

COP 2020



APP AGUAS
KPITAL
CÚCUTA



Asistente Virtual
3185010006



www.akc.com.co



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



TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
CARTA DEL GERENTE GENERAL	8
INTRODUCCIÓN	9
RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL	23
1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.....	24
1.2 PERFIL ORGANIZACIONAL	26
GESTIÓN POR OBJETIVOS	28
OBJETIVO 1:	30
1.1 ANÁLISIS GENERAL	31
1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado	31
1.1.2. Gestión de mantenimiento	32
1.1.3. Gestión comercial	35
1.1.4. Gestión atención al cliente.....	36
1.2 PROYECCIONES.....	43
1.3.1. Suministro de acueducto y alcantarillado	43
1.3.2. Gestión de mantenimiento	44
1.3.3. Gestión comercial	45
1.3.4. Gestión de atención al cliente	45
OBJETIVO 2:	48
2.1 ANÁLISIS GENERAL	49
2.1.1. Cumplimiento contractual.....	49
2.1.2. Cumplimiento legal	59
2.1.3. Gestión societaria	62
2.2 PROYECCIONES.....	65
OBJETIVO 3:	67
3.1 ANÁLISIS GENERAL	68
3.1.1. Clima organizacional	68



3.1.2. Evaluación del desempeño.....	69
3.1.3. Ser Kpital	69
3.1.4. Otros factores	72
3.2 PROYECCIONES.....	73
OBJETIVO 4:	75
4.1 ANÁLISIS GENERAL	76
4.1.1. Medicina preventiva y del trabajo.....	76
4.1.2. Higiene y seguridad industrial	80
4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros	83
4.1.4. Reclamaciones de terceros:.....	83
4.2 PROYECCIONES.....	84
OBJETIVO 5:	85
5.1 ANÁLISIS GENERAL	86
5.1.1. Factores de Crecimiento	87
5.1.4. Factores de Crecimiento de Proveedores	88
5.2 PROYECCIONES.....	88
OBJETIVO 6:	90
6.1 ANÁLISIS GENERAL	91
6.1.1. Convivencia	91
6.1.2. Medio Ambiente	91
6.1.3. Veladas Culturales	96
6.1.4. Red Comunal	96
6.2 PROYECCIONES.....	96
OBJETIVO 7:	97
7.1 ANÁLISIS GENERAL	98
7.1.1 Madurez del sistema de gestión.....	98
7.1.2. Eficacia del sistema de gestión	98
7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión	101
7.2 PROYECCIONES.....	106
OBJETIVO 8:	108
8.1 ANÁLISIS GENERAL	109





8.1.1. Reconocimientos	109
8.1.2. Compromiso	112
8.2 PROYECCIONES	113
OBJETIVO 9:	114



LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Continuidad Piezométrica	31
Gráfica 2. Usuarios de Acueducto.....	32
Gráfica 3. Usuarios Alcantarillado	32
Gráfica 4. Instalaciones de medidores y reinstalaciones 2020.....	35
Gráfica 5. Reconexiones y Nuevas Acometidas 2020	35
Gráfica 6. Tiempo de atención instalación de medidores.....	35
Gráfica 7. Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones	35
Gráfica 8. Tiempo de atención a nuevas acometidas.....	36
Gráfica 9. Evolución tiempos promedios de atención reparación daños.....	45
Gráfica 10. Distribución de las Inversiones	54
Gráfica 11. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición	54
Gráfica 12. Valoraciones 2020	77
Gráfica 13. Inspecciones oficina.....	77
Gráfica 14. Tele orientaciones año 2020	78
Gráfica 15. Inspecciones Abril a Diciembre	78
Gráfica 16. Intervención presencial.....	78
Gráfica 17. Impacto tele orientaciones e intervención presencial	78
Gráfica 18. Accidentes	81
Gráfica 19. Mecanismo.....	82
Gráfica 20. Encuesta de satisfacción 2019 vs 2020	109

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Histórico de actividades atendidas por el área Alcantarillado	35
Tabla 2. Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos	38
Tabla 3. Tráfico anual de canales de atención	39
Tabla 4. Reclamos accedidos 2020	40
Tabla 5. Cobros Visitas Técnicas	40
Tabla 6. Gestión Call Center	42
Tabla 7. Total Consulta Canal Virtual Kpibot	42
Tabla 8. Total Gestión Telecobro Call Center	43
Tabla 9. IRCA 2020	49
Tabla 10. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2020)	50
Tabla 11. Ampliación y reposición año 14 de operación (cierre 4 junio 2020)	53
Tabla 12. Ampliación y reposición año 14 de operación (cierre 25 de noviembre 2020) ...	54
Tabla 13. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición	54
Tabla 14. Ampliación y reposición año 15 de operación (2020-2021)	56
Tabla 15. Garantías vigentes	57
Tabla 16. Ampliación de la capacidad instalada de producción	58
Tabla 17. Indicadores Financieros 2020	58
Tabla 18. Reportes al SUI	59
Tabla 19. Miembros de la junta directiva	63
Tabla 20. La composición accionaria de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2020	63
Tabla 21. Clima Organizacional	68
Tabla 22. Evaluación de desempeño	69
Tabla 23. Resultados de evaluación de desempeño	69
Tabla 24. Estadística de capacitaciones	79
Tabla 25. Actividades del programa de estilos de vida saludable	80
Tabla 26. Exámenes	80
Tabla 27. Accidentes	81



Tabla 28. Accidentes por CN.....	81
Tabla 29. Inspecciones seguridad vial	82
Tabla 30. Accidentes de Terceros	83
Tabla 31. Atenciones a conflictos	91
Tabla 32. Comportamiento en el consumo de energía en Edificio San José y Talleres 2015-2020	93
Tabla 33. Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018.....	98
Tabla 34. Longevidad y mejora de los documentos	102
Tabla 35. Procedimientos Evaluados	103
Tabla 36. Seguimiento a las auditorias de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.	103
Tabla 37. Disponibilidad de las Herramientas informáticas.....	105
Tabla 38. # de noticias publicadas 2020	110
Tabla 39. Interacciones en redes sociales.....	111
Tabla 40. Comparativo Empresas (Redes Sociales)	111



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 las 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 cuando celebramos 15 años de operación, nos sentimos orgullosos de la estrategia de nuestro proyecto basado en los ODS, presentamos este nuestro informe de sostenibilidad 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 de manera virtual a través de nuestras redes sociales, página web www.akc.com.co y los demás medios de comunicación a nuestro alcance.

Kpitalmente,

HUGO IVAN VERGEL HERNANDEZ
GERENTE GENERAL





INTRODUCCIÓN



DERECHOS HUMANOS

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

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

En Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P, cada 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 tambores, 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.





Educar 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 logrados favorecer la formación, técnica tecnológica y superior de nuestros trabajadores.

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

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

Calidad De Vida, En cuanto a la disminución de la condición de pobreza se ha hecho un trabajo arduo en el logro de Vivienda para nuestros colaboradores, esta es una meta ineludible en los objetivos del área de Bienestar Organizacional, la consecución de Subsidios para vivienda (VIPA), así como el mejoramiento de sus casas.

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





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

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

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

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

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

DERECHOS LABORALES

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

CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO

El día 12 de Noviembre de 2013 se suscribió entre AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P y el Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Norte de Santander "SINTRAEMPDPNS" 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 (SINTRAEMPDPNS) 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 todos 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 básicas 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.*

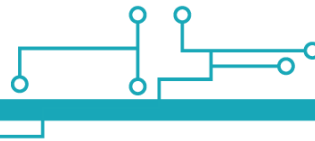
Principio 9: *Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

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 CÚCUTA 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 mejorar 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 perdidas en la transformación, por reemplazar un equipo de última tecnología y mayor eficiencia, que presentaba puntos calientes, perdidas 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.

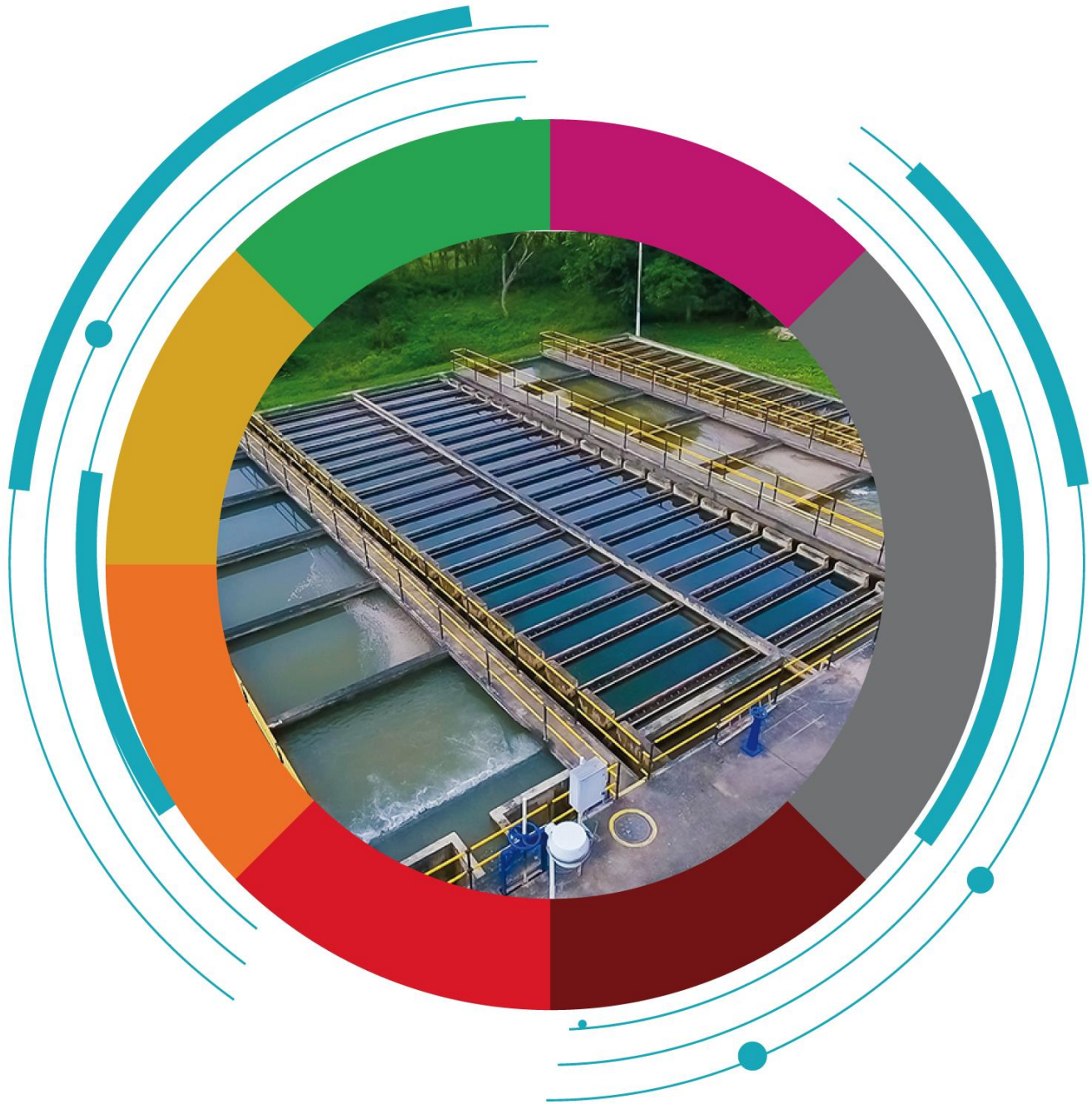
El desarrollo en las políticas de relación de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. con grupos de interés, personalidades de la vida pública, empresarios, líderes comunales y gremiales ha experimentado una mejora exponencial. Por una parte contamos con un procedimiento de sugerencias quejas y reconocimientos 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.



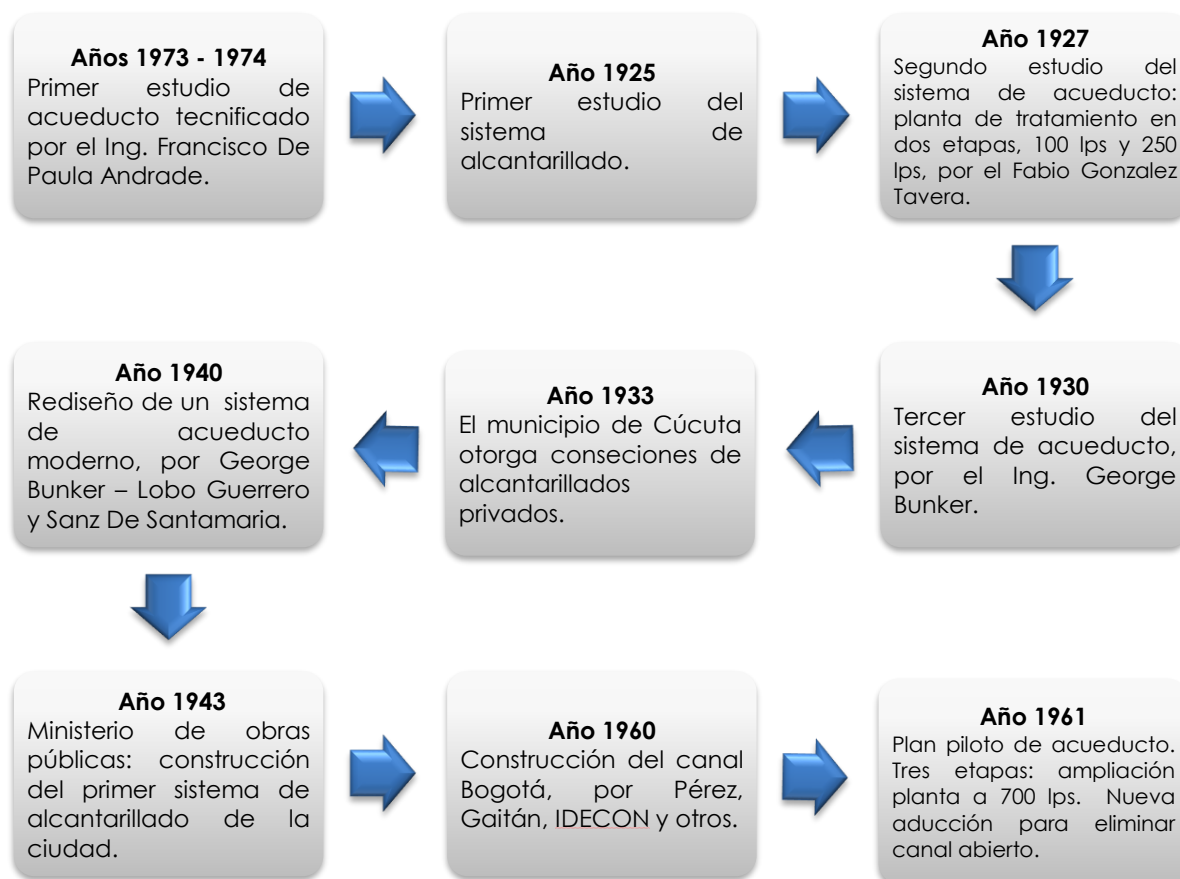
RESEÑA HISTÓRICA Y PERFIL ORGANIZACIONAL

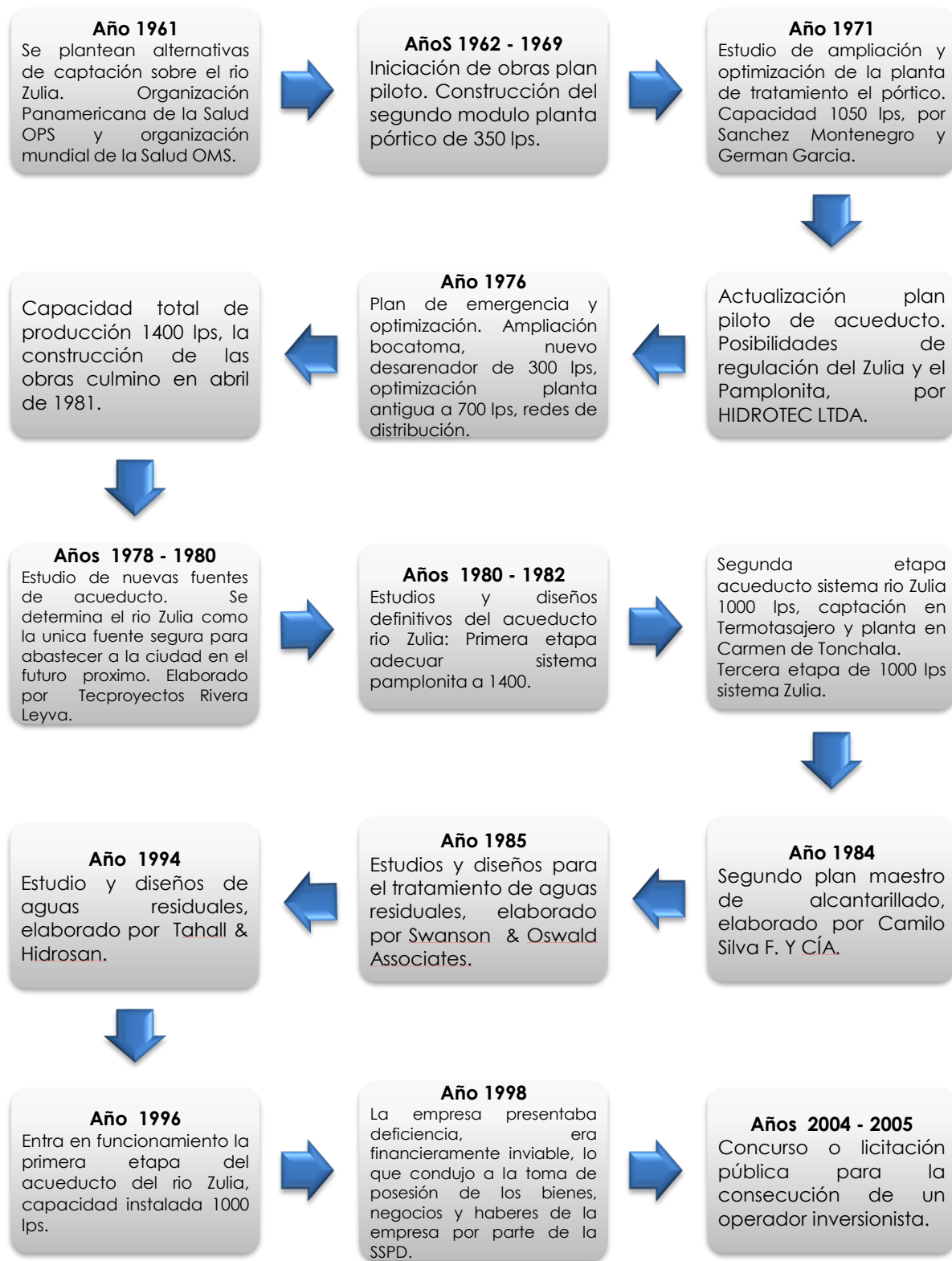


« 1.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., fue constituida mediante escritura pública No. 1.252, otorgada el 21 de abril de 2006, en la Notaría 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 piloto 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



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%	6,25	0,99
2	Cumplir con los compromisos contractuales, las normas legales y las adoptadas por la organización.	17,0%	8,23	1,34
3	Buscar la felicidad y el bienestar integral de nuestros trabajadores, desarrollando su sentido de superación, responsabilidad, servicio y pertenencia.	7,0%	6,22	0,43
4	Gestionar ambientes de trabajo sanos y seguros en el desarrollo de nuestras operaciones.	7,0%	5,06	0,34
5	Propiciar alianzas estratégicas de crecimiento mutuo con nuestros proveedores.	7,0%	7,69	0,52
6	Ser dinamizadores de programas socio - ambientales que generen cambios comportamentales positivos en la comunidad.	7,0%	7,63	0,50
7	Mejorar y fortalecer continuamente el sistema de gestión y hacerlo memoria e identidad de la organización.	7,0%	5,90	0,42
8	Lograr el reconocimiento y el compromiso de la comunidad y demás públicos de interés.	14,0%	6,45	0,81
9	Lograr las mejores condiciones financieras como consecuencia del cumplimiento de los anteriores objetivos.	17,0%	2,20	0,32
CALIFICACIÓN GENERAL		100,0%	6,01	5,66

Durante la gestión del año 2020 se obtuvo una calificación general de 5,66, los siguientes capítulos del documento detallan los resultados, análisis y proyección de cada objetivo organizacional.



PRESTAR EL SERVICIO CON
CALIDAD Y EFICIENCIA

1

OBJETIVO

« 1.1 ANÁLISIS GENERAL

« 1.1.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P cumplió durante el año 2020 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 2020 se instaló un nuevo punto para el monitoreo de presiones en la zona Oriental, en el barrio Villa Silvania, para un total de 32 puntos Piezometricos, con el fin de mejorar la evaluación de la calidad del servicio.



Durante la vigencia del 2020 adicional a la ejecución del proyecto “ampliación de la oferta” en la Planta El Pórtico, se realizaron actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo requeridas en las estructuras y los componentes de cada uno de los sistemas, siendo la modernización de los sistemas de protección eléctrica una de las de mayor importancia. También se realizó Lavado y Desinfección de los tanques de almacenamiento del Sistema de Acueducto. Las mencionadas actividades que se realizaron con la menor afectación del servicio.

Aunque durante algunos periodos del año se tuvo menor producción en cada uno de los sistemas, principalmente por alta turbidez en sus fuentes (Pamplonita durante los meses octubre y Noviembre; Zulia durante los meses Agosto, Septiembre; Octubre y Noviembre especialmente), por el desarrollo de las obras del proyecto “ampliación de la oferta” en la Planta El Pórtico, y por la salida de servicio de las unidades de bombeo de la estación Nidia por falla en su sistema eléctrico en los primeros días del mes de noviembre, condición mitigada con el trabajo de unidades de bombeo de contingencia.

En cuanto al sistema río Zulia, entre el 13 y 14 de agosto se tuvo suspensión del flujo desde la termoeléctrica Tasajero por actividades de mantenimiento de sus estructuras de captación, con la consecuente afectación de producción, condición que obligó a la habilitación la captación de Emergencia del Río Zulia y realizar actividades operativas como trasvase desde el Sistema Pamplonita las permitieron menor impacto en la prestación del servicio para los usuarios de la zona occidental de la ciudad, especialmente los localizados en la ciudadela Atalaya.

En el 2020 se tuvo una continuidad SUI promedio el 93%. Se continuó con el proyecto de sectorización hidráulica, incluyendo los respectivos controles de presión y la correspondiente macromedición.



En el en I Semestre se terminaron las obras del proyecto de la Ampliación de la Oferta en el sistema Pamplonita, dando cumplimiento a este compromiso contractual, el que ha permitido aumentar la frecuencia en la prestación del servicio en los sectores abastecidos de manera frecuentada o por 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 2020 se finalizó con una cobertura de prestación del servicio de acueducto del 99.86%, debido a la vinculación de 3.920 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en Diciembre de 2019 190.635 a 194.409 finalizando el 2020, es decir que se tuvo un crecimiento del 1.98%

Con respecto a la cobertura del servicio de alcantarillado en el año 2020 termino en 98.5%, vinculando para este año 4.928 nuevos usuarios para este servicio, pasando de tener en el 2019 186.814 usuario a 191.742 en diciembre de 2020, obteniendo un crecimiento de 2.64%.

Gráfica 2. Usuarios de Acueducto



Gráfica 3. Usuarios Alcantarillado



« 1.1.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

Durante el 2020, se atendieron las obras civiles derivadas del mantenimiento de redes de acueducto en un tiempo promedio de 5,09 días, esto incluye los resanes de vías y andenes en concreto, vías en asfalto y andenes en tableta. En comparación al año 2019, donde el tiempo fue de 4,34 días, el indicador muestra un incremento de 0,75 días, afectado principalmente en el período de lluvia y por tenerse un 13,75% de obras atendidas por encima del año anterior.

Mensualmente se atendieron en promedio 571 órdenes de trabajo para un consolidado de 6.852 órdenes de trabajo durante el año. Es pertinente mencionar que los reportes relacionados con concreto se atendieron en un tiempo promedio 3,05 días, mientras que los reportes relacionados con asfalto se atendieron en un tiempo promedio de 8.39 días.





b) Acueducto

Con referencia a las labores de mantenimiento en las redes de acueducto, durante el año 2020 se realizaron un total de 11.562 reparaciones de daños ocasionados por causas inherentes a la operación del sistema, presentado un aumento de 8,32% respecto al año 2019. Del total de estas reparaciones el 84,77% fue ejecutado en redes menores ($\varnothing \frac{1}{2}"$ a $2 \frac{1}{2}"$) y el 15,23% en redes mayores $\geq \varnothing 3"$. Este incremento obedeció principalmente a dos (2) factores:

- a) Para el año 2020, se mantuvo el esquema de atención de reportes planteado en el año 2019 en cuanto al programa de detección de fugas imperceptibles. En este sentido la cantidad de daños atendidos se incrementó pasando de 1.362 a 2.370 daños, principalmente en acometida de $\frac{1}{2}"$. Estos eventos adicionales no se pueden apreciar como un incremento en los daños debido a que eran fugas que ya existían, pero, por ser imperceptibles, hubo necesidad de utilizar geófonos para ubicarlas. Este proceso se incrementó, con respecto al año anterior, un 57.47%.
- b) La antigüedad de tuberías en acometidas de $\frac{1}{2}"$ y redes mayores, principalmente en los sectores de la Ciudad que aún no cuentan con válvulas reguladoras de presión, fue el otro factor que contribuyó al incremento de daños reparados. Es de informar que la empresa al detectar incremento de fugas en un sector evalúa y gestiona las reposiciones de las redes correspondientes.

Adicionalmente se repararon 1.577 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, una disminución del 37.07% con respecto al período anterior, esto se presenta principalmente por la baja actividad a nivel de programas de arreglos o pavimentación de vías por parte de la alcaldía. Del total de estas reparaciones, el 94,55% correspondieron a daños en acometidas.

Para el año 2020, el tiempo promedio de atención de reparación estuvo en 14.70 horas, que, cotejado con el período inmediatamente anterior, en donde se obtuvo un tiempo promedio de 13.75 horas, muestra un incremento del 6.46%, es decir, un incremento de 0.95 horas. Lo anterior se debe principalmente a los meses de noviembre y diciembre donde se presentó un incremento significativo de los tiempos promedio de atención, debido a la temporada invernal que afecta el sistema de acueducto en sus procesos de producción y distribución.





c) Alcantarillado

Durante el 2020, las solicitudes de mantenimiento en las redes de alcantarillado fueron atendidas en un tiempo promedio de 13,49 horas, guarismo que, comparado con el logrado en el año 2019, en donde fue de 11,58 refleja un incremento de 1,91 horas; la causa de este incremento fueron las lluvias de gran intensidad que cayeron sobre la ciudad y generaron afectaciones que superaron la capacidad operativa de atención del CN de alcantarillado. Este indicador es el promedio general de los tiempos de atención de las reparaciones, sondeo y reposición de tapas en pozos de inspecciones. De igual forma, el tiempo cuenta desde que el usuario llama hasta la solución final de la labor.

Los eventos atendidos en detalles fueron los siguientes:

- Reparaciones: se atendieron 327 reparaciones en un tiempo promedio de 15,12 horas, que cotejándolo con el obtenido en el año 2019, en donde se obtuvo un tiempo de 13,34 horas, muestra un aumento de 1,78 horas. El 61% de las reparaciones corresponden a domiciliarias y redes menores o iguales a 6", el restante a colectores entre 8" y 20". Del total de reparaciones, el 39% 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 61% restante pertenecen a daños propios de la operación de la red como deterioro, antigüedad, colapso o deslizamiento.
- Sondeos: se ejecutaron 2.940 sondeos manuales o con equipo de succión, atendidos en un tiempo promedio de 12,65 horas, reflejando un incremento de 0,93 horas con respecto al 2019. El 25% de los sondeos corresponden a obstrucciones que se presentaron en domiciliarias y redes menores e iguales a 6" y el 75% restante en colectores mayores e iguales a 8".
- Reposición de tapas en pozos de inspección: Se repusieron 99 tapas en pozos de inspección del sistema de alcantarillado, por hurto y en su gran mayoría por deterioro, atendidas en tiempo promedio de 7,72 horas; este indicador también tuvo un incremento de 0,41 horas con relación al obtenido en el 2019.

En el año 2020, 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 busca prevenir las sobrepresiones y el incremento de obstrucciones y daños en el sistema de alcantarillado, con un costo de \$233'593.975, instalación de 597 tapas, incremento del 37% con respecto al 2019.

También durante este período, se atendieron 967 mantenimientos preventivos con el equipo de lavado de presión y succión en redes mayores de 6", colectores sistema de alcantarillado y colectores del sistema de aguas lluvias de la zona valle de la ciudad.



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

Año	Inspecciones y Exploraciones	Instalación de tapas	Sondeos	Reparaciones	Otras Atenciones	Proyecto Tapas	Mto. Preventivos	Total Actividades
2015	1.150	243	2.368	334	157	913	1.389	6.554
2016	1.996	166	2.607	328	87	888	1.440	7.512
2017	1.741	207	2.874	336	105	459	1.360	7.082
2018	1.938	239	3.193	306	68	416	1.251	7.411
2019	1.879	222	3.304	352	86	440	1.018	7.301
2020	2.193	99	2.940	327	308	597	967	7.431

« 1.1.3. Gestión comercial

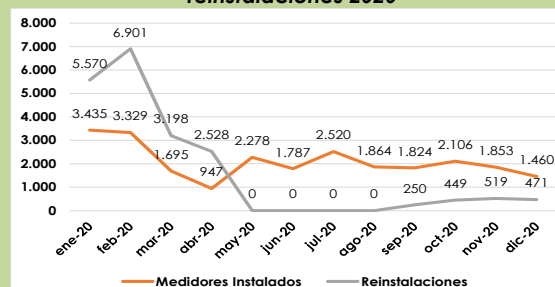
Dentro de este indicador se evalúan los tiempos de atención que tiene la empresa Aguas Kpital Cúcuta frente a solicitudes que realizan nuestros usuarios, como son los cambios de micromedidores y las nuevas acometidas, además de hacer un seguimiento a la oportuna atención de las reconexiones y/o reinstalaciones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

En cuanto a la atención de los tiempos de cambio de medidores solicitados por nuestros usuarios se tiene que para el año 2020 se atendieron en 4 días, con respecto al año 2019 el tiempo de atención disminuyó en 0.65 días, lo anterior obedece a la cantidad de medidores que se instalan actualmente mientras que en el año 2019 teníamos un promedio de medidores instalados de 3.506 medidores mientras que para el 2020 el promedio de instalación mensual bajó a 2.092.

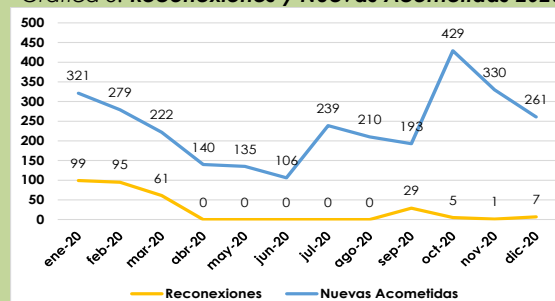
El tiempo en la oportuna atención de las reinstalaciones se fijó durante el año 2020 en 16.4 horas, 7.6 horas por debajo a lo establecido por la normatividad vigente que fijó como tope máximo en atención a las reinstalaciones en 24 horas, mostrando de esta forma que se está cumpliendo de forma eficiente con los tiempos de atención a nuestros diferentes usuarios que presentaban el servicio suspendido.

Es preciso mencionar que durante los meses de mayo y agosto no se realizaron suspensiones del servicio debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, en el mes de septiembre

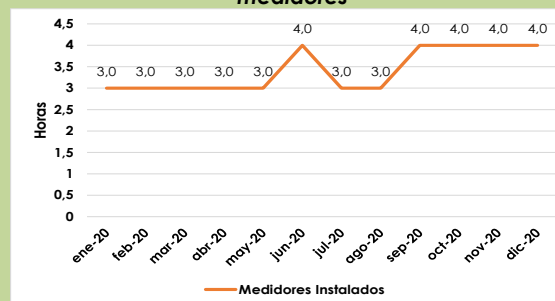
Gráfica 4. **Instalaciones de medidores y reinstalaciones 2020**



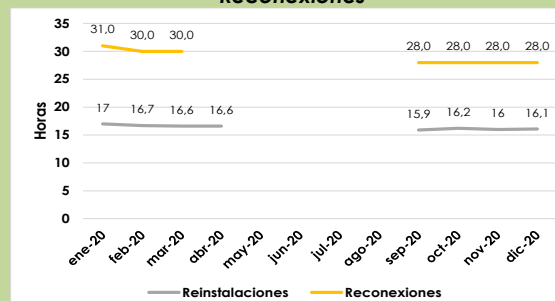
Gráfica 5. **Reconexiones y Nuevas Acometidas 2020**



Gráfica 6. **Tiempo de atención instalación de medidores**



Gráfica 7. **Tiempo de atención a Reinstalaciones y Reconexiones**



se iniciaron las suspensiones del servicio a los usuarios no residenciales por lo que a partir de este mes se inició nuevamente las actividades de reinstalaciones del servicio.

En cuanto al tiempo de atención de las reconexiones, lo establecido por la normatividad vigente son 48 horas, para el año 2020 se logró un tiempo promedio de atención de estos trabajos de 29 horas, es decir que estuvimos 19 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 2020 se realizaron un total de 297 reconexiones.

El tiempo promedio en la oportuna atención de la ejecución de las nuevas acometidas en el año 2020 fue de 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, para este periodo se realizaron 2.865 Nuevas acometidas de las cuales 2.378 corresponden al servicio de acueducto y 487 al servicio de alcantarillado.

« 1.1.4. Gestión atención al cliente

En el año 2020 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 5 minutos, así mismo para la atención telefónica fue de 3 minutos, y para respuesta de PQR's fue de 7 días hábiles, lo que está por debajo de la media nacional para empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, así las cosas podemos afirmar que este

Gráfica 8. Tiempo de atención a nuevas acometidas



¡Realiza tus trámites desde casa!

Chat KPI BOT - 318 501 0006

- Consulta y descarga tu última factura
- Genera comprobantes de pago
- Conoce nuestros puntos de pago y pagos en línea

www.akc.com.co

- Realiza tus pagos en línea
- Reclamaciones, Quejas y Recursos
- Reporte de daños y fraudes
- Verifica el estado del servicio
- Consulta y descarga tu última factura

APP - Aguas Kpital Cúcuta

- Reporte de daños y fraudes
- Realiza tus pagos en línea
- Reclamaciones, Quejas y Recursos
- Consulta puntos de pagos
- Conoce nuestras líneas telefónicas WEB y redes sociales
- Consulta el estado de tus reportes
- Identifica a nuestro personal de servicio

Kpi Línea 116 - Tel: 9 95 60 00

- Reporte daños y fraudes
- Estado del servicio
- Estado de tu factura
- Fechas de pago oportuna
- Reclamaciones, Quejas y Recursos
- Actuaciones administrativas
- Financiaciones

Aislamiento SelectivoCon Responsabilidad

Seguimos ahí

de manera virtual las **24/7** atendiendo las solicitudes que realizas desde casa.

Cuidate, usa nuestra web: **www.akc.com.co**

Descarga gratis nuestra APP

Google play App Store

La Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta a través de la Oficina de Extensión y Servicios Externos

tiene el placer de invitarle a la:

Clausura del Diplomado de Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario.

15 de Diciembre - Hora: 6:00 p.m.

Plataforma: Microsoft Teams



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, fraudes, identificación de personal, Pago de facturas, presentación de PQR's entre otras funcionalidades), WhatsApp, E-mail, Buzón, Pagina Web, Kpi-Bot, Redes Sociales, Ventanilla de Atención Preferencial de Comunidades (Vocales de Control, Presidentes de JAC, Ediles, Líderes Comunales etc...) 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 compromisos contractuales (C030/2006).

El año 2020 nos impuso un reto muy alto debido a la pandemia del Covid-19, donde por precaución al contagio de nuestros usuarios y colaboradores llevamos toda la operación de los Centros de Negocios de la Dirección de Servicio al Cliente (Call Center, PQR y ATC) a las casas de nuestros trabajadores, lo cual cumplimos con creces, gracias al pensamiento estratégico y a la planeación para tener nuevas herramientas tecnológicas de última generación como el sistema Dyalogo Cloud que nos ha permitido mantener las operaciones de Servicio al Cliente, dar cumplimiento a lo consagrado en el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica". Para el éxito de esta gran cruzada fue necesario adecuar los procedimientos y planes de contingencia lo cual se realizó de manera efectiva y en el menor tiempo buscando siempre prestar el mejor servicio y garantizando la defensa de los derechos de nuestros Usuarios.

Así mismo participamos en la organización y ejecución junto con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Alcaldía de Cúcuta, la Asociación Unidos, Centrales Eléctricas de Norte de Santander y Veolia del Diplomado de Servicios Públicos Domiciliarios y Desarrollo Comunitario a más de 200 participantes entre líderes sociales, presidentes de Junta de Acción Comunal y Vocales de Control, el cual se clausuro con éxito en diciembre de 2020.

Por otra parte, participamos activamente en las en las reuniones a nivel nacional de la SSPD y Andesco donde se plantearon temas de gran importancia para el sector de Acueducto y Alcantarillado, así como la observancia y aplicación del marco legal expedido por el gobierno nacional para el manejo de la pandemia por el Covid-19.

Otro punto para resaltar de manera especial en el año 2020, debido a nuestra estrategia atención en época de pandemia y a la implementación de los canales virtuales se



obtuvo un mayor control en la reclamación presentada particularmente por los tramitadores, disminuyendo el impacto de las PQR's accedidas, lo que llevo a un ahorro de \$947'598.486.

Tabla 2. **Reclamos Presentados y Reclamos Accedidos**

Reclamos	Total 2018	Total 2019	Total 2020	Diferencia 2020 Vs 2019
Reclamos Presentados	53.380	65.611	61.008	-7%
Reclamos Accedidos	12.419	13.741	4.496	-67%
Valor Descontado \$	1.239.954.653	1.441.319.278	493.720.791	-66%

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 certificado en competencias laborales, 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 4,49. 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.





A partir del 17 de marzo de 2020 por la pandemia del Covid-19 la atención presencial se trasladó a la Kplinea 116 donde se activaron campañas especiales para todos los trámites que se realizaban en las oficinas, logrando con ello la protección de nuestros Usuarios y Colaboradores para evitar contagios por Covid-19, razón por la cual hubo un importante tráfico en los canales de la página web (www.akc.com.co) y el correo electrónico habilitado para este propósito (pqr@akc.co), como consecuencia de esta estrategia se presentó una mejora en los tiempos de atención que en el 2019 era de 6,33 a 4,49 minutos y de espera 17 minutos a 5,33 minutos.

Tabla 3. Tráfico anual de canales de atención

Ubicación	2018	2019	2020	Diferencia 2020 Vs 2019
Correo Electrónico Pagina Web	2127	3,215	24.938	676%
Buzón	6437	5,590	1.268	-77%
CAC Libertad	18,711	13,362	4.366	-67%
CAC Atalaya	23,021	19,446	3.911	-80%
Punto de La 11A	93,379	111,219	30.745	-72%
Kplinea 116	0	0	71.869	0%
Dispensador Facturas	6790	6,223	1.279	-79%
TOTAL	150,465	159,055	138.376	-13,0%

Otras mejoras que se presentaron durante el año 2020:

- Se logró un ahorro significativo en el presupuesto por el monto de \$102'069.220, donde se realizó un uso racional de los recursos en varios rubros donde se destacan especialmente materiales y suministros, así como la papelería ya que operación a partir del 17 de marzo se llevó a través de los canales virtuales con trabajo en casa.
- Se realizó acompañamiento y adecuación de las estaciones de trabajo de las colaboradoras del CN ATC en sus sitios de residencia con el propósito de garantizar las medidas ergonómicas y en general de seguridad y salud en el trabajo para un adecuado ejercicio de sus funciones.
- Se actualizó el plan de contingencia teniendo en cuenta la nueva realidad de la operación y se generaron las acciones de mejoramiento correspondientes en el sistema de gestión de calidad.
- Consiente de la importancia del autocuidado y siguiendo los lineamientos del CN Seguridad y Salud en el Trabajo a través del protocolo de Bioseguridad se adecuaron los puntos de atención





personalizada de la 11 A y los centros de atención conjunta con todos los protocolos de bioseguridad para la atención en pandemia.

b) PQR

Peticiones escritas: Gracias a la estrategia de persuasión en la Atención y que en tiempos de pandemia se realizó a través de nuestras líneas telefónicas contribuyó a que durante Enero a Diciembre el año 2020 se recibieran entre, peticiones, quejas y recursos, un total de 23,968 radicados, lo que significa una disminución del 13,5% en comparación con el año 2019 donde se recibieron 27,722 PQR's, siendo atendidos, en su totalidad, dentro de los 15 días establecidos por la norma, es decir, ningún reclamo fue respondido extemporáneamente; el 52% de estos radicados correspondieron a reclamos, el 35% de estos radicados a solicitud de información o de solicitud de un nuevo servicio, un 12% de estos radicados corresponde a quejas, y Recursos de Reposición y en Subsidio Apelación y el 1% a otras solicitudes y reporte de daños.

En cuanto a las obligaciones contractuales con los usuarios, se cumple con el indicador exigido; ya que los reclamos por año directamente atribuibles a fallas en la gestión de la empresa son menores al 10% del número de suscriptores vigentes al 31 de diciembre 2020, como se muestra a continuación.

Tabla 4. **Reclamos accedidos 2020**

Indicador	2019	2020
Reclamos accedidos	13.741	8.950
Relación con # suscriptores	7,07%	4,60%

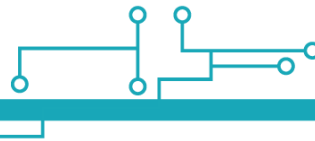
De forma mensual se realiza un estricto control de las reclamaciones accedidas por los procesos ATC y PQR donde se proyecta un informe de gestión que es expuesto a la Gerencia General y se realiza la respectiva retroalimentación efectiva a los centros de negocios de la organización que se originan el producto no conforme, buscando con ello 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 2020 por valor de \$202'232.345, este año se vio afectado este ingreso debido a la pandemia del Covid-19.

Tabla 5. **Cobros Visitas Técnicas**

Tipología	2018	2019	2020
Revisión general	38,812,966	33,911,612	16,797,440
Revisión filtración y trazado	9,084,568	6,950,076	2,628,180
Geofonía y totalizador	17,277,417	16,377,993	15,219,527
Totales	65,174,951	59,398,458	34,645,147





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

- Se adecuo la operación del personal administrativo de PQR para que realizará sus funciones desde la seguridad de su casa para prevenir contagios por Covid-19.
- Se adecuaron los formatos de notificación de las PQR's a la nueva operación virtual.
- Se ahorró un 27% en el rubro de papelería proyectado ya que las respuestas se envían en la mayoría de los casos a los usuarios que autorizaron el envío digital de sus respuestas.
- Se generan acciones de mejoras y acciones correctivas a los Centros de Negocios que generan productos no conformes a la organización y que son detectados en el análisis y decisión de un PQR, con el objeto de evitar que estos se conviertan en casos reiterativos de reclamación.
- Siempre garantes del principio de integralidad de nuestros colaboradores se realizan capacitaciones al personal donde se instruya en los temas de mayor impacto en el centro de negocios, así como el conocimiento de las labores de todo el equipo de trabajo.
- La Dirección de Servicio al Cliente da a conocer a los Centros de negocios que conforman la Organización las reclamaciones que son significativas ante la empresa y que genera descuentos de sumas 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 y se hace a través del comité de Servicio al Cliente, donde dependiendo del tema se establecen compromisos y mejoras para los procesos.
- Se suscriben nuevos acuerdos de nivel de servicio, los cuales disminuyen el tiempo de respuesta sin perder la calidad de la misma, estos acuerdos se suscriben con los Centros de Negocios que conforman la organización y que tienen más injerencia en la operación del CN PQR.
- Continuamente se actualiza la guía de radicación con tipologías más certeras que permiten una mejor designación e identificación de los PQR's y con ello una mejor atención al usuario en la radicación, análisis y respuesta.

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, solicitudes y financiaciones 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 3.09 minutos. Como gestión en el año 2020 se recibieron 257.754 llamadas entrantes, se realizaron 1.751.062 llamadas salientes y se enviaron 1.124.202 mensajes de texto para cobro de cartera y publicidad de eventos de la Empresa.



Tabla 6. **Gestión Call Center**

Gestión de Llamadas	2018	2019	2020	Part. 2019 Vs. 2020
Llamada Entrantes	130.796	149.123	257.754	73%
Llamada Salientes	157.811	1.626.935	1.751.062	8%

Adicionalmente, a través del Call Center administramos los reportes recibidos por nuestros canales virtuales; en el año 2020 ampliamos la capacidad de la operación en el Call Center para dar respaldo a la operación de Servicio al Cliente debido a la pandemia Covid-19, que nos llevó al cierre temporal de las oficinas de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020, lo que nos permitió cuidar de nuestros usuarios y colaboradores para que no se expusieran al contagio y desde la seguridad y comodidad de sus hogares pudieran realizar cualquier tipo de trámite ante la Empresa, para ello se habilitaron campañas nuevas como financiaciones, reclamos (PQR'S), Actuaciones Administrativas (conciliación de procesos por irregularidades), entre otras, lo cual ha permitido crear toda una cultura de utilización de canales virtuales para mayor facilidad de acceso a nuestros Usuarios

Respecto de la APP para el año 2020, se recibieron 3.276. Como estrategia para promover su utilización seguimos manteniendo los datos patrocinados para los usuarios del operador CLARO teniendo en cuenta que muchos de nuestros usuarios que reportan son de este operador, gracias a las campañas publicitarias a clientes externos como internos sea podido lograr un mayor tráfico. Durante el 2020 se trabajó arduamente en la nueva versión de la APP la cual ofrece mayores servicios a nuestros usuarios, igualmente a través de las diferentes campañas para el uso de la aplicación por parte de los usuarios pasamos de 727 nuevos usuarios en el 2019 a 3.994 nuevos usuarios en el 2020 para un total de 7.016 usuarios de la APP.

Otras mejoras al proceso:

- Se abrió un nuevo canal de atención de reportes a través de la red social Facebook, donde se atendieron 3.286 requerimientos de usuarios durante el año 2020, dando cumplimiento a la sentencia de la corte constitucional T-230-20 Corte Constitucional de Colombia
- Al canal virtual Kpi-bot a través de diferentes campañas de publicitarias tanto a clientes externos como internos de la organización para la utilización de la aplicación se incrementó las consultas de nuestros usuarios sobre información de su factura.

Tabla 7. **Total Consulta Canal Virtual Kpibot**

2018	2019	2020	Participación 2019 Vs 2020
5.061	66.873	111.500	67%

- Llamadas salientes, a través del sistema de atención telefónica del call center sirvió para incrementar el cobro persuasivo, 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. Es así como pasamos de contribuir al

recaudo por telecobros en el 2019 de \$ 21.448.760.258 a \$ 30.617.030.509 en el 2020 lo que equivale a un incremento del 43%.

Tabla 8. Total Gestión Telecobro Call Center

Mes	Recaudo Total	Recaudo Call	Participación
ene-20	11,132,845,204	2,889,588,419	26%
feb-20	12,726,431,186	2,047,368,861	16%
mar-20	8,834,304,492	1,335,955,608	15%
abr-20	8,549,781,372	1,463,237,309	17%
may-20	9,355,265,580	2,044,267,781	22%
jun-20	9,402,087,179	1,713,672,621	18%
jul-20	9,552,739,146	3,258,892,450	34%
ago-20	9,417,555,417	2,473,661,730	26%
sep-20	10,686,563,061	2,205,324,703	21%
oct-20	10,912,861,055	4,004,932,355	37%
nov-20	10,781,494,175	3,719,295,143	34%
dic-20	11,412,516,531	3,460,833,529	30%
Total	122,764,444,398	30,617,030,509	25%

- El turno nocturno es atendido por los colaboradores de la Dirección de Distribución y Bombeo que se encuentran en los tanques, lo que ha permitido una reducción de costos y a su vez contar con un personal capacitado en caso de presentarse una contingencia.
- Se implementó el sistema de atención telefónica en la Nube (Dyálogo Cloud) el cual permite a los agentes conectarse desde cualquier parte, realizando el trabajo en casa.
- Se estableció un comité de control para el proceso de la Dirección Distribución y Bombeo en cuanto a las quejas recibidas por la línea 116 clasificadas por Servicio Continuo y Servicio Discontinuo generando alarmas el cual nos permite actuar en la toma de decisiones a tiempo para suplir con el el servicio a los usuarios afectados.

« 1.2 PROYECCIONES

« 1.3.1. Suministro de acueducto y alcantarillado

a) Continuidad

Para el año 2021 se tiene proyectado seguir incrementando la ciudad ideal o zonas de servicio continuo, así como la continuidad SUL. Para el logro de este objetivo se continuará las obras de ampliación y adecuación del sistema de distribución de la ciudad y con introducción de mejoras tendientes a la disminución de los tiempos de interrupción del servicio, tanto para actividades de mantenimiento como para intervenciones en la conexión de nuevas tuberías.



b) Cobertura

Para el año 2021 buscaremos incrementar nuestro número de usuarios en 4.812 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto y 6.111 nuevos suscriptores para el servicio de alcantarillado, esto de acuerdo con el crecimiento de la ciudad con el fin de mantener la cobertura de cada uno de los servicios.

« 1.3.2. Gestión de mantenimiento

a) Obras civiles

En el 2021 se busca disminuir los tiempos de atención logrado durante el 2020, en 0,60 días, es decir, un 11,71%, dado que se proyecta pasar de 5,09 días a 4,49. En los últimos cinco años este indicador se ha logrado disminuir gradualmente en un 65%, al pasar de 14,42 días en el 2015 a 5,09 días en el año 2020; esto indica que la meta a conseguir es bastante exigente si se tiene en cuenta que el indicador muestra ya un comportamiento asintótico horizontal.

b) Acueducto

Para el año 2021 se pretende mejorar los tiempos de atención de daños en 1 hora, pasando de 14,70 horas obtenido en el 2020 a 13,70. Este proceso también se ha logrado optimizar en los últimos cinco años, período durante el cual, el indicador ha mostrado una disminución del 78,84%, pasando de 69,49 horas en 2015 a 14,70 en el 2020. Al igual que en obras civiles, este guarismo de acueducto ha tenido una asíntota en los dos últimos años.

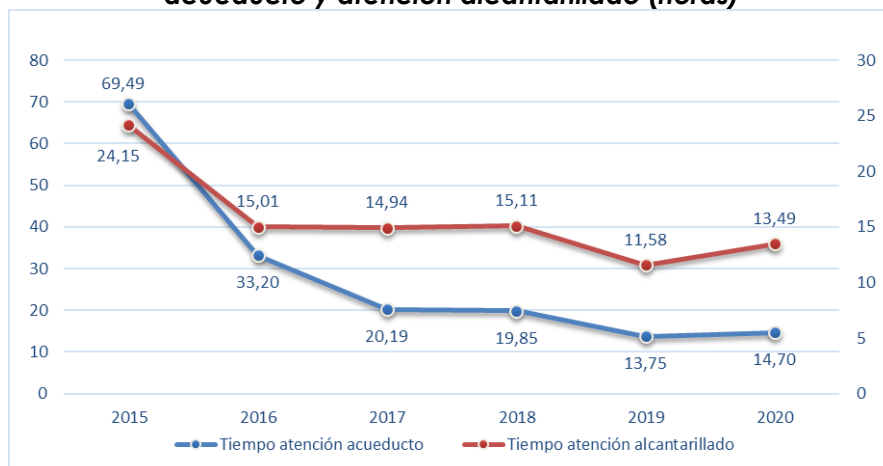
c) Alcantarillado

Para el 2021 se proyecta una meta de atención de 12,21 horas, es decir, disminuirlo en 1,28 horas con relación al obtenido en el 2020. Es una meta que requiere una buena gestión dado a que se busca que el indicador se ubique en un límite inferior de tiempo y porque se cuenta con el mínimo de la capacidad operativa para la atención de este proceso, por lo que se continuará con la estrategia de hacer seguimiento a 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.

La evolución del indicador en los últimos cinco años ha sido del 44,11%, dado que en el 2015 estuvo en 24,15 horas y en el 2020 terminó en 13,49, reflejando una disminución de 10,65 horas.



Gráfica 9. Evolución tiempos promedios de atención reparación daños acueducto y atención alcantarillado (horas)



« 1.3.3. 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:

En el año 2021 se espera realizar 69.844 reinstalaciones y 934 reconexiones del servicio a usuarios que por presentar mora en la factura se les haya suspendido el servicio y se espera continuar atendido estas actividades en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente, adicionalmente se esperan ejecutar un total de 4.370 Nuevas Acometidas, de las cuales 3.740 serán del servicio de acueducto y 630 para el servicio de alcantarillado.

« 1.3.4. Gestión de atención al cliente

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

Atención al Cliente

- Se realizarán campañas para que los usuarios utilicen más los canales virtuales en la realización de cualquier tipo de trámite ante AKC, generando una cultura de servicio digital.



- Para el 2021 se tiene programado realizar una acción de mejora para instalar un asesor virtual para poder seguir realizando la atención sin tener que ir a los puntos de atención personalizada.
- Se realizará capacitaciones al personal sobre el manejo de señas para así brindar una mejor atención a esa población.
- 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.
- 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.
- Ampliaremos la cobertura para la atención a la población discapacitada con la instalación de herramientas tecnológicas aprobadas por el Ministerio de las TIC en cumplimiento de Ley 361/1997 en los artículos 45, 46 (Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones), y se reducen costos de tipo administrativo para el Centro de Negocios de Atención al Cliente.
- Iniciaremos la utilización del nuevo sistema SAP y lo apropiaremos a la operación del CN sacando el mayor provecho de sus funcionalidades, y así mismo propendiendo por el mejoramiento continuo.

Call Center

- Ampliar la capacidad de envío de mensajes de texto de 300 mil a 500 mil el cual se utilizan para el cobro persuasivo para contribuir al recaudo, y para mensajes de la red comunitaria, mensajes de estado de servicio.
- Se Implementará un link para los usuarios el cual dispondrán de un Chat en línea a través de la página web y también de la APP el cual podrán comunicarse con las agentes del Call Center.
- Se implementará servicios adicionales a través de la plataforma de atención telefónica (DYALOGO CLOUD) para la gestión de atención de otros centros de negocios mediante campañas y formularios que permitirán llevar su control y registro con sus debidos soportes.
- Continuar con la capacitación y retroalimentación de procesos que sean ajustados de acuerdo a las necesidades del servicio a las agentes
- Se ampliarán las funcionalidades de la plataforma KPIBOT para hacerla más robusta.
- Se potenciar el sistema de atención telefónica DYALOGO garantizar la protección de la base de datos migrando este a la nube donde se implementará el uso de formatos para encuestas o campañas diseñadas de acuerdo a las necesidades del servicio a través del CRM.
- Iniciaremos la utilización del nuevo sistema SAP y lo apropiaremos a la operación del CN sacando el mayor provecho de sus funcionalidades, y así mismo propendiendo por el mejoramiento continuo.

PQR

- Gestionar e implementar la aplicación en teléfonos móvil que permita a nuestros inspectores de terreno realizar las visitas técnicas a través de este medio y a su vez





notificar las mismas una vez realizadas a los correos electrónicos de nuestros usuarios, trabajando siempre mancomunadamente con la política de cero papel.

- Para el año 2021 se continuará trabajando en el principio de integralidad de nuestro proceso por lo cual se realizará capacitaciones al personal sobre el manejo de señas para así brindar una mejor atención a esta población si así se requiere.
- Trabajar en estrategias jurídicas y comerciales significativas que impacten favorablemente tanto a la organización como a nuestros usuarios, es decir disminuyendo los reclamos accedidos.
- Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación dentro del Comité de Servicio al Cliente con los diferentes CN's que conforman la organización, buscando mejorar la prestación del servicio y evitar multiplicidad de PQR'S sobre los mismos temas.
- Se establecerán indicadores de control para los tiempos de atención de los Cn's que conforman la organización y que tienen injerencia en el proceso de PQR.
- Se realizarán capacitaciones sobre Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011 (en lo referente a Derechos de petición) y en los temas cuyas reclamaciones son más reiterativas y más significativas para la empresa.
- Se realizará capacitación sobre los peligros a los cuales están expuestos nuestros trabajadores en el marco de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Iniciaremos la utilización del nuevo sistema SAP y lo apropiaremos a la operación del CN sacando el mayor provecho de sus funcionalidades, y así mismo propendiendo por el mejoramiento continuo.

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.



2

OBJETIVO

« 2.1 ANÁLISIS GENERAL

« 2.1.1. Cumplimiento contractual

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., desde sus inicios, ha cumplido en su integridad con el objeto y alcance del Contrato de Operación, ejecutando las obras encomendadas 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 régimen de servicios públicos domiciliarios, el Contrato 030 de 2006, sus otrosíes y anexos.

El año 2020 fue sin duda un año atípico, lleno de retos y aprendizajes asumidos desde la excelencia y eficiencia en la gestión, direccionada a darle pleno cumplimiento a los deberes contractuales, con el más alto nivel de responsabilidad social empresarial, con la finalidad de mitigar todos los riesgos que la emergencia social y sanitaria pudo traer y con ello garantizarle a la comunidad cucuteña la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en óptimas condiciones. En esta tarea se contó con el acompañamiento y seguimiento de la entidad contratante EIS CÚCUTA S.A. ESP. Y el CONSORCIO HIDROGESTIÓN, con quienes actualmente se adelantan mesas de trabajo para determinar las afectaciones generadas por la pandemia y las diferentes alternativas de solución para superarlas.

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

El cumplimiento de este indicador se describe en el [ítem 1.1.1. a\).](#)

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 2020 =0,53% < 5 %), por lo que es totalmente apta para el consumo humano.

Tabla 9. **IRCA 2020**

PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
IRCA %	1	0.2	0.3	0.42	0.2	0.8	0.1	0.2	0.5	0.4	1.5	0.7	0,53%



Las muestras recolectadas se realizan en cumplimiento al ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS firmada entre la secretaria de Salud Municipal y AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. la cual se encuentra vigente para el año 2021, 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 fisicoquímicos y microbiológicos para agua cruda y tratada conforme a la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017 ante el organismo nacional de acreditación ONAC.

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

Para el 2020, 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 10. Estado de la Micromedición (Corte a 31 de diciembre de 2020)

ESTADO DEL MEDIDOR		CANTIDAD
Usuario Sin Medidor	Sin Medidor	125
	Suspendidos y Desocupados Sin Medidor	987
Usuarios Con Medidor Parado O No Funciona		770
Medidor Con Lectura Mayor A 3000 Mts		798
Medidor Con Lectura Menor A 3000 Mts		191922
Contrato En Proceso De Depuración		24
Total De Usuarios Facturados		194626
TOTAL DE USUARIOS PARA LA COBERTURA		193.615
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)

El cumplimiento de este indicador se describe en el [ítem 1.1.4. b\).](#)

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

Con una inversión de \$ 372'028.340 la empresa Aguas Kpital Cúcuta, cumplió con la limpieza de canales y desarenadores de agua lluvias 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; Rubro que tuvo un incremento del 23,6% con respecto al 2019, debido al mayor número de limpiezas que se realizaron, como consecuencia del material de arrastre que generaron las lluvias de gran intensidad en los diferentes periodos del año que azotó a la ciudad.





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

De igual forma persiste la construcción de viviendas sobre los canales de aguas lluvias y en las rondas de drenajes naturales, sin que exista intervención por parte de las autoridades competentes, no obstante, de haberles informado en reiteradas ocasiones.



Es importante resaltar y reiterar el impacto que causa la baja cobertura de alcantarillado pluvial a la infraestructura sanitaria, ocasionando alto porcentaje de conexiones erradas que sobrecargan en época de invierno los colectores, interceptores y emisarios sanitarios, provocando reboses y su posterior colapso. En el año 2020 se presentaron varias emergencias que debieron solucionarse realizando la reposición de colectores: Interceptor izquierdo Canal Bogotá, Guaimaral, Palmeras, Cundinamarca entre otros.

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 2020 de 50,28%, cumpliendo con los compromisos contractuales y consolidando unas pérdidas inferiores en relación al indicador que tenía la ciudad hace cinco años y que superaba el 56%.

Sin embargo, la situación atípica del año pasado ha terminado por afectar nuestra gestión de reducción de las pérdidas de agua, como consecuencia de las disposiciones aplicadas por el gobierno nacional y municipal en el marco de la declaratoria de la emergencia sanitaria vigente desde el pasado 21 de marzo, que no nos han permitido cumplir con nuestros programas y proyecciones relacionados con nuestro propósito de la reducción del indicador del Índice de Agua No Contabilizada (IANC).

El mayor impacto en la gestión de las pérdidas comerciales se ha presentado en la gestión de la submedición, debido a la reducción significativa de la reposición de medidores que disminuyó en más de un 40% comparado con los resultados del año pasado.

En cuanto a pérdidas técnicas, en especial en los meses de la cuarentena estricta, se presentó un cambio significativo en la distribución de la demanda habitual de agua en nuestra ciudad, con incrementos importantes en los sectores principalmente residenciales; alterando además el perfil de consumo con el desplazamiento e





incremento en el área de la zona de máxima demanda. Esto hizo que, para mantener el buen servicio a los usuarios, tuviésemos que incrementar la presión promedio de la ciudad en más de un 10%, efecto que no solo se ve reflejado en el incremento de caudal de las fugas no visibles ya existentes, sino en el deterioro de la tubería.

Todo lo anterior no nos ha permitido continuar con la evolución positiva del indicador que veníamos consiguiendo. Según nuestras proyecciones, de no haberse presentado las condiciones especiales en las que ahora nos vemos abocados, actualmente nuestro indicador IANC estaría en 49,5%.

A continuación, un resumen de la gestión lograda en 2020.

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 13 horas durante el 2020, reduciéndolo en aproximadamente 10 horas en comparación a la gestión obtenida en 2018.

Otro de los programas claves en la importante reducción obtenida el año anterior fue la gestión de pérdidas por la búsqueda sistemática de fugas imperceptibles que fue reforzado con la inclusión de una cuadrilla adicional y que, con el apoyo de la dirección de mantenimiento, se logró identificar y reparar un caudal de fuga promedio mayor a 16 l/s por mes. Además, se implementó el método de prelocalización de fugas no visibles mediante imágenes satelitales con la empresa Utilis de Israel, siendo la primera ciudad en el país en utilizar esta tecnología.

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 2020 se detectaron más de 2.800 casos de irregularidades relacionados con pérdidas comerciales que permitieron una recuperación en la facturación por usuario mayor a 6 m³. Respecto a la gestión de la submedición, fueron reemplazados más de 22.000 micromedidores y una recuperación promedio de agua por encima de 2 m³/medidor/mes.

En cuanto a la vinculación de asentamientos mediante pilas públicas, que también busca reducir las pérdidas comerciales que ocasiona esta población, este año se logró vincular 112 beneficiarios y para el próximo año se tiene proyectado vincular 480





beneficiarios nuevos con lo que se lograría la inclusión de por lo menos 96.74 % de las zonas de asentamiento más grandes y significativas de la ciudad. Vale la pena resaltar que 25 beneficiarios de pilas pasaron a ser usuarios en condiciones uniformes terminando así un trabajo mancomunado entre la Alcaldía Municipal, La EIS, LA Fundación VyC, la comunidad y la empresa.

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

En el año 2020, a pesar de los inconvenientes de fuerza mayor, por las medidas de la emergencia sanitaria por el COVID 19, que retrasaron el cronograma de ejecución de obras, El Operador del servicio AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., ejecutó un total de 26.390 millones de pesos en obras de ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, ejecutando 17.486 millones de pesos en redes de acueducto (66,3%) y 8.904 millones de pesos en alcantarillado (33,7%).

Estas inversiones permitieron el cumplimiento del 100,1% del año catorce y avanzar en el 46% de la inversión para el año operativo 15 que se evaluará el próximo 4 de Junio de 2021.

Cumplimiento Año 14: En el año 2020 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 190.000 usuarios.

Con corte a 4 de Junio de 2020, respecto al acumulado de las metas para el año catorce de operación, en lo que hace referencia a obras de inversión en acueducto, se ejecutó el 83,85% y se justificó el retraso en el cumplimiento del 100% toda vez, que se demostró y sustentó el mismo, con la declaratoria de emergencia nacional por la pandemia COVID19, por lo que nos llevó al no cumplimiento al 100% de la meta contractual según lo establecido en el Contrato de Operación N° 030 de 2006 para la ejecución de obras en infraestructura de acueducto y alcantarillado, en el mes de Junio de 2020, del análisis de las 155 Actas de Verificación de Obras suscritas con la interventoría Consorcio Hidrogestión, se concluye que nuestra empresa finalizó con un 90.61% con las metas trazadas en los dos servicios, para el décimo cuarto año, evaluado el pasado 4 de Junio de 2020, con una inversión total de \$ 17.983.644.267 de meta para el año contractual, como se detalla a continuación:

Tabla 11. Ampliación y reposición año 14 de operación (cierre 4 junio 2020)

CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 14	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 14	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN	\$ 6.894.214.520	\$ 3.366.176.744	48,83%	\$ 5.425.598.759	\$ 640.166.669	11,80%
REPOSICIÓN	\$ 4.761.647.087	\$ 6.406.701.755	134,55%	\$ 2.765.523.142	\$ 7.570.599.099	273,75%
TOTAL X SERVICIO	\$ 11.655.861.607	\$ 9.772.878.499	83,85%	\$ 8.191.121.901	\$ 8.210.765.768	100,24%
% EJECUCION TOTAL A LA FECHA						90,61%

En acuerdo con la EIS CUCUTA el día 25 de noviembre de 2020 se realizó la entrega con el Consorcio Hidrogestión Cúcuta del saldo pendiente para el cumplimiento de la meta





para el año 14 de operación, por un valor de \$1.883.652.905 en redes de acueducto como hace constancia en las 5 actas recibidas con esta fecha, para un total de 160 actas firmadas dando así cumplimiento al 100.1% de las metas totales de las redes de acueducto y alcantarillado.

Tabla 12. Ampliación y reposición año 14 de operación (cierre 25 de noviembre 2020)

CLASE Y TIPO DE INVERSIÓN	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 14	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 14	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACIÓN	\$ 6.894.214.520	\$ 5.249.829.649	76,15%	\$ 5.425.598.759	\$ 640.166.669	11,80%
REPOSICIÓN	\$ 4.761.647.087	\$ 6.406.701.755	134,55%	\$ 2.765.523.142	\$ 7.570.599.099	273,75%
TOTAL X SERVICIO	\$ 11.655.861.607	\$ 11.656.531.404	100,01%	\$ 8.191.121.901	\$ 8.210.765.768	100,24%
% EJECUCIÓN TOTAL A LA FECHA						100,10%

Cerrando con un total de inversión de \$19.867.297.172 millones de pesos en ampliación y reposición redes de acueducto y alcantarillado, correspondiendo al 59% de la inversión por \$ 11.657 millones y en ampliación y reposición de redes de acueducto y el 41% al servicio de alcantarillado con inversiones por \$ 8.211 millones de pesos.

En el servicio de acueducto el 55% de la inversión se ejecutó en reposición de redes y en el alcantarillado el 92%.

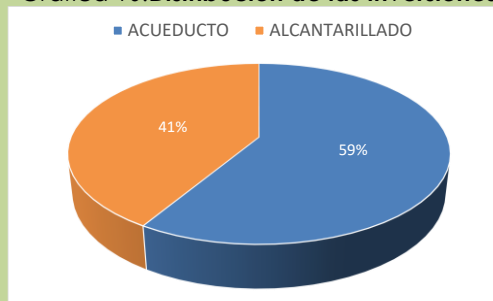
❖ Ampliación y Reposición Redes de Acueducto

En cuanto a la ampliación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, se instalaron 33.950 metros lineales de tubería por valor de \$ 26.390 millones de pesos, los cuales se encuentran distribuidos en \$ 10.045 millones en 8.202 m de tubería instalada en ampliación y \$ 16.344 millones en 25.748 m de tubería instalada en reposición.

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

- PANC Línea Expresa Estación Nidia Tanque Antonia Santos 24" con una longitud de 1920 m
- PANC Línea expresa estación Nidia Tanque La Victoria 20" con una longitud de 1154.70 m
- Barrio Pueblo Nuevo - Carora Calle 1 entre Avenida 8 y Transversal 17 16" con una longitud de 354.20 m

Gráfica 10. Distribución de las Inversiones



Gráfica 11. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición

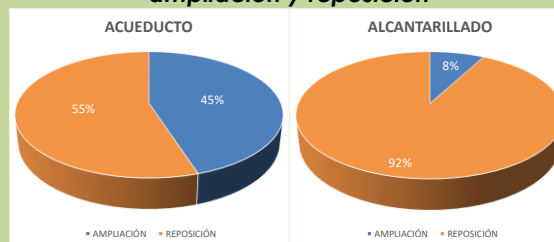


Tabla 13. Distribución de las inversiones – ampliación y reposición

SERVICIO	TIPO RED	INVERSIÓN	LONGITUD (m)
ACUEDUCTO	AMPLIACIÓN	\$ 8.285.051.865	6.855
	REPOSICIÓN	\$ 9.200.834.728	18.506
ALCANTARILLADO	AMPLIACIÓN	\$ 1.760.381.385	1.347
	REPOSICIÓN	\$ 7.143.813.302	7.242
TOTAL		\$ 26.390.081.280	33.950
AMPLIACIÓN		\$ 10.045.433.250	8.202
REPOSICIÓN		\$ 16.344.648.030	25.748





- Barrio Alfonso López Nueva línea impulsión estación Santander - Tanque La Popa 16" con una longitud de 541 m
- Barrio Santander línea de refuerzo de 6" con una longitud de 461.6 m y tubería de 3" L=432.2m
- Sector Aeropuerto, El Porvenir, Toledo Plata, Villas del Tejar y Girasoles tubería de 3" L=739.6m

A continuación, se relación las principales obras de reposición de acueducto:

- Red matriz tanque La Popa - Belén fase II Barrio Nuevo tubería 20" L= 200 m
- Relocalización tubería impulsión El Indio Atalaya Sector Sevilla tubería de 20" L=204m
- Barrio 28 de febrero tubería de 8" L=328.5m
- Barrio El Contento tubería de 8" L=379.3m, 6" L=330m, 4" L=1118.7m, 3" L=109.4m
- Barrio Cundinamarca Tubería de 3" L=2660.6m
- Sector Quinta Oriental y Guaimaral Avenida 11E tubería de 6" L=956.2m , 4" L=903.1m y 3" L=395.2m
- Sector Aeropuerto, El Porvenir, Toledo Plata, Villas del Tejar y Girasoles tubería de 3" L=747.8m
- Sector Cerro Norte en tubería de D=6" L=205.1m, 4" L=482.4m

❖ **Ampliación y Reposición Alcantarillado**

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

- Sector Ospina Pérez Tubería 8" L= 1017.70m
- PSMV, Empalme colectores Insula - Cenabastos al margen izquierda Canal Bogotá tubería de 30" L=60.73m
- María Gracia tubería 8" L= 164.82 m





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

- Reposición Avenida 0 desde la Avenida. Libertadores a Diagonal Santander Fase II, D= 27", 24"16",12",10",8" Long de instalación: 1632.67m
- Colector margen derecho Canal Bogotá entre Diagonal Santander – Calle 1 La Merced, D=40",36",30",12",8" Long: 263.78m
- Reposición alcantarillado PVC 8", 12", 16", 24", 30" Acacios Guaimaral alcantarillado Av. 11E Calle 5N Canal Bogotá, Long: 1563.64m.
- Reposición alcantarillado PVC 8", 12", Avenida Gran Colombia – Calle 2N alcantarillado Av. 11E, Long: 654.56m.
- Reposición alcantarillado Emisario Final de Atalaya Sector Redoma de Claret, 24",12" Long: 218.68m
- Reposición alcantarillado Sector Subida Chiveras 24",20",18",12", Long: 318.32m
- Reposición alcantarillado Sector Centro Comercial Bolívar 20", Long: 111.69m

Cumplimiento Año 15: En cuanto al cumplimiento de inversiones para el año 15 de operación que se evaluará el próximo 5 de Junio de 2021, acorde con las nuevas metas aprobadas en con el Otrosí No 4, se han ejecutado inversiones por valor de \$21.889 millones de pesos correspondiente al 46% de la inversión total para el año operativo 15.

Tabla 14. Ampliación y reposición año 15 de operación (2020-2021)

CLASE Y TIPO DE INVERSION	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	META AÑO 15	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO	META AÑO 15	CONSOLIDADO	% CUMPLIMIENTO
AMPLIACION REDES	14.275.380.317,00	3.381.827.358,58	23,69%	15.662.044.112,00	1.835.066.160,92	11,72%
REPOSICION REDES	9.755.565.140,00	7.292.381.335,80	74,75%	7.877.742.874,00	9.390.301.282,51	119,20%
TOTAL X SERVICIO	24.030.945.457,00	10.674.208.694,38	44,42%	23.539.786.986,00	11.225.367.443,44	47,69%
% EJECUCION a DIC 31 /2020						46,04%
						21.899.576.137,82

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 \$1.451 millones mensuales, para una suma total en el 2020 de \$ 17.419 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 2020 el operador ha recuperado a la EIS CÚCUTAS.A. E.S.P. el valor de \$45.111.694 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 15. Garantías vigentes

ITEM	No.	TIPO DE POLIZA	VIGENCIA	
			DESDE	HASTA
1	1001031	Todo riesgo contratistas	1/5/2020	1/5/2021
2	1001081	Daños materiales combinados	1/5/2020	1/5/2021
3	1001160	Daños materiales combinados Terrorismo de daños	1/5/2020	1/5/2021
4	3000032	Sustracción	1/5/2020	1/5/2021
5	3000051	Corriente débil	1/5/2020	1/5/2021
6	3000035	Rotura de maquinaria	1/5/2020	1/5/2021
7	3001900	Manejo Póliza global	1/1/2021	1/1/2022
8	3000098	Incendio póliza daño tradicional	1/5/2020	1/5/2021
9	1008769	Responsabilidad civil laboratorio calibración de medidores	4/5/2020	4/5/2021
10	1008768	Responsabilidad civil laboratorio Ensayos de agua	4/5/2020	4/5/2021
11	3000262	Responsabilidad civil Extracontractual	27/11/2020	27/11/2021
12	3007200	Automóviles póliza	5/10/2020	5/10/2021
13	3006540	Automóviles póliza	2/5/2020	2/5/2021
14	1012169	Responsabilidad Civil Directores y administradores	14/2/2020	14/2/2021
15	1001117	Seguro Todo Riesgo Contratista Póliza de daño	4/10/2020	4/10/2020

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° 17, 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 con el cronograma establecido en la Res. 20161300062185 de Noviembre de 2016, la Res. 0154 de Marzo de 2014 y la Res. 0527 de Julio de 2018.

l) Cumplimiento ampliación de la capacidad instalada de producción, prevista en el (Numeral III.3 Anexo Técnico Contrato 030 de 2006) segunda ampliación oferta PA2

Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral III.3 del Anexo Técnico, que establece que el operador está en la obligación de haber ampliado la capacidad de producción en un total de 1,0 M3/s (en una o dos etapas) antes del mes diez del año catorce de operación, se cumplió con este compromiso, culminando las obras de





ampliación de oferta en las dos plantas de tratamiento Pórtico y Tonchalá, cumpliendo con la Segunda Ampliación de Oferta de 0,5 m³/s que sumada a la PA1 entregada en el año 2012, se obtiene una capacidad de oferta ampliada en 1,0 m³/s.

El día 3 de Abril de 2020, teniendo en cuenta el caudal máximo promedio producido en los dos sistemas de producción de 3246 l/s, se concluye que se recibe un total de 3129 l/s para obtener un total ampliado de 1000 l/s de capacidad de producción, de esta manera el Operador AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP cumple con la Segunda Ampliación de capacidad acorde con lo establecido en el numeral III.3 del Anexo Técnico del contrato 030 de 2006.

Las obras consistieron en la modernización con tecnología de punta de los procesos de floculación, sedimentación y filtración de las dos unidades de potabilización de la planta el Pórtico P1 Y P2. Así como la optimización del sistema Zulia con la modernización de la estación de bombeo Tasajero, by pass cámara de quiebre.

Así las cosas, el caudal total de ampliación de oferta es: Caudal promedio máximo de Sistema Pamplonita de 2104 l/s y el Sistema Zulia 1142 l/s, para un total de producción de 3246 l/s. Comparando los caudales obtenidos con los caudales registrados y tomados como base del año 2007 de 2,129 l/s, se obtiene una ampliación total de capacidad de producción de 1.117 l/s Teniendo en cuenta que se amplió un total de 1.117 l/s, queda una capacidad adicional para futuras ampliaciones de 117 l/s.

Tabla 16. Ampliación de la capacidad instalada de producción

PERIODO AFORO	SISTEMA PRODUCCIÓN	PLANTA	Qmax PRODUCIDA (l/s)	Q PROMEDIO Max (l/s)
11 Mar – 25 Mar	Pamplonita	Pórtico 1	994	946
5 Mar – 19 Mar	Pamplonita	Pórtico 2	1.172	1.158
Subtotal Pamplonita				2.104
19 Feb – 6 Mar	Zulia	Carmen de Tonchalá	1.158	1.142
Total caudal promedio máximo horario				3.246
Aforo base año 2007				2.129
Ampliación total oferta				1.117
Ampliación a entregar presente acta				1.000
Excedente producción				117

m) Indicadores financieros

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., presenta al cierre preliminar del año 2020 un indicador financiero IFA en nivel I bajo, determinado por el nivel de los siguientes indicadores:

Tabla 17. Indicadores Financieros 2020

INDICADORES DE PRIMER NIVEL RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005			AL 31 -12 - 2020
a) Indicadores Financieros:			
Liquidez ajustada		Li	1.48
Endeudamiento		Ei	60%
Eficiencia en el recaudo		Eri	90,74%
Cubrimiento de intereses		Cii	133,080



INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL RESOLUCIÓN CRA 315 DE 2005			AL 31 -12 - 2020
a) Indicadores Financieros:			
Razón de endeudamiento a corto plazo		RCPI	30%
Razón de endeudamiento a largo plazo		RLPI	70%

- ✓ Liquidez ajustada y endeudamiento, en este indicador la empresa se encuentra en el nivel I (Superior), por presentar un nivel de liquidez ajustado en el 1.48 y el endeudamiento en el 60%.
- ✓ El indicador de liquidez y endeudamiento se encuentra en nivel superior, por cada peso de deuda corriente la empresa tiene para cubrir 1.48 pesos de liquidez, además presenta un endeudamiento del 60% lo cual indica que su financiación está en su mayoría con recursos propios.
- ✓ El Indicador de Eficiencia del recaudo, se encuentra en nivel I superior al ubicarse en el 90,74%, muy a pesar, de la caída en el recaudo en el presente año, por el tema de pandemia, seguimos en nivel superior, al no estar este indicador por debajo del 85%
- ✓ El indicador de cubrimiento de intereses, nos encontramos en nivel I superior por estar ubicado en el 133.080 este indicador refleja que el margen de Ebitda resultado del ejercicio fue amplio y suficiente para cubrir los gastos financieros.

« 2.1.2. Cumplimiento legal

a) Cumplimiento legal administrativo

❖ **Actuaciones servicios públicos domiciliarios:** La empresa AGUAS KPI TAL 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 2020 se observa un cumplimiento en el cargue de la información general en 94.7% quedando pendiente un 5,3% 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 18. Reportes al SUI

PERIODO		Total, Conceptos Reportados en el SUI	Total, Conceptos Requeridos por la SSPD	INDICADOR
1	ENERO	4.329	4.725	91.6%
2	FEBRERO	4.432	4.747	92.0%
3	MARZO	4.486	4.764	94.2%
4	ABRIL	4.512	4.790	94.2%
5	MAYO	4.589	4.792	95.8%
6	JUNIO	4.615	4.834	95.5%
7	JULIO	4.637	4.858	95.5%
8	AGOSTO	4.653	4.858	95.8%
9	SEPTIEMBRE	4.689	4.926	95.2%
10	OCTUBRE	4.712	4.947	95.2%
11	NOVIEMBRE	4.756	4.967	95.8%



PERIODO	Total, Conceptos Reportados en el SUI	Total, Conceptos Requeridos por la SSPD	INDICADOR
12 DICIEMBRE	4.869	5112	95.2%
Acumulado	4.607	4.860	94.7%

Apertura de Investigación SSPD por SAP-PQR: En el año 2020 se registraron (0) mulas en firme y (31) pliegos de cargo por SAP.

❖ Actuaciones populares y ambientales

Medio de Control de Protección de Derechos e Intereses Colectivos (Acciones Populares): Se notificaron 8 nuevos medios de control para totalizar 34 que están en trámite desde la vigencia 2006, todos con alta probabilidad de éxito y se notificaron dos (2) fallos favorables a AKC.

Procesos Sancionatorios Ambientales (CORPONOR): Se siguió realizando la defensa legal en los 46 procesos ambientales que están en trámite desde la vigencia 2006.

De igual manera se notificaron 2 medidas preventivas, solicitándose su levantamiento a través de escritos debidamente fundamentados presentados a la corporación.

Se notifico 1 Resolución que decide proceso sancionatorio y en cuya parte resolutive exoneran de responsabilidad a AKC.

Se presentaron objeciones durante la vigencia 2020 a las facturas de CORPONOR por concepto de Tasa Retributiva y Factor Regional.

❖ Procesos Judiciales Administrativos en contra

Medio de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: Se notifico sentencia negando las suplicas de la demanda dentro del proceso contra la Agencia Nacional del Espectro (ANE) quien impuso una sanción al operador, el fallo fue recurrido.

Se siguió realizando la defensa legal en los 4 medios de control que están en trámite desde la vigencia 2006.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa (Seguimiento a Litigios por Daños a Terceros - Reclamación Perjuicios): Se siguió realizando la defensa legal en los 6 medios de control que están en trámite desde la vigencia 2006.

❖ Procesos Judiciales Administrativos promovidos por AGUAS KPITAL CUCUTA

Medios de Control con Pretensión de Nulidad y Restablecimiento del Derecho: En 2020 se presentaron dos demandas contra CORPONOR cuya pretensión es la eliminación del cobro del Factor Regional de las vigencias Enero a Julio de 2019.





Se encuentran pendientes por resolver 13 acciones instauradas contra CORPONOR por el cobro del Factor Regional y Multas por procesos sancionatorios ambientales.

Medio de Control con Pretensión de Reparación Directa por Perjuicios Ocasionados a AKC.

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

b) Cumplimiento legal penal

❖ Procesos penales en contra

No se presentaron denuncios ni condenas en la vigencia 2020.

❖ Procesos por otros tipos penales

Se siguió realizando la defensa legal en la denuncia que se encuentra trámite de la vigencia 2020.

c) Cumplimiento legal laboral

Seguimiento a Litigios por Incumplimiento de Normas (laborales, seguridad social, ejecutivos, fiscales): Para el año 2020 en el proceso 2013-350 se profirió sentencia a favor de AKC.

d) Otros

❖ **Proceso Civil indemnizatorio:** Para el 2020 el proceso de Responsabilidad Civil Extra Contractual 2019-466 se encuentra al despacho para resolver llamamiento en garantía.

❖ **Conciliaciones Prejudiciales:** Se notificaron 3 Conciliaciones prejudiciales previo al inicio de Demanda por el Medio de Control Reparación Directa.

Se notifico 1 Conciliación prejudicial previo al inicio de Demanda por el Medio de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.

❖ **Gestiones de saneamiento ambiental ante autoridades municipales:** Se continuó 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 2020, se radicaron en sede de la empresa 131 acciones de tutelas de las cuales, a las 131 se presentó la debida notificación y defensa:

Por derecho de petición	34 Oportunidades
Por prestación de servicio	37 Oportunidades
Por asuntos laborales	0 Oportunidades
Por mínimo vital	14 Oportunidades
Por Pilas Publicas	4 Oportunidades
Otros, ejemplo manejo de aguas lluvias, otras empresas, actuaciones administrativas etc.	42 Oportunidades

Fallos favorables: 117. Fallos desfavorables: 14.

El porcentaje de efectividad en la defensa fue del 89%

« 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 2020, verificando el cumplimiento de las reuniones de seguimiento de la gestión administrativa, técnica, comercial, financiera y de los temas más relevantes de la sociedad a través de las reuniones mensuales de la Junta Directiva y 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 trece (13) de marzo del 2020, registrada en el acta de Asamblea General Ordinaria N° 29, integrada por los siguientes miembros principales y suplentes:



Tabla 19. Miembros de la junta directiva

Miembros Principales	Miembros Suplentes
José Javier Castellanos Bautista C.C.No.13.443.377	Jaime Andrés Garbiras Serrano C.C. No. 88.256.074
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 13 de marzo del 2020, aprobando el Informe Anual de Gestión de Fin de Ejercicio del año 2019, 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 20. La composición accionaria de AGUAS KITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con corte al 31 de diciembre de 2020

Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
Fiduciaria Colpatria 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 KITAL S.A. E.S.P En liquidación Judicial. Principal: Gabriel Jaime Trujillo Vélez C.C. 70.105.844		.	9.618	9.618.000.000	9.618.000.000	20,838%
Transivic S.A.S	900.367.716-5	Avenida 1 No 1-83 Barrio Ileras	626	626.000.000	626.000.000	1,356%
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%



Nombre el Accionista	Documento	Dirección	# Acciones	Capital Suscrito	Capital Pagado	Participación %
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%
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%
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 Montaña O German A Montaña O	88.265.903 13,275,204	Trv. 119 No. 147b - 10 Conjunto Las Flores II - Interior 7 Apto 203	1	1.000.000	1.000.000	0,002%
SUBTOTAL			46157	46.157.000.000	46.157.000.000	100,00%





c) Acuerdos Colectivos

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP., y el Sindicato en el año 2020, de forma conjunta cumplieron con el deber de respetar lo acordado en la convención colectiva de trabajo 2019-2022, celebrando las reuniones trimestrales acordadas, cumpliendo los compromisos relacionados con la revisión y aprobación del reglamento interno de trabajo, comité de reclamos, las jornadas laborales, dotaciones, encargos, ascensos, etc.

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

El 2020 fue un año marcado por la declaratoria de estado de emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional, por la propagación del Covid 19, que sin duda produjo un impacto en las condiciones de trabajo y en la gestión general de la empresa, no obstante en medio de esta coyuntura, 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, mitigar los riesgos generados por la emergencia y garantizar la prestación continua de los servicios, logrando satisfactoriamente un buen resultado, producto del gran compromiso y trabajo interdisciplinario con las áreas de la Compañía.

Para alcanzar estos resultados, se asumieron retos desde la administración en aspectos de planeación, operativos, comerciales, financieros y administrativos, con el objeto de atender satisfactoriamente las dificultades y los efectos de las medidas regulatorias expedidas en el marco de la emergencia. En esta tarea se contó con el acompañamiento y seguimiento de la entidad contratante EIS CÚCUTA S.A. ESP. Y el CONSORCIO HIDROGESTIÓN CÚCUTA, con quienes actualmente se adelantan mesas de trabajo para determinar las afectaciones generadas por la pandemia y las diferentes alternativas de solución para superarlas.

« 2.2 PROYECCIONES

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. ESP., está comprometida con el cumplimiento responsable de todas las metas trazadas en el Contrato de Operación, prueba de ello han sido los esfuerzos que se han hecho durante el periodo sin precedentes de emergencia nacional por el que estamos atravesando actualmente, para garantizar a la comunidad cucuteña la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en óptimas condiciones. En mérito de lo anterior seguiremos trabajando en la mejora continua de nuestra gestión y en reforzar las relaciones con la entidad contratante y el Municipio en búsqueda de construir una ciudad mejor para los cucuteños.

Se proyectó el mismo indicador del año 2020 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 2020 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.



3

OBJETIVO

« 3.1 ANÁLISIS GENERAL

La vigencia 2020, caracterizada por emergencia sanitaria, situación de pandemia COVID – 19, genero el direccionamiento de toda actividad a la virtualidad obligándonos a hacer de esta herramienta el medio de contacto eficiente y efectivo que generó en los colaboradores aprestamientos de aprendizajes enmarcados en entrar al conocimiento y adquisición de habilidades informáticas debido a la misma necesidad de comunicación.

Esta situación no frenó, en su totalidad las actividades ya programadas, sino que las trasladaron a otro plano permitiendo incluso la mayor inclusión y disfrute familiar de las mismas.

Todos los programas y procesos generaron en los colaboradores una gran resiliencia pudiendo lograr resultados positivos que nos llevaron a dar continuidad y el logro del objetivo, buscar la felicidad y el bienestar de los colaboradores.

« 3.1.1. Clima organizacional

La empresa siempre se ha caracterizado por mantener un ambiente basado en las emociones de sus colaboradores donde el componente emocional y motivacional generan un papel importante en las habilidades laborales generando un capital humano idóneo, competitivo y responsable. La medición del clima organizacional nos permite promover un ambiente laboral más agradable favoreciendo la productividad y la innovación, por ende los resultados de una gran organización; esto nos permite ser bien valorados, logrando conjugar las mejores estrategias para fortalecer a los colaboradores como son: la comunicación interna, el desarrollo del liderazgo, promover la integración, asegurar el bienestar e identificar el personal insatisfecho para su posterior acompañamiento, sin apartarse de los avances y soluciones tecnológicas.





En el año 2020 se observa como el factor emocional se ve afectado por las condiciones especiales generadas por la pandemia, que no fueron críticas por la atención y el acompañamiento que oportunamente brindó La Empresa a sus colaboradores y familia. Los demás factores se mantienen estables ganándose unos puntos en el motivacional, gracias al reconocimiento que se hace por parte de los colaboradores a ese esfuerzo de La Organización por lograr el bienestar de su Recurso Humano que fue fortalecido en época de pandemia.

« 3.1.2. Evaluación del desempeño

Durante el 2020, se aplicó trimestralmente la evaluación del desempeño, donde se evaluó al 91% de los colaboradores, este proceso constituye el instrumento de gestión que permite evaluar objetiva y subjetivamente a los colaboradores 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 el 2020 fue de 8,1.

Es de resaltar que el 46,3% de los evaluados obtuvo una calificación superior a la meta (8,1) establecida y el 36,4% obtuvo calificación mayor o igual 6,67 y menor a 8,1. Solo el 8,3% obtuvo una calificación inferior a 6,67.

Tabla 22. Evaluación de desempeño

Año	Trabajadores Evaluados	Trabajadores nomina	Calificación
2019	552	652	8,16
2020	582	640	7,96

Tabla 23. Resultados de evaluación de desempeño

Trabajadores Evaluados	Rango de Calificación
296	> = 8,1
233	>= 6,67 < 8,1
53	< 6,67

« 3.1.3. Ser Kpital

Una característica que identifica al colaborador de La Empresa, basada en valores que lo hacen diferente en su comportamiento, dentro y fuera de ella. Durante el 2020 se continuó fortaleciendo los valores Kpital, enfatizando en la Solidaridad y la Confianza, estos valores que se miden a través de los proyectos Merktienda la Confianza y Cajita Solidaria entre otros.

a) Valores Kpital

Confianza: Hemos fortalecido los valores de Solidaridad y Confianza con la creación de la Merktienda "La Confianza". Aquí los empleados compran sus elementos de la canasta familiar a precios del mercado, financiados, sin recargo por intereses, con descuento en su nómina y una característica muy particular, allí nadie cobra, registrando personalmente los elementos adquiridos a través de un software, sin necesidad de vigilantes ni cajeros ni cámaras, logrando ofrecer a nuestros colaboradores no solo la





comodidad para la compra de sus productos de la canasta familiar dentro de las mismas instalaciones cerca a su lugar de trabajo, sino que también, se les brinda la tranquilidad de nunca padecer la preocupación por la falta de recursos para dar cumplimiento a sus necesidad básica de alimentación. A 31 de Diciembre de 2020 las ventas promedio mensual fueron de \$33.200.000, alcanzando en el año unos valores de confianza de 96.7%.

Cajita Solidaria: Otro programa que nos ayuda a evaluar la formación del Ser Kpital en valores es La cajita solidaria, una caja abierta que está ubicada en el pasillo principal del edificio administrativo de la empresa, que con el lema DONA LO QUE PUEDES Y TOMA LO QUE NECESITAS promueve el sentimiento de amistad y solidaridad de quien dona libremente y la responsabilidad de quien toma de allí para satisfacer necesidades básicas mínimas del día (un pasaje, un café, un dulce, etc), reconociendo que hay otros compañeros que también requieren de esta ayuda. Medimos número de personas que aportan (23), cantidad o valor del aporte (\$257.000/promedio mes a 31 de diciembre).

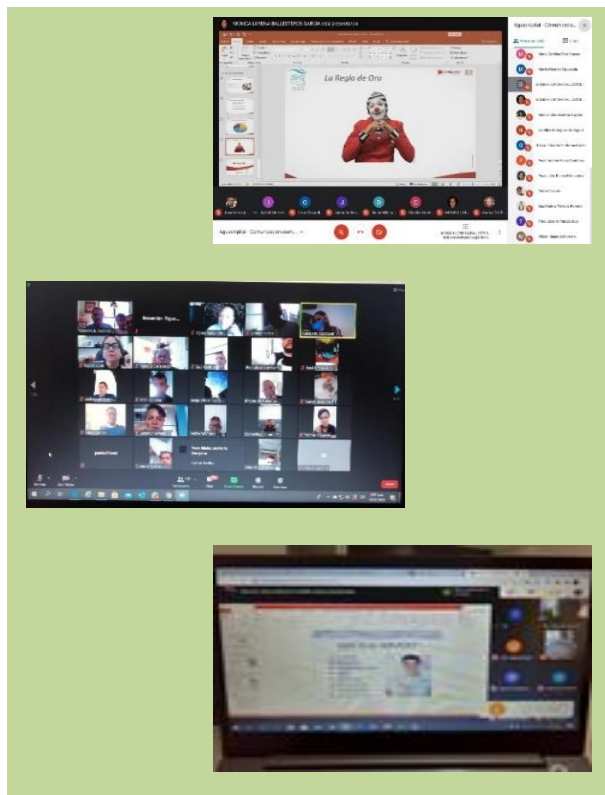
b) Formación

Durante el 2020 se ejecutó el 76% de las capacitaciones programas, debido a la situación de emergencia sanitaria que llevo al aislamiento y distanciamiento social, el plan de capacitación es replanteado y direccionado a la modalidad virtual, ajustando las necesidades de los colaboradores que no contaban con la herramienta efectiva para la conectividad; por lo cual la empresa desarrollo un plan de apoyo en la entrega de equipo móvil a quienes no contaban con ello.

c) Esparcimiento y Recreación.

EVENTOS

La meta establecida del 100% de participación del personal convocado presenta una depreciación notoria, pero también se debe tener en cuenta la variable que en varios de los eventos no solo se convoca a los colaboradores, como en el caso del día de los niños, que se invita solo a los que tienen niños en determinado rango de edad y en la integración de fin de año a personal externo no propio de la nómina de la empresa como son los conductores y vigilantes, esta fracturación adherida a la nueva modalidad de la virtualidad obligada por tema pandemia genera mucha más limitación para disfrute total de los colaboradores a los eventos.





Sin embargo, dividiendo el número total de asistentes entre los 10 eventos especiales realizados se estima un ponderado de 316 participantes reales de los 643 máximos de la nómina AKC (que se repiten en los convocados) este dato podríamos estimarlo como cercano al 50% del personal registrado en planta AKC, que se considera aceptable, considerando las condiciones atípicas generadas por la pandemia Covid 19.

Aunque los eventos son promocionados, se desarrollan para la participación familiar que era una limitante el año anterior y se establecen incentivos en buena cantidad y de alto valor para atraer la atención de los convocados, la limitación real de la falta de una buena herramienta de conectividad, un plan de datos indefinido y las megas de los planes de internet que poseen los colaboradores hace que la efectividad de la participación no sea total; esta limitación que en parte no es propia de la empresa nos lleva reevaluarnos y a buscar y/o formular programas que nos permitan lograr el 100% de la participación.

Acorde a lo anterior, para el 2021 se propone que la proyección inicial establecida en el acordeón del indicador en un 95% debe ser cambiada a una cuantificación numérica estándar de 400 participantes conectados por actividad, esto nos permitirá una real medida.

ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES

Aunque las actividades deportivas y culturales son de habilidades presenciales, se ajustaron estos programas de manera virtual permitiendo la continuidad y manteniendo, en la medida de lo posible activo a todo el personal matriculado en las diferentes disciplinas artísticas y deportivas.

Se aprecia una desestimación que ha sido permanente en los tres años de acotación aquí presentados, aun así, comparando el 2019 con la vigencia 2020 en pandemia no podemos deprecia la cantidad de participantes que se mantuvieron activos dada la situación de la virtualidad y el proceso de adaptabilidad y enseñanza aprendizaje que nos fue obligando a adquirir las destrezas y habilidades en el tema informático.

De manera puntual en el caso del proceso deportivo hubo disciplinas que no permitieron la virtualidad por la misma exigencia presencial que lo requería, esto nos llevó a prescindir del desarrollo de las mismas pero que para el 2021, conocida la experiencia de otras instituciones se retomarán virtualmente dándoles el manejo aprendido de los modelos conocidos. No siendo así esta situación en el ámbito cultural donde se mantuvo la actividad aún con la deserción de algunos que no fue motivadora la experiencia digital en el caso, pero los que lograron llegar al final del proceso terminaron satisfactoriamente y con excelentes resultados en las modalidades de: danza, teatro, música, pintura, manualidades, ballet y gimnasia artística entre otras.

Es de anotar en el proceso cultural el surgimiento del grupo de los payasos humanitarios que con la técnica clown (terapia de la risa) permitieron ser apoyo en el desarrollo del proceso psicológico para la preservación de la salud mental de los colaboradores. Es de anotar que en el caso de las modalidades de ballet (netamente para niñas) pintura y manualidades el personal, en su mayoría constantemente asistido fueron familiares.





En el ámbito deportivo, el promedio no refleja la realidad de la participación por lo cual la proyección inicial establecida en el acordeón del indicador que es de un 35%, para la vigencia 2021 se propone pasarla a una realidad numérica estándar que nos permita medirnos en el fortalecimiento de mantener 90 personas entre colaboradores y familiares participando activamente mes a mes.

Igualmente, en el ámbito cultural el promedio tampoco refleja la realidad de la participación por lo cual la proyección inicial establecida en el acordeón del indicador que es de un 20%, se propone pasarla a una realidad numérica estándar que nos permita medirnos en el fortalecimiento de mantener 80 personas entre colaboradores y familiares participando activamente mes a mes.

Es de anotar que, aunque la sistematización de las clases fue una limitante para la permanencia de muchos colaboradores, también se evidenció que quienes permanecieron vigentes en el proceso alcanzaron estándares satisfactorios.

« 3.1.4. Otros factores

En la gestión del año 2020 el Centro de Negocios de Talento Humano proporcionó un equipo de trabajo diverso, tanto en disciplinas como en niveles de formación, cuya característica principal fue el compromiso con el logro de los objetivos propuestos y el alto sentido de pertenecía con la empresa.

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 a cargos que antes solo eran contemplados para ser ocupados por el género masculino. Para el año 2020 logramos alcanzar la meta de contar con un 40.05% de personal.

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	141	215	39,61%
FEBRERO	356	143	213	40,17%
MARZO	356	144	212	40,45%
ABRIL	356	143	213	40,17%
MAYO	356	143	213	40,17%
JUNIO	356	143	213	40,17%
JULIO	356	143	213	40,17%
AGOSTO	356	144	212	40,45%
SEPTIEMBRE	356	142	214	39,89%
OCTUBRE	356	142	214	39,89%
NOVIEMBRE	356	142	214	39,89%
DICIEMBRE	356	141	214	39,61%
Acumulado	356	143	216	40,05%





b) Rotación de Personal

Para el año 2020 la empresa cumplió el objetivo de un índice de rotación de personal inferior al 1 % con un promedio de 0.32 índice de rotación aceptable que concluye de una empresa saludable que ofrece una gran cantidad de beneficios a nuestros trabajadores, así como oportunidades de crecimiento y un buen ambiente laboral. También indica que las personas que se contratan son adecuadas para los cargos que desempeñan.

c) Renuncias Voluntarias

Para el año 2020 el promedio de renuncia voluntaria fue 0.67 lo cual genera un indicio de confianza de los trabajadores hacia nuestra organización, confianza que ha sido forjada por el compromiso de alta gerencia en la búsqueda del colaborador feliz.

d) Competencias laborales

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

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

Para el año 2020 logramos certificación por competencias laborales a 42 de nuestros colaboradores, a pesar de la declaración de emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19 se pudo evaluar durante la vigencia 2020 las siguientes normas:

- Norma 210601020, Atender Clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normatividad
- Norma 210601024, Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas.

« 3.2 PROYECCIONES

Para la proyección vigencia 2021, se da continuidad a la atención psicológica personalizada, el apoyo del grupo de payasos humanitarios en las campañas para la preservación de la salud mental, se implementan nuevas temáticas de capacitación y se incorporan nuevos talleres para el espacio de esparcimiento y recreación que ayudarán al manejo del estrés y las relaciones interpersonales que son la base de un buen clima laboral.





Como proyección innovadora se estructuran las formaciones obligatorias de reintroducción abriendo un espacio mensual donde los colaboradores asistirán una vez al año logrando el 100% de la socialización de los temas que son de conocimiento general para toda la organización y se fija el horario de capacitación de lunes a viernes de 5:00 p.m. a 6:30 p.m. dentro del horario laboral dando cumplimiento a la normatividad de la Ley 50 de 1991 – artículo 21

Se sugiere la institucionalización de las integraciones virtuales de los bingos cada último viernes del mes en el horario laboral de 5:00 p.m. a 6:30 p.m. para dar cumplimiento a la normatividad de la Ley 50 de 1991 – artículo 21.

Los horarios de atención en las diferentes disciplinas tanto culturales como deportivas se establecerán de 5:00 p.m. a 6:30 p.m. para dar cumplimiento a la normatividad de la Ley 50 de 1991 – artículo 21.

Se implementarán nuevos talleres como son gastronomía y fotografía dado que fueron actividades de mucha solicitud en el año anterior.

Como aporte ambiental se continuará laborando con el grupo scout aumentando su membrecía para fortalecimiento del mismo y se retomará la labor, de modo virtual con el programa de guardianes del planeta la manutención de los parques adoptados y el desarrollo de la maleta del agua en la parte de la aplicación del reciclaje y elaboración del compostaje artesanal para aplicar en los parques.





GESTIONAR AMBIENTES DE TRABAJO

SANOS Y SEGUROS EN EL DESARROLLO
DE NUESTRAS OPERACIONES



4 OBJETIVO

« 4.1 ANÁLISIS GENERAL

Durante el 2020 se realizaron 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 las dificultades que se presentaron por la pandemia generada por la COVID 19 se logró mejorar los resultados en comparación a la vigencia 2019, logrando aumentar 1 punto, sin embargo, a pesar del incremento en la calificación no se obtuvo la calificación mínima de 6.75 lo que refleja que no se logró cumplir cabalmente con las metas propuestas.

El desempeño del SG SST fue aceptable lo cual puede ser demostrado en los resultados de las diferentes actividades de auditoria indicando en el mes de marzo de 2020 logrando la certificación de la norma internacional ISO 4500:2018 , posteriormente se logró una calificación de 88 puntos de 100 calificables por parte de la ARL AXA COLPATRIA, lo que significa que la implementación y desarrollo del sistema de gestión es ACEPTABLE y los aspectos a mejorar son pocos, finalmente se recibió al Ministerio de Trabajo quien después de revisar las evidencias de la implementación del sistema de gestión no emitió ningún concepto desfavorable, indicando que al no encontrar hallazgos de consideración el proceso inicial se archiva.

« 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 buena logrando aumentar 1 punto con relación al 2019 viéndose, las mejoras en la calificación obedecen al programa PILO y el programa de Reubicación laboral, mientras que en los programas de prevención de peligro psicosocial y programa de estilos de vida saludable se evidencio una disminución en su calificación.

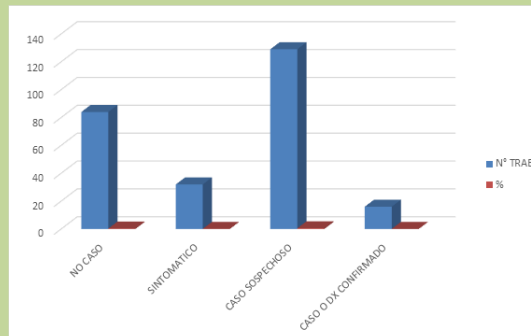


a) SVE para peligro Biomecánico

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.

Durante el año 2020 se ejecutaron las fases diagnósticas y de intervención con el apoyo de los estudiantes de fisioterapia de la universidad de Santander UDES, en este año se implementó la fisioterapia digital dando cumplimiento al protocolo de bioseguridad frente a la prevención y contagio del Covid-19, para poder dar continuidad al programa de Prevención de lesiones osteomusculares de AKC

Gráfica 12. Valoraciones 2020



Gráfica 13. Inspecciones oficina



No se realizó tamizaje, se ejecutó la fase de intervención para los colaboradores detectados en el año anterior partiendo con la realización de valoraciones OTM ejecutando 261 de 274 programadas

Continuando con la fase diagnostica se realizaron inspecciones ergonómicas a puestos de trabajo de los colaboradores que refirieron sintomatología dolorosa

Entre febrero y marzo se realizaron inspecciones a los puestos de trabajo en las oficinas cuando el personal aún estaba realizando trabajo presencial. Durante la pandemia por Covid-19, se determinó realizar inspección ergonómica a los colaboradores que se encuentran realizando trabajo en casa, aprox. 261 de los cuales 204 enviaron las fotografías de sus puestos en casa, a varios centros de negocios se realizaron después de la inspección inicial, de 1 a 3 seguimientos de cada puesto. En total de abril a diciembre se realizaron 369 inspecciones ergonómicas de puestos de trabajo en casa, en donde con el seguimiento de la inspección se pudo corroborar que los colaboradores realizaran las mejoras al puesto de trabajo, adaptándolo lo más ergonómicamente posible con el fin de prevenir molestias y trastornos musculoesqueléticos, 56 inspecciones se realizaron en oficina al inicio de año.



Durante el año 2020 se implementaron las Tele orientaciones (escuelas terapéuticas a través del MEET), asistiendo 29 colaboradores de los 55 programados durante el año, en donde se llevaron a cabo 319 sesiones de fisioterapia, las tele orientaciones se programaban a través del calendario de Google con anticipación, cuando el trabajador presentaba dolor intenso se le realizaba la tele orientación individual, en otras ocasiones se realizaban de manera grupal, convocando a colaboradores con la misma molestia, la tele orientación tenía una duración de 40 minutos a 1 hora.

En cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el 2020 se brindó atención presencial solo a los colaboradores del grupo tres, esto trae consigo una reducción de colaboradores atendidos y sesiones realizadas, de acuerdo a lo anterior, de manera presencial se convocaron 47 trabajadores, de los cuales asistieron 45, en donde se llevaron a cabo aproximadamente 600 sesiones.

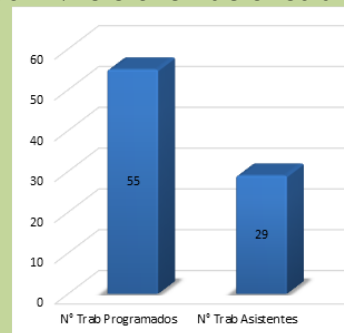
Impacto del sistema de vigilancia epidemiológico para el peligro biomecánico.

A pesar de las dificultades presentadas en el 2020 ocasionadas por la pandemia y que nos obliga a reinventar la forma de intervenir frente a los diferentes riesgos laborales podemos indicar que el impacto obtenido con relación a los colaboradores que recibieron atención fisioterapéutica fu aceptable

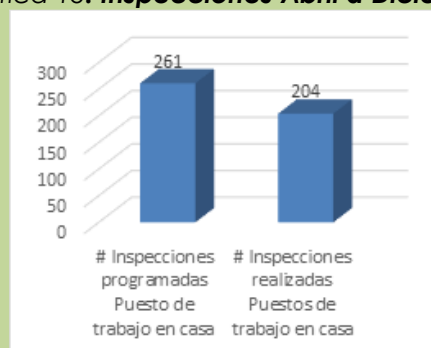
De los 74 trabajadores intervenidos durante el año 2020, entre intervención presencial y tele orientaciones, el 68% refirió una disminución o recuperación de la sintomatología dolorosa.

Las actividades de fortalecimiento muscular se vieron afectadas por la pandemia por cuanto estas actividades se dirigieron vía meet sin embargo no se logró el objetivo de reunir a los colaboradores para que participaran en esta actividad.

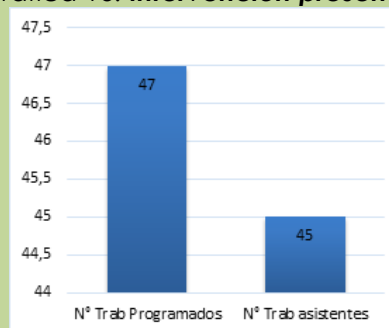
Gráfica 14. Tele orientaciones año 2020



Gráfica 15. Inspecciones Abril a Diciembre



Gráfica 16. Intervención presencial



Gráfica 17. Impacto tele orientaciones e intervención presencial

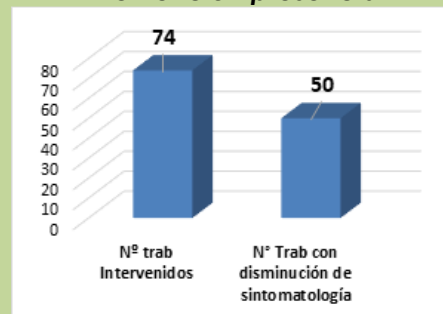


Tabla 24. **Estadística de capacitaciones**

Actividad	Convocados	Asistentes	Cobertura
Presenciales	211	125	59%
Virtuales	513	409	80%

b) Reubicación y reincorporación laboral

Para el año 2019 se finalizó con un total de 89 colaboradores con restricciones médicas, al finalizar el año 2020 el total de colaboradores corresponden a 86, logrando una disminución de 2 casos.

En cuanto al total de trabajadores que laboran al 100% se evidencio un aumento del 10 % de trabajadores laborando al 100%. El año 2019 se cerró en 53 casos laborando al 100% de los 89 registrados para esa vigencia, mientras que en el 2020 el número de colaboradores laborando al 100% cerro en 60 casos de 86 casos registrados.

Es importante aclarar que los 26 casos restantes, aunque no se desempeñan al 100% desempeñan actividades productivas pero que por la complejidad de las recomendaciones sumado a la escolaridad se hace difícil reubicar.

Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones.

El seguimiento a las recomendaciones médicas laborales de los colaboradores se realiza de manera virtual en atención a las medidas de bioseguridad implementadas por motivos de la pandemia generada por el Covid-19, este seguimiento se realiza de manera conjunta entre el profesional de medicina preventiva y la fisioterapeuta, en estos seguimientos se dan orientaciones desde el aspecto de fisioterapia y orientación de tipo legal sobre los procesemos que se surten en los procesos de calificación de origen y determinación de pérdida de capacidad laboral.

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.

Para el año 2020 por motivo de la pandemia generada por el COVID 19 no se logró cumplir con la totalidad de las actividades programadas.

El programa de estilos de vida saludable contiene actividades tendientes a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas (alcohol, tabaco, drogas) fomentar la realización de actividad física deportiva la cual está ligada a las actividades de prevención de peligro biomecánico, disminución del riesgo cardiovascular principalmente por sobrepeso (obesidad I, II, III) y la programación de exámenes médicos ocupacionales. Estas actividades programadas para realizarse de manera presencial tubo que reinvertirse para poder dar cumplimiento a lo programado, en un comienzo la

falta de conectividad en todos los trabajadores sumado la falta de dominio de las herramientas virtuales por parte de algunos colaboradores dificultó la reactivación de estas actividades que se habían pausado por las medidas sanitarias adoptadas para contener y evitar el contagio del virus.

Tabla 25. Actividades del programa de estilos de vida saludable

Actividad	Programadas	Ejecutadas	Convocados	Asistentes
Capacitaciones sustancias psicoactivas	23	7	643	148
Conversatorio (tabaco – alcohol y sus efectos)	6	1	12	7
Campaña técnica lavado de manos	643	9	643	326
Capacitaciones manejar el estrés durante el Covid 19	3	31	101	73
Charlas en prevención sobre alimentación saludable.	643	11	643	182

Posteriormente se realizaron capacitaciones virtuales con el apoyo de la Nueva EPS y los estudiantes de Nutrición de la universidad de Pamplona y actividades físicas con el apoyo de Bienestar organizacional, estas actividades se desarrollaron de manera virtual.

En cuanto a la realización de exámenes médicos ocupacionales, para dar cumplimiento a la legislación se programaron para realizar exámenes periódicos a los colaboradores en pertenecientes al grupo 3 y 2, los colaboradores que hacen parte del grupo 1 no se programaron con el fin de no exponerlos ya que estos laboran desde casa.

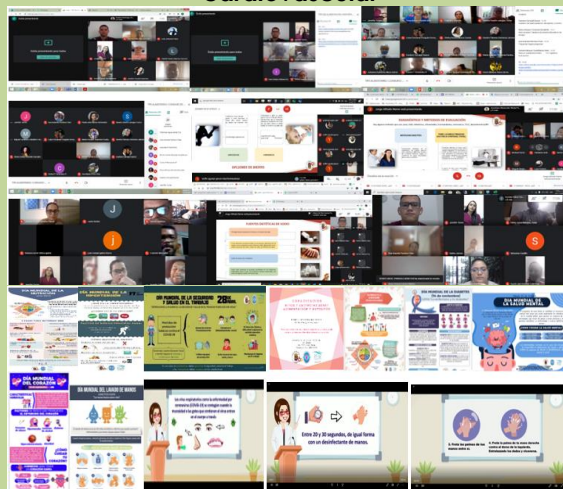
Tabla 26. Exámenes

EXÁMENES PERIÓDICOS	TOTAL	PORCENTAJE
Realizados	407	65%
Programados	628	100%

Capacitaciones consumo de tabaco y alcohol realizadas a principio de 2020



Charlas sobre prevención del riesgo cardiovascular



Video Técnica adecuado lavado de manos.

« 4.1.2. Higiene y seguridad industrial

a) Reporte e investigación de Accidentes de trabajo.

La tabla nos muestra el comportamiento de accidentes de trabajo por C/N durante los años 2018, 2019 y 2020, donde se evidencia una disminución de 10 accidentes de trabajo que corresponde al 1,4 % en comparación con el año 2018 y una disminución de 4 accidentes de trabajo que corresponde al 0,26% en comparación del año 2019.

Es importante mencionar que durante el año 2020 el C/N que más presentó accidentes de trabajo fue acueducto con un aumento del 15% en comparación con el año 2019, mientras que facturación logro una disminución del índice de accidentalidad con una diferencia de 10 accidentes de trabajo en comparación con el año 2019.

El cuadro superior compara la cantidad de accidentes ocurridos cada mes en los últimos tres años y al mismo tiempo la severidad (días perdidos) de los mismos. A pesar de que la accidentalidad no se ha logrado disminuir como se ha trazado en los indicadores, podemos evidenciar que la severidad de estos eventos ha disminuido poco más del 50% lo cual es importante resaltar toda vez que a menor cantidad de accidentes moderados y graves, los riesgos de reubicar colaboradores por secuelas de accidentes disminuye.

De acuerdo con la información aportada por los colaboradores en los procesos de investigación de accidentes de trabajo se pudo identificar que la principal causa de los accidentes se genera por actos inseguros, el exceso de confianza y la falta de calentamiento previo al inicio de las actividades laborales.

El cuadro muestra que la principal forma en que se presentan los accidentes corresponde a caída de personas (16) seguido de sobre esfuerzos (11) pisadas choques y golpes que obedecen principalmente a golpes con las herramientas o materiales (9), de los mecanismos generadores de accidentes preocupan los que se presentan por sobre esfuerzos ya que esta causa puede conllevar a generar secuelas que originan reubicaciones por patologías osteomusculares.

Los planes de acción se han enfocado principalmente en realizar capacitaciones y envío de información por los diferentes canales virtuales; que buscan generar conciencia en la importancia de identificar de peligros en el área de trabajo, autocuidado durante la ejecución de la actividad, como resultado de las investigaciones de accidentes de

Tabla 27. Accidentes

MES	ACCIDENTES			DÍAS PERDIDOS		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
ENE	5	5	6	19	4	21
FEB	2	4	7	7	50	13
MAR	6	6	5	48	40	15
ABR	9	6	4	38	38	13
MAY	3	3	5	59	36	7
JUN	6	5	1	16	77	0
JUL	7	4	5	72	5	27
AGO	5	3	4	75	34	55
SEP	9	6	6	183	69	37
OCT	7	3	5	77	77	25
NOV	5	7	5	59	73	14
DIC	2	8	3	0	84	47
TOTAL	66	60	56	653	587	274

Tabla 28. Accidentes por CN

CENTRO DE NEGOCIO	2018	2019	2020
Alcantarillado	5	4	10
Atención al cliente	0	1	1
Acueducto	14	2	13
Contratación y compras	1	0	0
Cartera	0	1	0
Distribución y bombeo	3	4	5
Electromecánica	0	4	5
Ventas de servicios	2	1	1
Ingresos	14	17	7
Micro medición operativo	5	2	0
Micromedición adm	2	0	0
Pqr	1	0	0
Producción	2	1	0
SST	1	0	0
Actuaciones adm	0	0	1
IANC	1	1	0
Sistemas	1	0	0
RSE	1	1	0
GOC	8	14	12
Gestión social	0	1	0
Gestión ambiental	2	1	0
Estudios y Diseños	0	1	0
Ceindoc	0	1	0
Dir. Gestión CORP.	0	1	0
TH	3	2	0
Laboratorio de ensayos	0	0	1
TOTAL	66	60	56

Gráfica 18. Accidentes



trabajo presentados se generaron 4 acciones de mejora a los centros de negocios DYB, mantenimiento, talento humano.

b) Plan estratégico de seguridad Vial.

En el 2020 se impartió capacitación en prevención vial y normas de tránsito a los colaboradores 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 sin encontrar hallazgos de consideración, sin embargo en cuanto al cumplimiento de mantener los documentos como el SOAT y el certificado de RTMG se pudo evidenciar que después de haberse habilitados los CDA algunos conductores no habían realizado el proceso para la renovación de la documentación por lo que se sancionaron a los colaboradores infractores lo cual conlleva a que se pusieran al día cumpliendo de esta manera este requerimiento.

c) 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, igualmente se revisan el estado y funcionamiento de los equipos para la atención y control de emergencias (extintores, equipos SCBA, trajes Haz-Mat, camillas botiquines, sistema de alarma).

En el acompañamiento realizado se evidenció que las condiciones inseguras más repetitivas son: la señalización inadecuada o deficiente, falta de orden y aseo en las obras, falta de sostenimiento en excavaciones profundas, máquinas y equipos sin guarda y falta de etiquetas de seguridad para productos químicos principalmente en el reembase de gasolina, al mismo tiempo se evidencia una mejora significativa en el uso de elementos de protección personal con relación al año inmediatamente anterior. Se observa una disminución en las inspecciones

Gráfica 19. Mecanismo

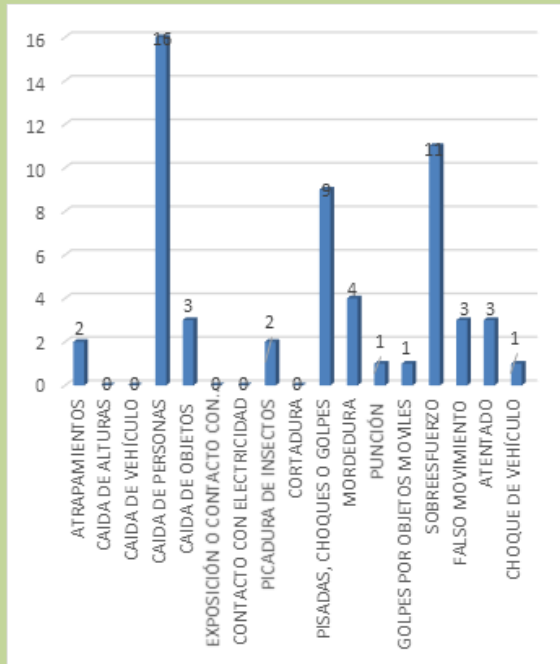


Tabla 29. Inspecciones seguridad vial

Inspecciones	Cantidad	
	2019	2020
Motorizados akc	327	472
Hallazgos	349	461



de obras directas de AKC a la pandemia ya que al inicio las inspecciones se trataron de realizar en forma virtual sin embargo se presentan dificultades ya que no siempre los colaboradores están disponibles para contestar el teléfono y al inicio de esta no todos contaban con teléfonos corporativos; es importante resaltar que las inspecciones virtuales no aseguran la identificación y corrección de las condiciones inseguras encontradas.

« 4.1.3. Seguridad para aliados estratégicos y reclamaciones de terceros

Estos dos procesos 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 récord 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.

Con relación a los accidentes de trabajo reportados por los contratistas PARA EL AÑO 2020 es inferior al 201, sin embargo en lo que respecta a días perdidos por accidentes de trabajo para el la vigencia 2020 el número de días perdidos es superior al 2019, es importante resaltar que la suma de días perdidos reportados por el contratista Transivic S.A.S no contempla los

Tabla 30. Accidentes de Terceros

Empresa	ACCIDENTES		Días Perdidos	
	2019	2020	2019	2020
Transivic SAS	46	31	187	214
Megaserv POINT	18	7	21	30
TOTAL	64	38	208	244
AKC	60	56	587	274

días cargados por el accidente MORTAL ocurrido en el mes de julio de 2020, estos días cargados corresponde a 6 años de trabajo de una persona; Comparando la cantidad de días perdidos por AKC y la sumatoria de días perdidos de sus contratistas se puede decir que los accidentes de los aliados estratégicos son más severo o graves.

« 4.1.4. Reclamaciones de terceros:

Durante el año 2020 la dirección jurídica no reporto reparaciones a terceros por concepto de accidentes que se hallan generado por las obras de mantenimiento y reparación de la red, sin embargo, está pendiente un proceso por la caída de una moto en un hueco producto del daño en la red de alcantarillado

« 4.2.5. Seguimiento estado de salud COVID:

Se realizaron 2175 seguimientos a las condiciones de salud de los trabajadores propios y contratistas, dando prioridad al personal que ha sido diagnosticado como Positivo para Covid-19, finalizamos el año con 35 casos Positivos, de los cuales solo 2 casos requirieron hospitalización en unidad de cuidados intermedios e intensivos; se desglosa los días perdidos en incapacidad; corresponden a casos en los cuales las EPS emiten un





certificado de incapacidad y el costo de dichos días los asume la EPS, Aislamiento corresponde a las órdenes de aislamiento de los médicos de las EPS y que la empresa asume el costo de esos días, y los días de permiso son los que se otorgan al colaborado inicialmente para que realice la gestión médica pertinente en procura del certificado de incapacidad, orden de aislamiento y autorización de pruebas para confirmación de covid-19.

Seguimientos Estados de Salud

	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Cantidad de Seguimientos realizados	40	459	277	457	303	268	371

Mes	No. Casos Positivos / Mes
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	12
Septiembre	6
Octubre	4
Noviembre	6
Diciembre	7
TOTAL	35

DIAS PERDIDOS

Concepto	Dias
Incapacidad	310
Aislamiento	764
Permisos	136
Total	1210

« 4.2 PROYECCIONES

Las metas para el 2021 se mantienen iguales, esto debido a que en el 2020 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 de riesgo psicosocial espera tener un mejor desempeño teniendo en cuenta el apoyo de una psicóloga mes con la cual se pretende brindar mayor cobertura.
- Se incorpora personal de apoyo al CN SST con el fin de dar cubrimiento a las mediciones higiénicas (ruido y eliminación) para la implementación de un programa de conservación visual y auditivo.
- 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).





PROPICIAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS
DE CRECIMIENTO MUTUO CON NUESTROS
PROVEEDORES

5

OBJETIVO

« 5.1 ANÁLISIS GENERAL

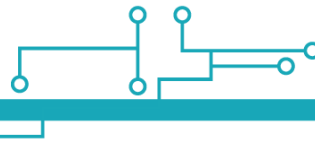
Para el año 2020 se fortalecieron los espacios de relacionamiento y el tejido productivo aun ante la emergencia sanitaria por pandemia COVID19, se continuó con las iniciativas de desarrollo de proveedores y el mejoramiento continuo de los procesos asociados al macroproceso de Suministro de Bienes y Servicios, impartido por órdenes de compra abiertas con despachos puntuales en atención a la necesidades de nuestra empresa, para convertir la contratación en palanca de los objetivos estratégicos y del desarrollo sostenible y competitivo de territorios.

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

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

Contamos con un proceso por medio del cual identificamos, caracterizamos y segmentamos a nuestros proveedores, con el propósito de establecer planes esenciales para el relacionamiento con cada uno de estos. Durante el año 2020, 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 y el ejercicio de las buenas prácticas de autocuidado de los trabajadores de nuestros contratistas.

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.

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

« 5.1.1. 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 2020 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.

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 2020 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 para el año 2020 se han detectado 390 elementos que son base para nuestra operación y están controlados por stock un 35, 2% de incremento con respecto al año 2019 el cual teníamos como base 263 elementos.

El planear que este stock se mantenga en el almacén general de la empresa, es una de nuestras principales labores y resultado del ciclo PHVA, y alianzas estratégicas con nuestros proveedores. Para el año 2020 se cumplió con mantener en un promedio del 96.7% de materiales regidos por stock, un 3.1% por encima con relación al año anterior.

En cuanto a materiales no regidos por stock iniciamos con un promedio de atención de 6 de atención; desde el día de la solicitud del material hasta la entrega del mismo, logrando reducir la atención en un día, con respecto al año anterior.

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 los procesos de página Web, lo que permitió en este tiempo de emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19 que nuestra cadena de suministros e insumos no se viera interrumpida, con 73 procesos de página web, generando una participación de nuevos oferentes de 445 en el año 2020.

Otra de las estrategias utilizadas es la compra directa a fabricantes; siendo un promedio del 28.82% copras directas a fabricantes de sus compras totales para el año 2020 con incremento del 12,93% con respecto al año 2019. Otra de las estrategias utilizadas es las compras conjuntas con empresas aliadas o empresas del grupo como Transivic, Megaser Proint, Fundación V&C, Agua de los Patios, con el objetivo de una búsqueda de menor precio a mayor volumen con un promedio para el año 2020 del 15% de las compras se realizaron en conjunto con las empresas aliadas, en materiales comunes en la operación de la empresa como tubería PVC, cemento y material hierro dúctil.

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

« 5.1.4. 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 2020 con un tiempo promedio de 29 días en la rotación de cartera.

« 5.2 PROYECCIONES

Para el año 2021, seguiremos fortaleciendo el crecimiento mutuo con proveedores y contratista como alianza. Tendremos en cuenta a este gran grupo de aliados estratégicos; proveedores y contratistas, a que no solo se unan a los programas que desarrollamos, como veladas culturales, Cajita Solidaria, salón del Agua, retorno de plástico entre otros, si a los programas de ciudad como con el fin de que cada día sean más las empresas Cucuteñas las que ejecutan su gestión empresarial con base en prácticas Kpitalinas.

- Desarrollo de Proveedores estratégicos; construir las relaciones comerciales competitivas, de confianza y de largo plazo, que generen un valor agregado y





crecimiento mutuo, incluyendo a nuestras empresas filiales AGUA DE LOS PATIOS SA ESP, TRANSIVIC SAS, MEGASERV POINT SA, FUNDACION V&C.

- 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



6

OBJETIVO

« 6.1 ANÁLISIS GENERAL

« 6.1.1. Convivencia

a) Socialización y seguimiento a proyectos

La socialización de obras por ampliación o reposición de acueducto o alcantarillado, se realizó de manera presencial en el área directa de la obra, donde se informó a las comunidades y líderes (ediles, presidentes Juntas , otras organizaciones del orden comunitario) de los sectores sobre la intervención de la Empresa, dejando ver los beneficios de la(s) obra(s) y en caso de ser necesario mitigar desde el inicio las molestias que se puedan ocasionar por la ejecución de las mismas, además se les da a conocer la importancia que tiene el pago oportuno de la factura pues de esta forma logramos invertir en modernización, ampliación y reposición de las tuberías existentes en la ciudad.

En el 2020 a pesar de las condiciones de la pandemia logramos socializar 152 obras llegando con la información de las mismas a 7.200 personas.

b) Solución de conflictos

Durante el 2020 se presentaron 5 casos de atención conflicto (75 personas) y 8 quejas (34 personas) derivados de las obras de ampliación o reposición del Acueducto o Alcantarillado y otros productos 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 y a la oportuna atención y acompañamiento de los centros de negocio.

Tabla 31. Atenciones a conflictos

AÑO	EJECUTADAS	PARTICIPANTES
2015	77	564
2016	68	794
2017	34	587
2018	5	45
2019	10	98
2020	5	75

« 6.1.2. Medio Ambiente

El Sistema de Gestión Ambiental es el medio de mejora continua del comportamiento ambiental empresarial. Fruto de su formulación e implementación progresiva (revisión y actualización de matrices, así como de los mismos programas ambientales en su relación con los ODS) se ha ido desde ya apuntando a la solución de los principales componentes ambientales legales tales como el manejo de sustancias peligrosas generadas en el Laboratorio de aguas, el manejo de escombros en la ejecución de obras relacionadas con las redes de acueducto y alcantarillado, el manejo de lodos en las plantas de potabilización. Los anteriores avances nos permiten diseñar y ejecutar un Plan de Manejo Ambiental.



Con la ayuda de las diferentes auditorías internas realizadas sobre nuestro CN y el ejercicio realizado al interior de nuestra área y su inserción dentro del Sistema de Gestión y Control paulatinamente robustecemos este SGA de tal forma que nos permita ejecutar nuestro Plan de Manejo Ambiental y posteriormente la certificación ambiental de la empresa.

a) Red Ambiental.

En 2020, se hicieron 53 publicaciones y obtuvieron 37.200 interacciones con otras publicaciones. Al día de hoy, tenemos 1.500 seguidores en Facebook. Publicamos un promedio de (4) contenidos o publicaciones al mes, aproximándonos a los 11.000 me gustas y 2.700 compartidos al año.

Nuestra página se creó el 5 de julio de 2016 como un compromiso de Pijamada Tierra, con la finalidad de contribuir a la consolidación de una cultura ciudadana en materia ambiental, fomentando una buena relación sociedad-naturaleza y promoviendo la biodiversidad y la protección de nuestros recursos naturales.

b) Puntos Verdes.

Este año, centramos nuestros esfuerzos en mejorar “nuestro” parque Glorieta Arnulfo Briceño, de tal manera que restauramos alrededor de 1000 m² con especies de ornamentación y establecimos una dinámica de trabajo al interior de nuestro CN, de tal manera que en el próximo semestre podremos entregarle a la ciudadanía cucuteña la mejor versión de nuestro parque; asimismo se incorporaron dos nuevos parques, el del barrio 28 de Febrero y el del Hospital Mental Rudesindo Soto, de tal manera que hoy intervenimos en seis parques de la ciudad con un total de 12.260 m².

Nuestro propósito ha sido el de fomentar el establecimiento y mantenimiento de zonas verdes en la ciudad mediante la adopción de parques y el apoyo a iniciativas cívicas. Contamos para ello con personas (y líderes barriales) que les fascina la naturaleza y tienen un gran deseo de aportar para el futuro de sus hijos y nietos, así como para la sociedad en su conjunto.





c) Ahorro de Energía.

Nuestra medición y nuestros esfuerzos en materia de reducción de consumo de energía los enfocamos básicamente hacia dos de nuestras principales sedes: El Edificio San José y Talleres. Así, desde que inició este programa, nos fijamos metas de reducción que han oscilado entre el 5% y el 2% con respecto al consumo obtenido en el año inmediatamente anterior los cuales sirven de referencia.

En este sentido, en El Edificio San José en 2020 se obtuvo un ahorro del 40% en el consumo de energía (42.947 vs 25.553 Kwhr) el cual se explica por la estrategia diseñada Trabajo en Casa, diseñada desde la gerencia general, mientras que, en Talleres, se logró un ahorro del 10% (3.730 vs 3.397 Kwhr) dado que las labores allí se siguieron ejecutando en términos generales con la misma regularidad con respecto al surgimiento de Covid-19.

El consumo registrado en el Edificio San José y valorado como relativamente alto a pesar de la estrategia de Trabajo en Casa para la gran mayoría de colaboradores del grupo 1 (administrativos), obedece a la presencia de trabajadores de Eis y Foempakc y en menor medida a algunos funcionarios akc. En este sentido, para lograr mejores resultados en este indicador, en cuanto a su disminución debemos enfocarnos en 2021 en estos sectores de trabajadores enunciados.

Tabla 32. **Comportamiento en el consumo de energía en Edificio San José y Talleres 2015-2020**

AÑO	CONSUMO DE ENERGIA EDIFICIO SAN JOSE (Kwh)	CONSUMO DE ENERGIA TALLERES (Kwh)
2015	47.762	4.543
2016	45.960	4.371
2017	43.412	3.868
2018	41.470	3.793
2019	42.947	3.730
2020	25.553	3.397

d) Formación Ambiental.

En cumplimiento de la 373 de 1994 capacitamos a 2.604 personas de diferentes instituciones sociales en los diferentes espacios en los cuales interactuamos de manera presencial como aquellos que dada las circunstancias ocasionadas por la pandemia no nos detuvimos y logramos realizarlas de manera virtual, aunque debemos reconocer que al inicio la virtualidad fue difícil para muchas personas, por no contar con equipos celulares, o pc o datos móviles suficientes o internet en sus hogares.

e) Río Light - Río Sin Aceites.

En 2020, se recolectaron 2.321 litros de aceite, para un promedio mensual de 194 litros, de los cuales, 40 de ellos fueron aportados por colaboradores AKC; siendo el primer año desde que inició el programa en que hubo una participación significativa de nuestros trabajadores en el mismo.



La crisis desatada por Covid-19 hizo que la participación de las instituciones educativas que nos acompañan normalmente fuera menor, no fue clara dado que hubo demasiada incertidumbre con el regreso a clase de los escolares y esto afectó la recolección; aunque a través de nuestro aliado recolector fuimos a casa de los estudiantes a recoger el Aceite Usado de Cocina AVU.

En los dos últimos meses del año, los trabajadores recolectaron en promedio 100 litros y el número de recolectores fue de 30. Esto nos augura mayores logros en 2021. Nuestro enfoque apunta a la constitución de alianzas con actores institucionales claves.

Finalmente, el aceite recolectado a través de su cadena de intervención llega a Holanda y España para su transformación en Biodiesel, dado que en América Latina no hay una fuerte demanda de este combustible y por otro lado no existe la tecnología de transformación en biodiesel a partir del aceite usado de cocina; de esta forma, evitamos su vertimiento en nuestras corrientes superficiales de agua. Adicionalmente, el programa tiene un componente social dado que alrededor de 25 familias cucuteñas derivan su sustento económico de esta actividad.



f) AKCero Plástico en Casa

El programa inició en el segundo semestre del año. Su ejercicio arroja como resultados, 438 colaboradores inscritos, 1.200 kg de plástico en promedio recolectados por mes y 230 trabajadores activos (que recolectan material aprovechable en sus casas).

Akcero Plástico en Casa tiene además del componente ambiental, un componente social; alrededor de 25 familias se benefician de su aplicación. Asimismo, en la ciudad, se han desarrollado negocios verdes a partir de la transformación del plástico recolectado, tal como la producción de la madera plástico y bioagregados del plástico, siendo el punto de partida para la elaboración de muebles, bienes y viviendas con base en el plástico.

El proyecto ha contado con la participación decisiva de la Dirección de Responsabilidad Social en su conjunto y ha trazado una dinámica para el resto de los programas adelantados por la Dirección, prueba de esto, es el repunte que se ha registrado en Río Light al estar ligado a este programa.

g) Huella de Carbono:

Realizamos nuestra primera medición de huella de carbono (año base 2019), la cual es el punto de partida para reducir la incertidumbre de su cálculo para otras mediciones y



para comparar nuestro desempeño ambiental con otras instituciones del sector de agua potable y saneamiento básico a nivel nacional e internacional.

Con el apoyo de la Unipamplona (decanatura de Ingeniería Ambiental) determinamos nuestro impacto en 58.711 ton CO₂ equiv, lo cual corresponde a 1,24 kg de CO₂ equiv por cada m³ de agua potable ofertada.

Aguas Kpital Cúcuta trabaja día a día con la finalidad de que su único impacto, su única huella, sea el del reconocimiento por su función social y ambiental analizados bajo los estándares normativos aplicables en nuestro país.

La medición periódica de la huella de carbono es una exigencia de Aquarating que permite apreciar el comportamiento ambiental de una institución en términos de su huella sobre el ambiente y permite visualizar los puntos neurálgicos o críticos durante sus procesos de manufactura o producción, para de esta forma desarrollar propuestas más sostenibles.

Se hace necesario unificar los criterios de medición de la huella de carbono para poder comparar el comportamiento de las diferentes instituciones del sector. Icontec certifica mediciones de huella de carbono sin tener en cuenta los procesos de potabilización; obviamente entre más componentes se agreguen al cálculo, más impacto se obtiene.

h) Guardianes del Planeta.

Para el mes de Enero se inician las actividades con la primera reunión a los guardianes juntos con sus padres para llevar a cabo el tema consecución y seguimiento proyecto iniciado en el 2019 reforestación de los parques, se le llama la atención a los guardianes ya que algunos no estaban cumpliendo con su responsabilidad con el parque que se les asignó para cuidar, se acordó que ellos van a regar y demás, los fines de semana ya que entre semana tienen la responsabilidad con sus estudios y que tocarían puerta a puerta para recordarle a la comunidad el compromiso con el cuidado de los parques; de igual manera se refuerza tema reciclaje.

Para el mes de Febrero se realizó visita domiciliaria a cada guardián con el fin visitar parques a sus cuidados y de igual forma recoger reciclaje y aceite tarea que se sigue ejecutando con el propósito de cuidar el medio ambiente, los guardianes muy comprometidos reciclan cada botella, plásticos archivos, cartón cuyo destino final es embodegar el aceite para actividad scout elaboración jabón con destino comunidades vulnerables y resto de elementos reciclables comercializar con destino de los recursos a apoyar actividades de siembra conjunta con los scout kpital Cúcuta.

Para el mes de marzo debido al inicio emergencia sanitaria, el confinamiento y la aplicación de la virtualidad no permite dar continuidad a la práctica activa del programa pues el tema de conectividad limita totalmente a 20 de los guardianes, los restantes 8 mantienen comunicación permanente informativa y general vía WhatsApp con la persona asignada encargada del programa, el programa prácticamente queda congelado mientras se reinventa su ejecución para el 2020.





« 6.1.3. Veladas Culturales

Durante el 2020 continuamos apoyando las veladas culturales a la Fundación VyC, donde antes de la pandemia se realizaron 6 veladas presenciales y 40 de ellas virtuales donde logramos conectar a 21.233 fieles internautas quienes disfrutaron del arte y la cultura de nuestra región (70 artistas), brindado un espacio de alegría y diversión para las familias cucuteñas, además premiamos con sorteos millonarios a nuestros usuarios.

« 6.1.4. Red Comunal

Continuamos con la consolidación y permanente actualización de la base de datos de los diferentes actores sociales que hacen parte de esta Red Comunal 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.

Año	# Integrantes de la Red
2018	2993
2019	3444
2020	3512

Definitivamente el WhatsApp de la red comunal, en el cual tenemos grupos, listas de difusión y publicación de estados durante la pandemia se convirtió en una forma de comunicar de manera efectiva y rápida a todos que están en este número de la red comunal pues constantemente se enviaron mensajes de la Empresa.

La base de datos de la red comunal finalizando el 2020 cuenta con 3.512 personas e instituciones de orden social.

« 6.2 PROYECCIONES

- Para el 2021 nos proyectamos a publicar y ampliar nuestra forma de informar a nuestros usuarios y comunidad en general sobre las obras de inversión que realiza la Empresa.
- Nos proyectamos a realizar bingos virtuales con las comunidades y con los líderes comunales como una forma de afianzar las relaciones entre las partes, pero sobre todo para llevar de manera más cercana la información de la Empresa y sus servicios, y haciéndolos parte de los programas que tenemos dispuestos para ellos como por ejemplo la velada cultural y la guaca millonaria.
- En alianza con la Asociación Unidos estamos en conversaciones para llevar a cabo el segundo Diplomado de Servicios Públicos Domiciliarios a los líderes y lideresas del área metropolitana de Cúcuta, pues con educación es una a puesta de todos.
- En el 2021 continuaremos trabajando de la mano con la Fundación VyC en el desarrollo de las veladas culturales, buscamos para este año vincular mayor diversidad en cuanto a expresiones artísticas se refiere.





MEJORAR Y FORTALECER CONTINUAMENTE

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



OBJETIVO

« 7.1 ANÁLISIS GENERAL

« 7.1.1 Madurez del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el subelemento con mejor calificación fue el relacionado con la Autogeneración de ACPM's (acciones de Mejoramiento) con una calificación de 7.12. El de menor calificación fue el obtenido a través de la Autoevaluación NTC ISO 9004:2018 con una calificación de 6.26, ejercicio realizado por parte de la Gerencia General, directores y líderes de CN aplicando los criterios de evaluación que miden la mejora del SG con respecto a las buenas prácticas recomendadas en la NTC ISO 9004:2018 "Gestión para el éxito sostenido de una organización" (Modelo de Autoevaluación de la madurez del sistema de gestión recomendada por la versión más reciente de la norma técnica colombiana).

Tabla 33. **Calificaciones obtenidas mediante la autoevaluación NTC ISO 9004:2018.**

ASPECTOS	Calificación
1. Contexto de una organización	4.0
2. Identificación de una organización	4.74
3. Liderazgo	4.63
4. Gestión de Procesos	4.57
5. Gestión de los recursos	4.21
6. Análisis y evaluación del desempeño de una organización	4.42
7. Mejora Aprendizaje e innovación	4.23
Total	4.41

« 7.1.2. Eficacia del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el subelemento con mejor calificación fue el relacionado con el Seguimiento al Portal de Actividades con una calificación de 7.21; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con el Estado de las ACPM' con una calificación de 4.80, el cual se vio afectado principalmente por el atraso en la atención de las acciones de mejoramiento y la antigüedad de las mismas por parte de los diferentes procesos de la organización.

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

- Estado de las ACPM
- Seguimiento al Portal de Actividades
- Control Interno
- Gestión Documental



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 2020 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 2020 se planteó en 12 meses de antigüedad y se obtuvo un resultado de 17 meses de antigüedad; no se cumple la meta pero se logró la disminución en el tiempo de las más antiguas, teniendo en cuenta que en Enero de 2020 el indicador se encontraba con una antigüedad de 15 meses, alcanzando a llegar esta antigüedad hasta 18 meses en el periodo de Septiembre, antigüedad que tenían aproximadamente 11 acciones de mejoramiento y que bajo el continuo seguimiento a las mismas se logró disminuir este número obteniendo el resultado a Diciembre de 2020.

b) Seguimiento al Portal de Actividades

Por medio de este indicador se mide la gestión de los responsables de cada proceso en la atención de los compromisos generados de los diferentes comités y revisiones de alto nivel de la organización, indicador que permite medir y controlar el cumplimiento en la aplicación de las directrices y rutas de trabajo definidas desde la alta dirección y entre los procesos mismos en pro del mejoramiento continuo.

A lo largo del 2020 se evidenció un alto grado de cumplimiento en cuanto a la antigüedad de las actividades, logrando al cierre del año tener un universo de 206 actividades con un tiempo de antigüedad mayor a 6 meses de un total proyectado que se esperaba fuera de 280 actividades, para el mes de julio se logró contar con 107 actividades pendientes lo que evidencia que la dinámica de generación es constante y hay periodos de alta generación, pero que el seguimiento continuo y el compromiso de los encargados a permitido estar en un cumplimiento holgado de las metas propuestas. En contraste el estado de actividades en 0% de avance ha cerrado el año con 369 actividades producto de la alta generación en el último trimestre del año y la no atención inmediata de estas, situación que ha sido visualizada por la alta dirección y donde ha estado impulsando una dinámica de cambio, para que se genere una cultura de atención oportuna de las actividades.

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; por otra parte, también tiene en cuenta el proceso de revisión de los controles internos que aplican los diferentes procesos, evaluando tanto la realización de los mismos como la eficacia de estos.





Como resultado de este seguimiento se observa que los procesos disciplinarios recomendados a la Dirección de Responsabilidad Social Empresarial durante el 2020 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. En el 2020 se recomendaron 25 procesos disciplinarios como resultado de las 75 auditorías de control interno que se adelantaron, trabajo realizado con un equipo conformado por 4 auditores internos.

Así mismo, durante el 2020 se continuó implementando y actualizando la matriz de controles internos de los procesos, la cual actualmente contempla un total 339 controles (estratégicos, operativos y de cumplimiento), de los cuales 35 controles son considerados como críticos. En el 2020 se verificó el cumplimiento de 49 de estos controles internos, encontrando aspectos por mejorar en 10 de ellos, a los cuales se realiza el respectivo seguimiento mediante la aplicación de acciones de mejoramiento.

Aunado a lo anterior, dentro de los acompañamientos adelantados por Control Interno durante el 2020, 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 de la organización.

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 2020, se cumplió con la meta establecida ya que se indexó el total de los documentos que fueron transferidos para el proceso de digitalización (448.600 Documentos transferidos, 445.006 Documentos Indexados), con un factor de cumplimiento del 99.2%, 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; cabe resaltar que durante el desarrollo de la pandemia COVID-19, la organización fortaleció el proceso de digitalización y virtualización de documentos de trabajo, logrando con ello un mayor cumplimiento de la Política De Cero Papel y la reducción a la mínima expresión posible del uso de documentos físicos y la transferencia de los mismos entre personal, con el propósito de evitar puntos de contacto comunes que propagaran el virus.
- 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.

Como medida de prevención ante el contagio de COVID-19, estas transferencias documentales se realizaron de forma electrónica y en los casos en que se realizaba de forma física, se realizó de forma centralizada a través de un único trabajador encargado de recepcionar y procesar dichos documentos para su posterior digitalización y consulta por parte de los clientes de los documentos, evitando así contactos innecesarios entre trabajadores a través del intercambio de documentos físicos.

Para el 2020 este indicador tuvo una eficacia del 99.2% 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 98 procesos que deben realizar transferencias documentales quedando aún 3 proceso que presentan atraso en las transferencias, con quienes se formulan cronogramas de trabajo para que se pongan al día en el primer trimestre del 2021.

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, lo que redundará en una posible disminución del personal requerido para este tipo de búsquedas y consultas en los diferentes procesos de la organización

- La eficacia en la entrega de correspondencia se evalúa mediante la relación entre la correspondencia entregada a los usuarios y la encomendada al proceso de correspondencia, la eficacia de dicha entrega de correspondencia osciló durante el 2020 entre el 94,2% y el 99,4%, para un promedio general del año de 97,1% 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. Cabe resaltar que por la contingencia de la pandemia COVID-19 estos indicadores se vieron afectados, ya que no se realizaron entregas durante dos periodos marzo y abril de 2020), en los que se dio la cuarentena estricta decretada por el gobierno nacional, en los cuales disminuyó considerablemente el ingreso de correspondencia física, solamente se realizaron entregas de menor cantidad de los CN PQR, ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y MICROMEDICIÓN. Cabe resaltar que el proceso la empresa implementó canales electrónicos (Página WEB, correo electrónico) para el envío de correspondencia y la atención de los requerimientos de los usuarios.

« 7.1.3. Mejora continua del sistema de gestión

En este pilar de medición se puede apreciar que el sub elemento con mejor calificación fue el relacionado con la Virtualización de Formatos (Política de Cero Papel) con una calificación de 10.0 dado que la emergencia presentada por el COVID-19 trajo consigo





la necesidad de virtualización de la mayor cantidad de información posible para disminuir al máximo el contacto entre trabajadores; y el de menor calificación fue el sub elemento relacionado con la Longevidad y Mejora de los Documentos V1> 1 Año de Vigencia con una calificación de 2.79, lo anterior dado que la meta del indicador es que el porcentaje de documentos en versión 1 con más de 1 año de antigüedad no sea superior al 5%, Sin embargo el año cerró el indicador con un 8,7%.

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

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 2020 fue de no tener más del 5% de documentos en este estado.

Para el año evaluado no se cumplió con la meta fijada; sin embargo, la gestión realizada permitió cerrar el indicador con un 8,7% respecto al total d documentos del SG, lo anterior teniendo en cuenta que durante el desarrollo de la pandemia se enfocó el mayor esfuerzo de revisión y actualización de todos los procedimientos operativos para incluir las instrucciones y medidas de bioseguridad, documentos que en su mayoría tenían versiones superiores a la Versión 1.

Tabla 34. Longevidad y mejora de los documentos

Versiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	22	24	25	28	Total general
2012		2	1																						3
2013			1																						1
2014	2			1		1																			4
2015		3																							3
2016	2	1		1	2																				6
2017	10	4	3	6	6	1						1													31
2018	47	19	4	4	3	6	3		2				1			1									90
2019	65	26	17	11	12	4	5	8	7	7	4	6	5	9	3	3	2								194
2020	52	28	41	45	30	19	20	18	22	15	16	12	6	12	11	4	7	4	2	3	1	1	1	1	371
Total	178	83	67	68	53	31	28	26	31	22	20	18	13	21	14	8	9	4	2	3	1	1	1	1	703

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, que permitan la mejora continua. Durante el 2020 se logró realizar un total de 7 auditorías que revisaron parcial o totalmente el Sistema de Gestión, así mismo se desarrollaron auditorías por parte de la revisoría fiscal y un total de 75 auditorías de control interno a los diferentes procesos, las cuales se desglosan a continuación:



Tabla 35. **Procedimientos Evaluados**

Auditoría	Fecha Ejecución	Costo (\$)	No. Hallazgos de No Conformidad	No. De acciones de Mejoramiento Generadas	Cerradas	En proceso
NTC ISO 9001 Interna	Continuo	\$ 59.281.429	19	87	43	44
NTC ISO 9001 Externa	Junio 2020	\$ 7.635.000	0	-	-	-
NTC ISO 45001 Interna	Septiembre 2020	\$ 3.600.000	7	20	10	10
NTC ISO 45001 Externa	-	-	-	-	-	-
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LEA	Julio 2020	\$ 4.801.650	1	1	1	0
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LEA	Diciembre 2020	\$ 16.388.561	2	2	0	2
NTC ISO/IEC 17025 - Interna - LCM	Julio 2020	\$ 3.201.100	2	2	2	0
NTC ISO/IEC 17025 - Externa - LCM	Diciembre 2020	\$ 9.471.086	2	2	0	2
Revisoría Fiscal	Enero 2020	\$ 114.854.040	17	5	0	5
Auditorías de Control Interno	Continuo	\$ 141.390.961	1	14	3	11
Total costos de evaluación		\$ 360.623.827	51	133	59	74

Durante el 2020 se logró:

- Certificación conforme a la NTC ISO 45001:2018, luego de dar tratamiento y cierre a las No Conformidades detectadas en la auditoría de otorgación realizada durante el 2019.
- Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015.
- Mantener la acreditación para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores de agua conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017.

Tabla 36. **Seguimiento a las auditorías de control interno desarrolladas respecto a las planeadas.**

Auditorías Internas	Año							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ejecutadas	17	18	32	48	37	49	47	75
Planeadas	24	20	22	40	50	50	50	50
% Cumplimiento	70,8%	90,0%	145,0%	120,0%	74,0%	98,0%	94,0%	150,0%
No. Auditorías Internas	3	2	3	4	3	3	3	3

De acuerdo con los hallazgos detectados en el desarrollo de las auditorías, en el 2020 se evidencia un 94.7% de cumplimiento en el Sistema de Gestión, es decir un 5.3% de los procedimientos han generado hallazgos de incumplimiento que dan origen a las 133 acciones de mejoramientos documentadas, lo que permite robustecer el sistema de gestión y establecer nuevos controles internos que permitan aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos.



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

c) Reincidencia en las No Conformidades

Como complemento a la medición del cumplimiento o incumplimiento de Procedimientos se hace seguimiento las reincidencias de las No Conformidades detectadas a través del desarrollo de las auditorías internas y externas. En el 2020 se detectaron 51 no conformidades frente al Sistema de Gestión, de las cuales 2 fueron reincidentes, lo que se debe a 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)

Mediante este indicador se mide el porcentaje de generación de acciones preventivas en el sistema de gestión de la organización, para el cierre del 2020 no se logra cumplir con el indicador esperado, ya que se mantiene la cultura de generación en mayor grado de acciones de mejora, que aunque también contemplan la definición de actividades de planeación y controles enfocados a las contingencias que pueden concretarse en los diferentes procesos de la organización, no tienen incidencia en el recuento de este indicador.

El trabajo adelantado por las acciones enfocadas en la gestión del riesgo se ha materializado en la definición de actividades y planes de contingencia que son el insumo para la actualización en el sistema de gestión de la empresa del plan de contingencia y emergencia de la organización, así como del plan de gestión del riesgo como empresa pública y/o privada, y todos los planes de contingencia específicos de cada uno de los centros de negocio, dando cumplimiento al marco legal competente compuesto por Ley 1523 de 2012, el Dec. 2157 de 2017, Res. 154 de 2014 y la Res. 549 de 2017 y la normativa complementaria aplicable. Sumado a esto estas acciones han permitido y seguirán permitiendo el desarrollo de los nuevos proyectos corporativos y la atención de la pandemia producida por el Covid-19.

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 2020 se estimó una meta de 25 formatos a virtualizar, y se logró la virtualización total de los formatos entre los cuales su gran mayoría obedecen al proceso de Talento





Humano, Financiera y Contratación y Compras, logrando así facilitar la gestión de los trabajadores y tramites operativos a través de herramientas informáticas, evitando así la impresión y uso físico de papelería, mejorando la trazabilidad de los registros y su conservación indexada al expediente de cada trabajador o del usuario; 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.

Es necesario anotar que, como medida de protección, se debe privilegiar la producción y acceso a la información a través de medios digitales. Dadas las condiciones actuales de transmisión del COVID – 19, se extremaron las medidas de bioseguridad y medidas de prevención necesarias para proteger la salud de los trabajadores evitando el contacto personal y limitando la circulación de la documentación en áreas de trabajo y teniendo especial cuidado con las personas más susceptibles de contraer la enfermedad.

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

En el desarrollo de esta nueva normalidad Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. identifica a las herramientas tecnológicas como el factor determinante para apalancar su crecimiento; es así como por medio de este indicador la organización mide y controla 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, TERMINAL SERVER, G-SUITE, MERCURIO y SOLIN.

En esta nueva apuesta por la inversión en nuevas tecnologías y la cultura del buen uso en pro de la eficiencia, eficacia y la búsqueda de utilidad que pueden generar estas herramientas, el indicador de disponibilidad toma vital importancia ya que garantiza que la continuidad del negocio se tenga de manera en que genere el menor impacto posible en el normal desarrollo de los procesos, que de ser posible la no disponibilidad sea prevista y consensuada con los procesos implicados y de no ser así ejecutar de la mejor manera los planes de contingencia que han permitido restablecer los servicios en los menores tiempos posibles. Para el 2020 se logró mantener un promedio de un 99,38%, con un total de 380,1 horas de sistemas fuera de servicio de un total de 61320 horas de disponibilidad de las herramientas informáticas, números muy buenos que permiten, como se mencionaba anteriormente, el correcto funcionamiento de los procesos y que se ha visto menormente afectado por los planes de contingencia internos que dan para previstas y reacciones tempranas.

Tabla 37. Disponibilidad de las Herramientas informáticas

Sistema	Desde	Hasta	Total Hrs.	Hrs. fuera de servicio	% disponibilidad
Aplicativos Web	01/01/2020	31/12/2020	8760	71,2	99,19%
Correo electrónico	01/01/2020	31/12/2020	8760	0,5	99,99%
Internet	01/01/2020	31/12/2020	8760	15,92	99,82%
MERCURIO	01/01/2020	31/12/2020	8760	79,98	99,09%
OPEN	01/01/2020	31/12/2020	8760	135,55	98,45%
SOLIN	01/01/2020	31/12/2020	8760	16	99,82%
Terminal server	01/01/2020	31/12/2020	8760	56,95	99,35%





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 el mantenimiento al software y hardware de nuestra plataforma computacional, entre los que podemos referenciar: Máquinas Virtuales, UPS, reorganización de Rack de comunicaciones, mantenimiento al motor de base de datos Oracle, al firewall FORTINET y al antivirus corporativo Seqrite Endpoint Security,
- Adquisición de dos servidores y Hardware de almacenamiento con la finalidad de optimizar los recursos de procesamiento que permitan agilizar los procesos/funcionalidades y darles más estabilidad a los mismos.

« 7.2 PROYECCIONES

Sistema de Gestión

Respecto a la Madurez del Sistema de Gestión, lograr una calificación de 4.6 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 del 2021 que el 40% de las acciones sean generadas por los propios responsables de proceso.

Estado de las ACPM para el 2020 se pretende 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 40%; y las dos más importantes donde se debe realizar mayor gestión son: Atraso de las ACPM's, las cuales se espera no más del 10% 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 12 meses.

Se proyecta el mantenimiento de la Certificación en Calidad conforme a la NTC ISO 9001:2015 teniendo en cuenta que esta tiene vigencia hasta el 2023, y para ello se mantiene la aplicación de auditorías internas y de seguimiento de parte del organismo certificador SGS de Colombia, así mismo se procederá al mantenimiento de la certificación en Seguridad y Salud en el trabajo que tiene vigencia hasta el 2023 y de las acreditaciones para los laboratorios de ensayos de agua y calibración de medidores conforme a la NTC ISO/IEC 17025:2017 que tienen vigencia hasta el 2022 y 2023 respectivamente.

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 y contractuales 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.

De acuerdo a lo anterior se proyecta un control interno estratégico, profesional y técnico que detecta la necesidad de identificar y definir controles internos en los diferentes procesos sobre los cuales aplicar controles posteriores y aleatorios por parte del CN Control Interno, garantizando así la ejecución de dichos controles y la eficacia de los mismos, generando según lo que se encuentre las respectivas acciones de mejoramiento, acciones para abordar los riesgos, procesos disciplinarios o requerimientos a los procesos.

Se tiene proyectado un plan de auditorías basado en los procesos identificados como críticos y los controles internos establecidos con anterioridad, con el cual se proyectan realizar 70 auditorías de control interno durante el año 2021, además de 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).

Así mismo se realizará la revisión integral de los procesos evaluando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo; como el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales de los mismos. Durante el 2021 se estima realizar un total de 36 auditorías integrales que den como resultado las recomendaciones necesarias para la mejora de los procesos.

Gestión Documental

Durante el 2021, la gestión documental continuara en la búsqueda de la virtualización de formatos nuevos que por necesidad del servicio se vayan presentando, 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. Así mismo dentro de su responsabilidad principal, mantener la custodia del archivo central como su protección, disponibilidad, legibilidad, y la consulta virtual y física de los registros que permiten evidenciar la trazabilidad de las operaciones de la empresa y de todo su Sistema de Gestión.

Disponibilidad de Herramientas Informáticas

Para el 2021 con la implementación de SAP se logra el objetivo de trasladar las herramientas informáticas más críticas de nuestra empresa a la nube (AMAZON). Así mismo, se tiene ya implementado en esta misma plataforma (Nube) un esquema de copias de seguridad que nos permiten minimizar el riesgo de pérdida de información. Todo lo anterior encaminado a mejorar la disponibilidad y estabilidad de las herramientas informáticas.





LOGRAR EL RECONOCIMIENTO Y EL COMPROMISO

DE LA COMUNIDAD Y DEMÁS PÚBLICOS DE INTERÉS



8

OBJETIVO

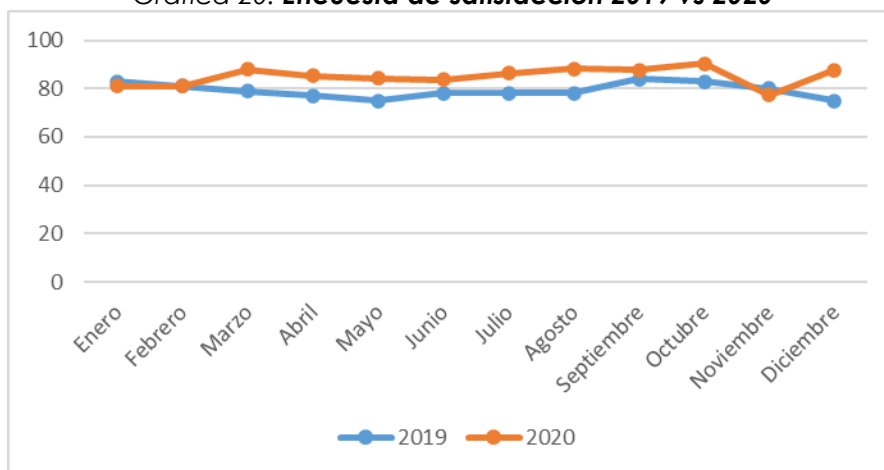
« 8.1 ANÁLISIS GENERAL

« 8.1.1. Reconocimientos

a) Encuesta de Satisfacción

Durante el 2020, se aplicó mensualmente la encuesta de satisfacción del usuario a una muestra de 660 usuarios, este proceso constituye el instrumento que permite medir la percepción de los usuarios ante la gestión que realiza la empresa; los aspectos que se miden son: Suministro de Agua, Manejo de Aguas Negras, Reparaciones de Acueducto y Alcantarillado, Trabajo con la comunidad, Atención y Honestidad de los Trabajadores.

Gráfica 20. **Encuesta de satisfacción 2019 vs 2020**



En el año 2020 se refleja un alto grado de satisfacción de la comunidad frente a la gestión y prestación del servicio en la ciudad, destacándose en la medición los aspectos como Suministro de Agua, Manejo de Aguas Negras y Atención de los Trabajadores, los cuales obtuvieron una satisfacción superior al 90%, comportamiento que se caracterizó por un óptimo y normal funcionamiento del servicio, así como por la buena atención de los trabajadores en su relación con el usuario.

Encuesta Red Comunal: La red comunal está conformada por organizaciones y personas que tienen relación directa con la parte social de la ciudad en las diferentes comunas, aquí evaluamos la satisfacción en procesos de capacitación y educación con los diferentes integrantes, durante el 2020 a pesar de las circunstancias logramos llegar a 2.634 personas y donde la virtualidad poco a poco se fue convirtiendo en una necesidad de estar comunicados, ejemplo de esto fue el Diplomado de Servicios Públicos para líderes y lideresas sociales desarrollado en conjunto con la Asociación Unidos quien reúne a todas las empresas de servicios públicos con el apoyo de la Universidad Simón Bolívar y la Superintendencia de Servicios Públicos- SSP, donde les suministramos acceso a internet a los participantes para que recibieran este proceso de capacitación durante 4 meses y del cual nos sentimos orgullosos por los resultados obtenidos.



Encuesta Intervención de Obras AKC: Medir el grado de satisfacción de las comunidades donde intervenimos con obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado nos ha permitido identificar aspectos en cuanto a la calidad y tiempo en la ejecución y recuperación de las mismas, el personal de nuestro contratista y sobre todo el beneficio que estas traen para el mejoramiento en la calidad de vida los habitantes. Conocer lo que piensan nuestros usuarios nos hace día trabajar en la mejora continua.

Encuesta Consultorio Comunal: El consultorio comunal es un programa bandera de nuestra organización que durante muchos años ha permitido acercar a los líderes y sus comunidades con el gerente general y sus equipos de trabajo, espacio donde se escuchan las necesidades y a las cuales se busca dar respuesta, el 2020 el programa se suspendió por la pandemia ya que el tema de equipos con la tecnología requerida, planes de datos de internet se les dificultaba a muchos de los líderes, más sin embargo finalizando el año se retomaron y se motivó por redes que nuevamente para el 2021 el programa continuaría ejecutándose.

b) Reconocimiento en medios

El fortalecimiento de las alianzas y comunicaciones con nuestros distintos grupos de interés entre ellos los periodistas de la ciudad, fue indispensable para llevar la información de manera eficaz a los hogares cucuteños.

Gracias al trabajo mancomunado con los distintos medios de comunicación, radio, televisión y prensa escrita, se mantuvo una muy buena relación de correspondencia con la buena gestión de nuestra empresa, logrando de esta manera importante publicaciones con reconocimientos a nuestra labor realizada en la ciudad.

Tabla 38. # de noticias publicadas 2020

PRENSA	TELEVISIÓN	RECONOCIMIENTOS
32	133	21

c) Redes Sociales

El 2020 para la Oficina de Comunicación y Prensa fue un año de grandes retos y aprendizaje, lo construido en años anteriores dio un resultado positivo y nos motivó a seguir mejorando e innovando en nuestra forma de comunicar.





El robustecimiento de nuestros canales virtuales, entre ellos nuestras redes sociales institucionales, nos sirvió como herramienta fundamental para mantener informada a la comunidad en general de toda la gestión y medidas implementadas durante el distanciamiento obligatorio por causa de la pandemia generada, siendo este uno de los canales más efectivos para el manejo de nuestra información.

Estrategias como los Sorteos Millonarios y sus Guacas, en donde innovamos nos permitió un aumento significativo de seguidores cautivando la mirada de muchos cucuteños quienes vieron en nuestra organización una empresa con sentido social, que reconoce la fidelidad de sus usuarios, al tiempo de ofrecer un espacio divertido para relajarse en familia y ganar premios espectaculares

Fue uno de los programas en vivos más vistos en nuestra ciudad, en donde además logramos vincular a otras organizacionales bajo el concepto de #CucuteñoCompraCucuteño.

Jugamos con mensajes creativos cortos y de un lenguaje sencillo, esto aplicado a todo tipo de piezas gráficas y de videos, para que la gente se informara de forma rápida y sencilla. En este aspecto nos fortalecimos y hoy por hoy con gran satisfacción, logramos mayor interacción y alcance en nuestras publicaciones.

En cuanto a reacciones y seguidores, el resultado fue insuperable logrando un mayor número de reacciones y seguidores en comparación con el año 2019, sin duda alguna la virtualidad, la innovación de nuestras comunicaciones y los productos comunicativos propuestos influyeron positivamente.

Tabla 39. Interacciones en redes sociales

AÑO	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	SEGUIDORES
2019	89.869	1132	1.398	22.383
2020	325.493	1.326	20.226	56.041
Nota: Total de Me gustas, Compartir y reproducciones. #DE SEGUIDORES EN LAS 3 REDES SOCIALES				

Y haciendo un comparativo con otras empresas de la ciudad, respecto al manejo de las comunicaciones a través de sus redes sociales, pudimos constatar el buen trabajo realizado, pues a pesar de ser una empresa de servicios públicos y tener como grupo objetivo a la ciudad de Cúcuta, logramos mejores interacciones que empresas como el acueducto de Bogotá o Comfanorte a nivel Local.

Tabla 40. Comparativo Empresas (Redes Sociales)

Acueducto Metropolitano Bucaramanga	Acueducto Bogotá	CENS	Aguas Kpital Cúcuta	Alcaldía Cúcuta	Comfanorte
3.617	23.823	16.563	45.787	28.687	32.834
Nota: Me gustas, Me encanta					



« 8.1.2. Compromiso

a) Acompañamiento a eventos

Diplomado de Servicios Públicos: El Diplomado de Servicios Públicos para líderes y lideresas sociales desarrollado en conjunto con la Asociación Unidos quien reúne a todas las empresas de servicios públicos con el apoyo de la Universidad Simón Bolívar y la Superintendencia de Servicios Públicos- SSP logro llegar con información de todos los procesos que las Empresas adelantamos a 100 participantes, quienes además participaron con la presentación de iniciativas de carácter social en las cuales se premiaron 10 con recursos económicos para el mejoramiento y equipamiento de mobiliarios comunales, proyectos de mejoramiento de entornos en barrios entre otros.

Pijamada Tierra: El evento se desarrolló durante 2 meses teniendo como actividades un ciclo de conferencias realizadas virtualmente por panelistas expertos, el Concurso Piensa Verde y el Campamento Pijamada Tierra.

Se realizaron cinco (5) conferencias visitadas por 772 espectadores y convocadas usando las redes sociales; el Concurso Piensa Verde realizado con el apoyo de la Alianza Biocuenca y las universidades de la ciudad afianzó las ideas de negocios de los participantes tanto nuevos como empresarios consolidados a través de talleres (Bootcamp); el Campamento Pijamada Tierra on line, realizado con la finalidad de consolidar valores ambientales entre nuestros colaboradores, así como para avivar nuestras relaciones de amistad y afecto.



Como estrategia de la empresa y de la Dirección de Responsabilidad Social, se ha propiciado la apropiación del programa por otros actores institucionales como la Alianza Biocuenca y Corponor.

Pesebre Virtual y Novena de Aguinaldos: La sexta versión del Pesebre AKC 2020, se caracterizó por presentar dos connotaciones que lo hicieron variar en su metodología y duración sin perder la esencia de su autenticidad, dinamismo y disfrute de la comunidad.

La situación de emergencia sanitaria que llevó a la particularidad mundial de la virtualidad y el confinamiento social, nos obligó a ajustar la representación teatral al

AÑO	Conectados	Preproducciones
2020	2.119	50.510



contexto de la informática haciendo que en esta oportunidad la puesta en escena se desarrollara de manera pregrabada y ofrecerla al público en programas en vivo contribuyendo al esparcimiento recreativo y convocando a la comunidad a seguir respetando los lineamientos de bioseguridad sin dejar de vivir una tradición que nos une en familia.

Aguas Kpital Cúcuta contribuyendo al respeto de la legalidad impuesta por la normatividad del caso, pero manteniendo viva su construcción de ciudad y fortaleciendo los lazos de unidad con nuestra comunidad, realiza el pesebre virtual acompañado de la novena del niño Dios para compartir en familia, para tal efecto se utiliza todo un plan de premios que exhorta a la participación social desde casa

Integración Líderes Comunales: A fin de año realizamos la celebración con los líderes comunales con el propósito reconocerles mediante un espacio de diversión su trabajo en pro de sus comunidades e interactuar con ellos manifestándoles con unas palabras sentidas de nuestro gerente que estamos como empresas presentes para continuar apoyando sus procesos y lograr entre todos la construcción de una Cúcuta ideal para todos, a este evento virtual asistieron 118 líderes de las diferentes comunas quienes recibieron premios por participar del juego preparado para ellos

« 8.2 PROYECCIONES

Teniendo en cuenta la ganancia obtenida en el 2020, tanto de seguidores como de interacciones por parte de nuestros grupos de interés y comunidad en redes sociales, nos hemos propuesto para el año 2021 Fortalecer este indicador, basados específicamente en estrategias que muevan sentimientos y logren incluir a la comunidad en nuestras propuestas. Concursos, juegos y demás actividades que llamen a la acción, seguirán haciendo parte de nuestras comunicaciones con el fin lograr el reconocimiento y fidelidad de la ciudad en general.

Como estrategia adicional, involucraremos a otras entidades en nuestros programas y campañas, con el objetivo de movilizar y promover el trabajo conjunto en la ciudad, así como lograr más ECO jalonando mancomunadamente el mismo objetivo. Esta estrategia tiene la funcionalidad de una carrera de relevos, un ciclo continuo que no se detiene hasta lograr la meta, un legado que se sostiene y va delegando responsabilidades y compromisos a otros buscando que el éxito sea el resultado de un trabajo en equipo.

En cuanto a los medios de comunicación continuaremos fortaleciendo las relaciones con los diferentes periodistas, con el fin de seguir trabajado de la mano en la difusión de la gestión que realiza nuestra empresa Aguas Kpital Cúcuta en la ciudad. De igual manera trabajaremos por lograr publicaciones a nivel nacional,



LOGRAR LAS MEJORES CONDICIONES FINANCIERAS

COMO CONSECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE
LOS ANTERIORES OBJETIVOS



9

OBJETIVO

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 2020 en la Asamblea general ordinaria de accionistas, realizada el pasado 19 de marzo de 2021, información que reposa en los estados financieros y libros contables de la empresa, para consulta de los diferentes públicos de interés.