desarrollo de los eventos, la respuesta a las inquietudes y la duración de la actividad fueron excelentes.

Intervención de Obras: A las obras de infraestructura socializadas se les realizo 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 que se presente, con esta labor buscamos estar siempre en contacto con la comunidad y conocer su opinión respecto a la obra.

De acuerdo a lo anterior se realizó la aplicación de una encuesta de percepción y otra de satisfacción de manera aleatoria tomando como muestra el 22% de usuarios de acuerdo a la cantidad de predios identificados durante el proceso de socialización y una vez finalizada la obra se trató de realizar a las mismas personas para lograr hacer el comparativo entre el inicio y el final del proceso.

Este indicador tiene una meta de 4 que corresponde cualitativamente a un rango de calificación de bueno.

Tabla 51. Encuesta intervención de obras

2018	Encuesta Percepción al inicio de la obra	Encuesta de Satisfacción al final de la obra	Calificación
Promedio del año	3,14	4,52	3,83

Como se observa en la gráfica se obtuvo en cuanto a la satisfacción de la obra un resultado de 4.52 lo que indica que la comunidad reconoce la importancia de las obras para el mejoramiento en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Consultorio Comunal: La Empresa realizó durante el 2018 la atención a líderes y comunidad en general mediante el consultorio comunal el cual se desarrolla todos los miércoles en la tarde en la gerencia y es atendido por el Gerente para resolver las diferentes solicitudes que estos realicen.

Este consultorio fue evaluado mediante la aplicación de una encuesta de manera trimestral a algunos de los asistentes mediante llamada telefónica donde se les preguntaba respecto a la atención recibida por parte de los voceros de la Empresa y la solución o respuesta al caso manifestado, el resultado que arrojó la encuesta tomando como rango 5 fue de 3.71.

Este resultado nos deja ver que algunas de las solicitudes de los asistentes no fueron resueltas y que corresponden a obras que no se ha ejecutado debido al acompañamiento que realizó la empresa al programa comunidad – gobierno liderado por la Alcaldía, lo que significó aplazar algunas de las solicitudes.

b) Reconocimiento en medios

Durante este año gracias a la gestión de la comunicación desarrollada por el equipo de prensa, que se encargó de entablar contacto permanente con los periodistas, para que conocieran el trabajo realizado por la organización se logra obtener un total de 125 noticias positivas publicadas en los distintos medios de

comunicación, TV (80) y Prensa Escrita (45), contra 30 negativas, de cuales 20 fueron Reconocimientos a nuestra empresa por su importante labor en la ciudad en temas como: Supermercado la confianza, Pilas públicas, limpieza a canales de aguas lluvias de la ciudad, aportes a la cultural con sus programas Salón del Agua, Faro, Pesebre en Vivo entre otros.

Tabla 52. # de noticias publicadas

AÑO	PRENSA ESCRITA	TELEVISIÓN	RADIO	RECONOCIMIENTOS
2018	45	80	1510	20

Esto nos permitió, además de resaltar la gestión de la empresa AKC, dar respuestas a las inquietudes de nuestros usuarios frente al servicio de acueducto y alcantarillado prestado.

Con respecto a radio, gracias a las diferentes pautas publicitarias brindadas a las emisoras de la ciudad se logra la difusión permanente de nuestros mensajes así como la promoción de productos y servicios de la empresa. En total son de 10 emisoras las cuales difunden nuestra información en cerca de 57 programas radiales.

Se concluye que 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 temas de interés de la empresa, así como sus programas y campañas de responsabilidad social empresarial.

c) Redes Sociales

En el 2018 se resalta un excelente comportamiento en las redes sociales en comparación al año 2017, obteniendo un porcentaje alto de favorabilidad. Como estrategia de impacto que dio un buen resultado, fue la reducción en el número de publicaciones con el objetivo de enviar mensajes precisos y a las horas de mayor tráfico en las redes sociales, reflejando un aumento en el número de compartir, lo que significa que la información se multiplica de manera eficaz. Además, se evidencia un aumento muy significativo en el número de fans, este resultado se dio gracias a la estrategia aplicada de enviar información acompañada de imágenes que hicieran reconocimiento a los usuarios en temas responsabilidad social de la empresa.

Tabla 53. Interacciones

AÑO	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	SEGUIDORES
2017	37.677	1362	1722	15.552
2018	38, 591	1456	1604	18.902

*Nota: Total de Me gustas, Compartir y reproducciones y #de seguidores en las 3 redes sociales

Este medio digital, fue una herramienta potencial durante el año 2018, 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.

« 8.1.2. Compromiso

Para el 2018 se proyectó medir el compromiso de los públicos de interés en la participación a los eventos que promueve la empresa; logrando con esto obtener un excelente resultado e impacto ante la comunidad por la innovación que continuamente se destaca en los diferentes proyectos de nivel cultural y académicos.

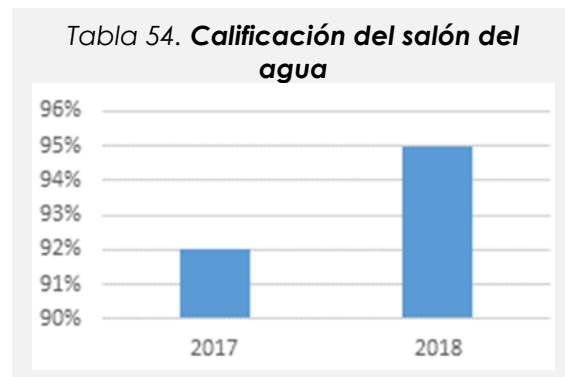
a) Acompañamiento a eventos

Salón del agua: El evento Salón del Agua y entrega de informe de gestión de la empresa, en cuanto a la organización y logística ha alcanzado 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. (95% índice de favorabilidad).

En comparación al año 2017, superamos el índice de favorabilidad en un 3%, 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.

Pesebre en vivo: La cuarta versión del pesebre en vivo AKC 2018 - 2019, se caracterizó por haber brindado a toda la ciudadanía cucuteña un evento de recogimiento y reflexión enmarcado en el acontecimiento espiritual de la época referida al nacimiento de Jesús.



El evento, basado en la experiencia y ajustado a las observaciones realizadas en

la vigencia anterior, destaca la ampliación escenográfica integrada por personal de los diferentes procesos culturales que durante el 2018 se fueron preparando para brindar a los asistentes un espectáculo lleno de dinamismo, profesionalismo y responsabilidad.

Es de resaltar que la asistencia en el 2018, fue de 5652 personas (627 más que en el 2017 – 18).

Pijamada Tierra 2018: En la V Versión de Pijamada Tierra, actores institucionales como Alianza Biocuenca, Corponor, FESC y Aguas Kpital Cúcuta suman esfuerzos y recursos para emprender una apuesta por la conservación del Páramo Santurbán dentro de una coyuntura muy específica y decisiva, el cumplimiento de la Sentencia T-361 de la Corte Constitucional; investigadores ambientalistas nacionales también se unen a nosotros en esta compleja tarea.



Pijamada Tierra propicia el escenario para la socialización y discusión de la actual coyuntura en la gestión del agua, específicamente en lo que refiere al devenir de la ocupación y uso del Páramo Santurbán; fruto o producto de las mismas y a pesar de una “indiferencia institucional pública” aunque no generalizada, municipios como Silos y Mutiscua han enviado al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS, sus propuestas de desarrollo y conservación en sus territorios pertenecientes al páramo, que además recogen y plantean las aspiraciones de otros pueblos establecidos en territorios similares del país.

« 8.2 PROYECCIONES

Seguiremos trabajando firmemente por el derecho que tienen todos nuestros usuarios de acceder a la información de manera oportuna y garantizar el beneficio a través de una comunicación asertiva e incluyente, generando contenidos socialmente responsables dirigidos al cumplimiento de los ODS y aportando en el ejercicio y desarrollo de las TIC como herramienta fundamental en nuestro proceso de comunicación.

Metas

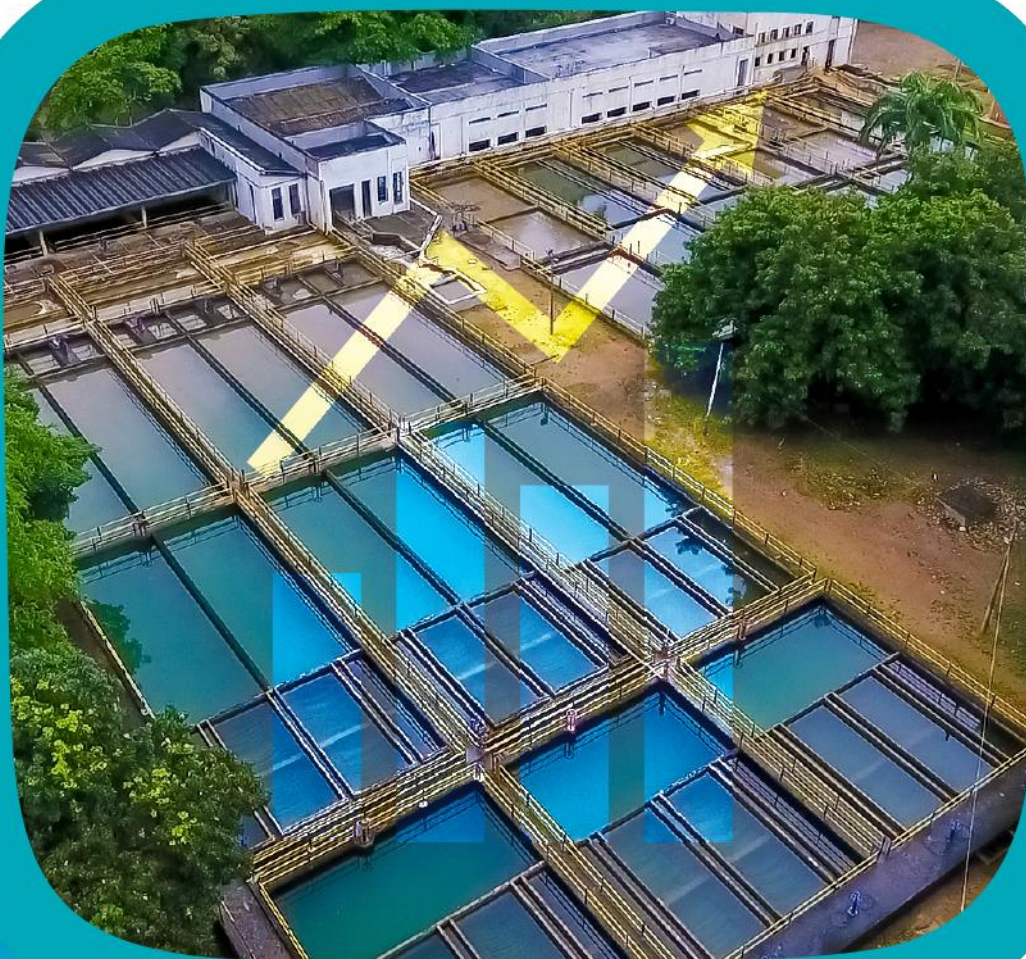
- ✓ Anticiparnos a las necesidades habidas y fortuitas de los usuarios analizando las Peticiones Quejas y Recursos- PQR que nos han dirigido frente al tema de información y atención.

- ✓ Mejorar la percepción de nuestros usuarios a través del marketing de contenido para seguir fortaleciendo la confianza y la credibilidad, superando el indicador actual de 82% a un 85%, logrando que la comunidad cucuteña reconozca la labor y el desempeño desarrollado por Aguas Kpital Cúcuta.
- ✓ Crecimiento significativo de la comunidad ONLINE. Superar el número de seguidores actuales en cada una de nuestras del 15%
- ✓ Lograr en nuestro público, el interés, y reconocimiento de nuestros programas institucionales El Grifo TV y Al Aire Con AKC. Lograr que el 30 % de la comunidad reconozca nuestros programas.
- ✓ Virilizar la información a través de contenidos hábiles que brinden satisfacción.
- ✓ Crear estrategias de marketing de influencias con otras empresas y marcas con el fin de anudar vínculos de colaboración para el desarrollo de campañas amigables con las necesidades de la ciudad en cualquier entorno.



LOGRAR LAS MEJORES CONDICIONES FINANCIERAS

COMO CONSECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE
LOS ANTERIORES OBJETIVOS



OBJETIVO

9

[Menú](#)

Este capítulo comprende la gestión financiera, es decir, análisis de costos, ingresos e inversión. Dicha información fue presentada como resultado de la gestión del año 2018 en la Asamblea general ordinaria de accionistas, realizada el pasado 22 de marzo de 2019, información que reposa en los estados financieros y libros contables de la empresa, para consulta de los diferentes públicos de interés.