

Informe de gestión 2025

JOHN DIEGO PARRA TOBAR
Gerente

EDWIN MUÑOZ VASQUEZ
Presidente Junta Directiva AAPSA



Acueducto y
Alcantarillado de
Popayán S.A. E.S.P

Informe de gestión 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL INFORME	4
3. HITOS EN LA GESTION 2025	4
4. LA GESTION 2025 EN CIFRAS	5
5. RESUMEN DE ACTIVIDADES.....	9
5.1 PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	9
ESTRUCTURACIÓN DEL BANCO DE PROYECTOS	9
SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA	9
PLAN ESTRATÉGICO	10
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	11
CONVENIO DE ASOCIACION IWCI – AAPSA	11
5.2 SECRETARÍA GENERAL	12
5.3 PROYECTOS VIABILIZADOS (Considera la formulación, viabilizarían técnica y financiera)	12
PROYECTOS RADICADOS PARA VIABILIZACIÓN	13
PSMV	13
5.4 GESTIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	14
GESTIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS.....	14
CONTRADO INTERADMINISTRATIVO NRO 20241800034857 – 2024	15
CONTRADO INTERADMINISTRATIVO NRO 20251800041667-2025	15
AREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	15
5.5 MANEJO CUENCAS	15
ESTRATEGIAS DE CONSERVACIÓN AMBIENTAL IMPLEMENTADAS.	15
RESTAURACIÓN ECOLÓGICA Y SISTEMAS PRODUCTIVOS SOSTENIBLES	16
OTRAS ACTIVIDADES ASOCIADAS	16
EXPECTATIVAS DE INCORPORAR INVERSIONES AMBIENTALES ADICIONALES EN LA TARIFA.....	16
GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	17
CONCESIONES DE AGUA	18
5.6 GESTIÓN AMBIENTAL	18
CONTROL DE VERTIMIENTOS Y TASA RETRIBUTIVA	18
PLAN DE SENEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS	19
EDUCACIÓN AMBIENTAL	19
JORNADAS AMBIENTALES Y RECORRIDOS.....	20
5.7 DIVISIÓN PRODUCCION	21
CALIDAD DE AGUA TRATADA.....	21
PRODUCCIÓN DE AGUA.....	24
5.8 DIVISIÓN ACUEDUCTO	25
REPOSICIÓN DE REDES	25
PLAN DE OBRAS PROYRECTO PO-005 DIVISIÓN ACUEDUCTO	25
5.9 MEDICIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS	26
BALANCE HIDRICO COMPARATIVO (2024 Vs 2025).....	27
ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA GESTIÓN DE PERDIDAS COMERICALES.....	27
INSTALACIÓN DE MEDIDORES A NUEVOS USUARIOS.....	27
5.10 DIVISIÓN ALCANTARILLADO	28
REPOSICIÓN DE COLECTORES	29
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	30
5.11 ADMINITRATIVA Y FINANCIERA	30

Informe de gestión 2025

DIVISIÓN COMERCIAL	30
ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN DIRECTA:.....	30
ESTRETEGIAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO	32
ATENCIÓN AL CLIENTE.....	32
ANÁLISIS DE PQR (Principales reclamaciones y sus causas).....	32
ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS	33
TALENTO HUMANO.....	33
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS LABORALES.....	33
IMPACTO EN EL COSTO DE NÓMINA POR PENSIÓN DE TRABAJADORES CON RETROACTIVIDAD EN 2025	34
PROYECCIÓN DE COSTOS DE PAGO DE CESANTÍAS DEFINITIVAS.....	35
IMPACTOS EN EL COSTO DE NOMINA POR REFORMA LABORAL.....	35
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	36
6. DESAFÍOS ENFRENTADOS	37
7. AGRADECIMIENTOS	37

Informe de gestión 2025

1. INTRODUCCIÓN

Durante la vigencia 2025, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. – **AAPSA** dió cumplimiento a su misión institucional de garantizar el suministro de agua potable y la adecuada gestión de los vertimientos en su área de prestación, asegurando la continuidad del servicio, niveles óptimos de cobertura y estándares de calidad acordes con la normatividad vigente.

En el marco de su gestión, la actual administración priorizó la financiación y ejecución de proyectos estratégicos orientados al fortalecimiento de la infraestructura y a la sostenibilidad del servicio, destacándose la ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) del río Palacé, proyecto de alto impacto que permitirá garantizar el abastecimiento para la zona norte del municipio y soportar las proyecciones de expansión urbana. De igual manera, los avances en la optimización de esta planta contribuyen de manera significativa a mejorar la eficiencia operativa y la confiabilidad del sistema.

Adicionalmente, se resalta como un logro relevante la legalización del servicio en asentamientos no formalizados, particularmente en la Vereda de Torres, donde se incorporaron aproximadamente 700 nuevos usuarios al sistema, generando beneficios directos para las comunidades en términos de acceso al servicio, mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento de la base comercial e ingresos de la empresa.

Finalmente, se destaca el rol estratégico del Laboratorio de Aguas, el cual no solo aseguró el cumplimiento de los parámetros de calidad del agua suministrada a los usuarios, sino que también se consolidó como una unidad generadora de valor, a través de la prestación de servicios técnicos especializados a otras entidades de la región, contribuyendo al fortalecimiento financiero e institucional de AAPSA.

Dentro de la incertidumbre generada por la promulgación de un nuevo marco tarifario para grandes prestadores de servicios de acueducto y alcantarillado y los devenires de las políticas de gobierno entorno a los servicios públicos, AAPSA afrontó retos financieros importantes que solventó y por ello garantizó no solo la administración y operación además de la inversión que fue apalancada con gestión, para la cooperación local de recursos.

Informe de gestión 2025

2. OBJETIVOS DEL INFORME

“Consolidar, analizar y presentar de manera integral el desempeño global de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. – AAPSA durante el año 2025, evidenciando los principales logros, resultados, avances y retos de la gestión empresarial en sus componentes técnicos, financieros, ambientales, comerciales y organizacionales, como insumo estratégico para la planeación institucional, la rendición de cuentas a los grupos de interés y la definición de la ruta de fortalecimiento y sostenibilidad financiera, operativa, ambiental y de servicio al ciudadano.”

3. HITOS EN LA GESTION 2025

Durante el año 2025, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. – AAPSA consolidó avances estratégicos orientados al fortalecimiento del servicio, la sostenibilidad financiera y la calidad técnica de sus procesos. Entre los principales hitos se destacan la ejecución del proyecto **PTAP Palacé**, clave para garantizar el abastecimiento de agua potable al norte de la ciudad; la **intervención integral en asentamientos ilegales**, logrando la normalización progresiva del servicio de acueducto y alcantarillado en zonas vulnerables; el **mejoramiento de los resultados financieros**, mediante la optimización de recursos y una gestión eficiente y sostenible; y el **posicionamiento del Laboratorio AAPSA** como referente en calidad y análisis del agua, fortaleciendo la confianza institucional y el cumplimiento normativo.



Avances en proyectos estratégicos

PTAP Palacé

Inversión y planificación para garantizar el abastecimiento de agua potable al norte de la ciudad



Intervención en asentamientos ilegales

Normalización del servicio de AA en zonas vulnerables



Mejoramiento de Resultados financieros

Optimización de recursos y gestión sostenible



Posicionamiento del Laboratorio AAPSA

Referente en Calidad y análisis de agua

Informe de gestión 2025

4. LA GESTION 2025 EN CIFRAS



REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

META 2025 | LOGRO



FÍSICA:

609

Metros Lineales

1,746

Metros Lineales

100% CUMPLIMIENTO



AMPLIACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

META 2025 | LOGRO



FÍSICA:

750

Metros Lineales

3,046

Metros Lineales

100% CUMPLIMIENTO



REPOSICIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO

META 2025 | LOGRO



FÍSICA:

1.200

Metros Lineales

1.435,42

Metros Lineales

80.2 % CUMPLIMIENTO

Informe de gestión 2025



AMPLIACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO

META 2025 | LOGRO



FÍSICA:

991

Metros Lineales

794.80

Metros Lineales

80.2 % CUMPLIMIENTO



MANEJO DE CUENCA ARAES EN RESTAURACIÓN

META 2025 | LOGRO



FÍSICA:

60

Hectáreas

85,95

Hectareas

100% CUMPLIMIENTO

CAPTACIÓN

AGUA CAPTADA

35.964.778
Metros cubicos

AGUA EN PLANTAS

32.862.705
Metros cubicos

META DE PÉRDIDA

Menor a
9.1%

LOGRO DE PÉRDIDA

8.6%
CUMPLIMIENTO
100%

El transporte del agua desde la captación a las 3 plantas de tratamiento presenta una pérdida de 3.102.073 de metros cubicos.

Informe de gestión 2025

PRODUCCIÓN

AGUA TRATADA 33.862.705 Metros cúbicos	AGUA SUMINISTRADA 28.654.828 Metros cúbicos	PÉRDIDA 2024 5.19%	PÉRDIDA 2025 7.10%
--	---	-------------------------------------	-------------------------------------



El tratamiento del agua en las 3 plantas, descontando el agua utilizada para mantenimiento es de 30.844.531 m³, presentando una pérdida respecto al agua suministrada de 2.189.703 m³.

	META 2025	LOGRO
IRCA	$\leq a 1$	091
	100% CUMPLIMIENTO	
IRABApp	$\leq a 5$	5
	100% CUMPLIMIENTO	

LABORATORIO

RESULTADOS PRUEBAS DE LABORATORIO

- ✓ CARBONO
- ✓ NITRITO
- ✓ NITRATO
- ✓ FLURORUROS

MTTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

Programado: 136
Ejecutado: 132
Cumplimiento: 97%

GESTIÓN DE RECURSOS PARA DISEÑO DE NUEVA ESTRUCTURA

💰 Resultado: 45%



Informe de gestión 2025

GESTIÓN AMBIENTAL



FACTURACIÓN Y COBRANZA

META 2025

LOGRO



85%

Millones

84,56%

Millones

99,48 % CUMPLIMIENTO

FACTURACIÓN C.FIJOS + CONSUMOS

\$ 55.429

RECAUDO LOGRADO

\$ 46.874

CARTERA

CARTERA 2024 LINEA BASE



\$ 8.741 millones

CARTERA 2025 LOGRADA



\$ 7.893 millones

VALOR DISMINUCIÓN DE LA CARTERA



\$ 848 millones

OBSERVACIÓN



La META proyectada de reducción de cartera es de 2.9%, actualmente se disminuyó en 9.7% para un cumplimiento del indicador del 100%.

5. RESUMEN DE ACTIVIDADES

5.1 PLANEACIÓN Y ESTUDIOS

ESTRUCTURACIÓN DEL BANCO DE PROYECTOS

La empresa avanzó en la estructuración del Banco de Proyectos como instrumento de planeación empresarial mediante un Sistema de Información. A la fecha, el sistema tiene implementados los siguientes componentes:

- Ⓐ Configuración y parametrización.
- Ⓐ Gestura de usuarios y roles.
- Ⓐ Módulo de formulación de proyectos, que incluye la Cadena de Valor como componente principal.

Se ha implementado el flujo para el cambio de fase (Formulación → Evaluación), con control de permisos y bloqueo de edición según el rol del usuario. Adicionalmente, se avanzó en la definición de los estados del proyecto, la trazabilidad básica y la visualización de información resumida.

El sistema cuenta con un modelo de datos estructurado, scripts SQL base y lineamientos de arquitectura definidos. Estos avances permiten consolidar el Banco de Proyectos y preparar la siguiente fase de implementación, enfocada en el seguimiento y los indicadores.

El ambiente de pruebas del sistema se encuentra disponible en la siguiente URL: <https://20.29.127.115/aapsa-zentral/>

SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA

Para subsanar las dificultades en torno al manejo de la información geográfica y dar cumplimiento a las acciones previstas en el plan estratégico, durante el segundo semestre se diseñó y puso en marcha el Sistema de Información Geográfica Empresarial (SIG-E) del Acueducto y Alcantarillado de Popayán.

Se avanzó en la revisión y diagnóstico de la información existente, identificando necesidades clave. Posteriormente, se estructuraron geodatabases iniciales y se reorganizó el repositorio único del SIG-E en la ruta G:\SIG_E, lo cual mejoró el acceso y control de la información.

Asimismo, se desarrollaron procesos de estandarización, controles de calidad topológica y de atributos, y se validó la información para su uso institucional. Finalmente, se implementaron formularios y pruebas piloto de captura de datos en campo con QGIS/QField, y se generaron productos cartográficos de apoyo técnico, ambiental y jurídico.

Con estas acciones, el SIG-E se consolida como una herramienta clave para la toma de decisiones, lo que permitirá canalizar, focalizar y asegurar uno de los activos más importantes de la empresa.

Informe de gestión 2025

PLAN ESTRATÉGICO



Imagen Taller Planeación estratégica AAPSA-UWCI

Como resultado de un proceso amplio, participativo y estructurado, AAPSA formuló su Plan Estratégico, el cual define una nueva misión, visión y valores corporativos, y establece un portafolio de proyectos estratégicos con horizonte de planeación al año 2037, alineado con los retos actuales y futuros de la organización.

La formulación del Plan se desarrolló a partir de **31 actividades** que involucraron de manera activa a **colaboradores de todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo**, así como a **otras partes interesadas**, garantizando un enfoque integral, representativo y articulado. Entre las actividades más relevantes se destacan:

🕒 Dos (2) talleres de planificación participativa:

- El primero orientado al **diagnóstico empresarial**, mediante la aplicación del análisis **DOFA**, que permitió identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- El segundo enfocado en la **definición de la ruta estratégica**, a partir de la cual se establecieron los **objetivos estratégicos** que dieron forma a la nueva misión, visión y valores corporativos.

🕒 Veintinueve (29) reuniones de trabajo, realizadas de manera presencial y virtual, con líderes y responsables de procesos, orientadas a la validación técnica, articulación institucional y consolidación de propuestas estratégicas.

🕒 Dos (2) encuestas de percepción y opinión, aplicadas a los colaboradores, como insumo clave para fortalecer la toma de decisiones y asegurar la coherencia del Plan con la cultura organizacional.

Informe de gestión 2025

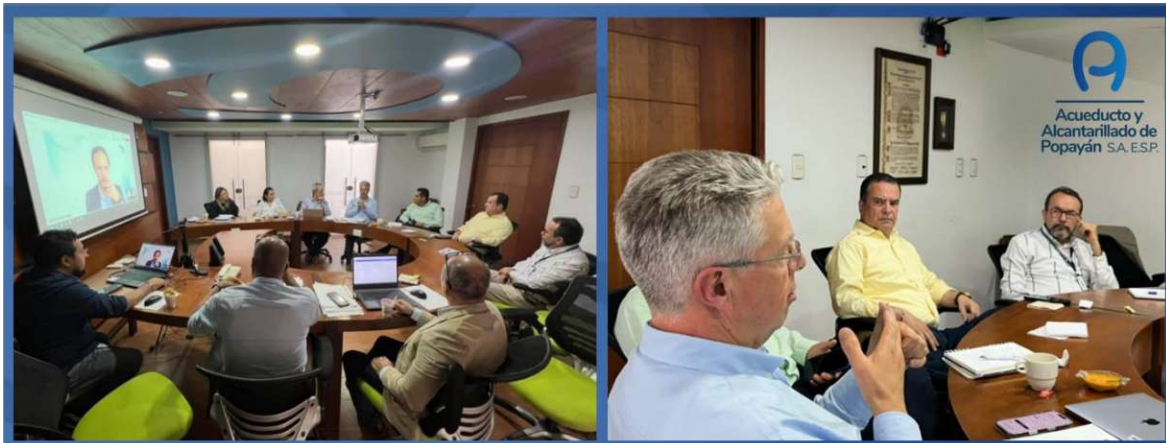
El **Plan Estratégico AAPSA** se estructura en **cinco (5) pilares estratégicos** y contempla la formulación de **treinta y nueve (39) proyectos estratégicos**, orientados a **garantizar la sostenibilidad financiera, ambiental e institucional** de la empresa, así como al fortalecimiento de su capacidad operativa y de generación de valor en el largo plazo.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En el marco del proceso de seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa recibió la auditoría de seguimiento por parte de ICONTEC, durante la cual se realizó la verificación integral del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. La auditoría incluyó la visita a las plantas de tratamiento, la revisión documental y la evaluación de la implementación de los procesos del sistema, evidenciándose un cumplimiento satisfactorio y efectivo de los estándares de calidad definidos. Como resultado del ejercicio auditor, se identificaron dos no conformidades menores, frente a las cuales se formularon e implementaron oportunamente los respectivos planes de mejora, orientados al fortalecimiento continuo del sistema y a la consolidación de la cultura de calidad institucional. Adicionalmente, en coherencia con el Plan Estratégico de la empresa, se viene adelantando el proceso de actualización de la misión, visión y valores corporativos, con el propósito de alinear la dirección estratégica con los retos actuales del entorno, fortalecer la identidad organizacional y garantizar la sostenibilidad y mejora continua de la gestión empresarial.



CONVENIO DE ASOCIACION IWCI – AAPSA



Se avanzó en el Acuerdo de Asociación con la Iniciativa Catalizador del Agua Urbana (UWCI) – AAPSA, cuyo propósito es mejorar el desempeño técnico, comercial, financiero y corporativo de la empresa, lograr o fortalecer su solvencia, obtener financiación sostenible y contribuir a los Objetivos de

Informe de gestión 2025

Desarrollo Sostenible (ODS) 6 –mejorando el acceso y la calidad del servicio– y 13 –mediante el desarrollo de resiliencia climática–.

Durante la Fase de Participación Temprana se contó con la participación del asesor de confianza en la gestión de formulación del plan estratégico, así como con sus aportes en las acciones de sostenibilidad financiera. Se espera que, con la culminación exitosa de esta fase –actualmente en desarrollo–, se cuente con un plan de negocios aprobado por la junta directiva, alineado con la estrategia corporativa e informado por una evaluación de solvencia y un análisis de riesgo climático que orienten las acciones futuras de la empresa.

5.2 SECRETARÍA GENERAL

Dando cumplimiento a los procesos establecidos en la Sociedad, durante el período comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2025, por parte de esta Secretaría se adelantaron las siguientes actividades:

- Se realizaron tres Asambleas de Accionistas.
- Se llevaron a cabo 7 sesiones de Junta Directiva, de las cuales resultaron 11 Acuerdos.
- Se dio trámite a 499 Resoluciones de Gerencia.
- Se realizó la Actualización del Registro Único de Proponentes con el que se obtuvo Certificado de inscripción y Clasificación en el Registro de Proponentes.
- Se hicieron dos actualizaciones del Registro Único de Prestadores de Servicios
- De conformidad a los lineamientos del Plan de Acción Actual 2425 y el Proyecto de Sostenibilidad Financiera, se realizó una actualización del Organigrama mediante Acuerdo No. 005 de 2A25 y Resolución 302 de 2A25 y un proyecto de Acuerdo de Funciones por Dependencias de la sociedad, lo cual permite avanzar en la Estructura Organizacional para efectos de autoridad, disciplina y orden.

5.3 PROYECTOS VIABILIZADOS (Considera la formulación, viabilizarían técnica y financiera)

CONSTRUCCIÓN ETAPA II LÍNEA DE CONDUCCIÓN RÍO PALACÉ Y PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PALACÉ, MUNICIPIO DE POPAYÁN – DEPARTAMENTO DEL CAUCA.

El 15 de agosto de 2025 se obtuvo la actualización del Concepto Favorable sin Financiación, posteriormente el 31 de octubre de 2025 se obtiene el concepto de viabilidad, con cierre financiero, por valor de \$ 90.679.875.084, según el plan financiero los recursos tienen las siguientes fuentes:

Departamento del Cauca SGP – ASB	\$ 6.000.000.000
Municipio de Popayán SGP – ASB	\$ 6.000.000.000
MVCT PGN Vigencias futuras (2026, 2027 y 2028)	\$ 78.679.875.084

El 7 de noviembre de 2025 se firma el convenio de uso de recursos No. 1477 de 2025 suscrito entre El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, El Municipio de Popayán, La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P. (AAPSA) y El Departamento del Cauca, en el cual La Sociedad

Informe de gestión 2025

Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P. (AAPSA), funge como ejecutor. El convenio tiene acta de inicio con fecha del 11 de noviembre del 2025, con un plazo de 36 meses.

Reformulación No 1 del proyecto OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA ZONA NORTE DESDE EL TANQUE DE REGULACIÓN SENA, MUNICIPIO DE POPAYÁN.

Mediante la reformulación se adicionó al contrato de obra No 490-2023 un valor de \$6.019.102.475, correspondiente al 49.93% del valor total del contrato inicial.

- ⓐ El valor del contrato inicial es de: \$ 12.427.132.863
- ⓐ El valor del contrato final es de: \$ 18.446.235.338

En ese sentido se tiene una ejecución física del 60.0%, mientras que la ejecución financiera es del 62.44% equivalente a \$ 11.518.205.251 (actas parciales pagadas). Se firmó acta de reinicio el día 31 de octubre del 2025 y a la fecha el contrato se encuentra en ejecución.

PROYECTOS RADICADOS PARA VIABILIZACIÓN

CONSTRUCCIÓN DEL INTERCEPTOR CAUCA VI DESDE LA CÁMARA 154 HASTA LA CÁMARA 161 - PTAR, MUNICIPIO DE POPAYÁN – CAUCA. Se encuentra radicado en el mecanismo de viabilidad regional, desde el 26 de agosto de 2025, con radicado No, 202500030012632. Por valor de \$3.804.452.862. Los recursos están priorizados dentro del Plan de acción que el municipio de Popayán tiene suscrito con EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

PSMV

En atención a las obligaciones establecidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y permiso de vertimientos de la ciudad de Popayán, aprobado mediante Resolución No. 0170 de 12 de febrero de 2021, ejecutoriada el 3 de marzo de 2021 la empresa ejecuto en este periodo las siguientes actividades:

- ⓐ Optimización cabezal de entrega box culvert río ejido sector minuto de dios: contrato de obra No 250-2023; con esta obra se busca mejorar el funcionamiento del sistema, el cual, en épocas de invierno trabaja a presión, condición que invierte la función de los aliviaderos proyectados para la eliminación de conexiones erradas en los tramos de los interceptores Ejidos derechos I, IA e izquierdos IA e IB; a la fecha se han ejecutado \$ 561.582.865, y se adicionaron \$ 178.268.000 para continuar con las obras planteadas. Se espera que a mediados del 2026 se encuentre culminado el proyecto.
- ⓐ Construcción viaducto para conexión molino derecho y molino Izquierdo sector de la Aeronáutica Civil: contrato de obra No 241-2025; esta obra permitirá la conexión de la descarga del sistema de recolección del Interceptor Derecho al interceptor Izquierdo del Río Molino; obra ejecutada en un 100% con un valor de \$ 316.338.372.

Informe de gestión 2025

5.4 GESTIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS

N°	N° Convenio	Objeto	Aporte Municipio	Aporte AAPSA	Valor Total	Ejecución %
1	20251800033137	Construcción y/o reposición de obras de acueducto y alcantarillado en el municipio de Popayán.	\$4.710.650.530	\$100.000.000	\$4.810.650.530	0%
2	20251800011817	Suministro de agua potable en carro tanque a zonas del municipio de Popayán.	\$ 274.419.710	\$ 23.040.504	\$ 297.460.214	95%
3	20251800033237	Realizar la restitución de la capacidad hidráulica de cauces de ríos y/o quebradas mediante acciones de limpieza y descolmatación	\$ 924.928.819	\$ 46.250.000	\$ 971.178.819	0%
4	20251800042347	Reposición y/o construcción de redes de alcantarillado: Obra 1: Calle 9a entre carrera 28 y 28a barrio el mirador Obra 2: Cámara cs5 a la cs7 tramo vía pública sector vereda Túnel Bajo	\$361.263.322	\$ 36.000.000	\$ 397.263.322	0%
5	20251800042357	*Cumplimiento de orden judicial sentencia Nro. 113 del 18 de agosto de 2024, (Aporte Junta de Acción Comunal Barrio Altos de Pubenza)	\$ 98.292.289	\$ 98.292.290	\$ 269.074.579	0%

*El convenio 20251800042357 tiene un aporte de la Junta de Acción Comunal por valor de \$ 72.490.000

GESTIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS

Con el firme propósito de cumplir la directriz definida en la nueva Visión de la empresa y acorde con la necesidad de mejorar los resultados financieros, se realizaron gestiones con la administración municipal logrando con éxito la adjudicación de dos importantes contratos de obra, con los cuales se generarán

Informe de gestión 2025

nuevos recursos para la empresa y se suma a la experiencia de AAPSA como ejecutor con miras a futuras participaciones en procesos de licitación.

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NRO 20241800034857 – 2024

celebrado con el municipio de Popayán, cuyo objeto se centra en; REALIZAR OBRAS DE CONSTRUCCION Y/O AMPLIACION DE LAS REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA DIAGONAL 31N ENTRE CARRERA 9 Y VARIANTE PANAMERICANA (AVENIDA LOS PROCERES) EN EL MUNICIPIO DE POPAYÁN CAUCA, el valor total del contrato es de \$3.385.009.242,00, a la fecha se tiene una ejecución física del 60% y financiera del 80.39% equivalente a \$2.721.086.741,50, el contrato de obra se encuentra suspendido desde el 31 de diciembre de 2025.



CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NRO 20251800041667-2025

Celebrado con el municipio de Popayán, cuyo objeto se centra en; Realizar los estudios y diseños técnicos orientados al diagnóstico, optimización y levantamiento catastral de las redes hidrosanitarias de las plazas de mercado del municipio de Popayán, el valor total del contrato es de \$ 400.000.000,00, se tiene una ejecución del 0%, a la fecha se encuentra en ejecución.

AREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Se han realizado mesas de trabajo con la Secretaría de Planeación de la Alcaldía Municipal, en donde se han atendido consultas respecto al Área de Prestación de Servicios definida en el Acuerdo No. 016 de noviembre 25 de 2024 y en un trabajo articulado se han aclarado puntos que son un insumo para que la Secretaría de Planeación vaya definiendo el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio.

5.5 MANEJO CUENCAS

ESTRATEGIAS DE CONSERVACIÓN AMBIENTAL IMPLEMENTADAS.

El programa de Manejo de Cuenca ejecutado por la División Ambiental durante el periodo enero-diciembre de 2025 consolidó avances significativos en la restauración ecológica, el monitoreo hidrológico, la implementación de prácticas productivas sostenibles y el fortalecimiento de capacidades comunitarias en las subcuencas abastecedoras de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Entre las estrategias implementadas y sus resultados, se tienen las siguientes:

Informe de gestión 2025

RESTAURACIÓN ECOLÓGICA Y SISTEMAS PRODUCTIVOS SOSTENIBLES

Las áreas intervenidas durante el año alcanzaron 86 hectáreas, distribuidas en restauración activa, restauración pasiva y sistemas silvopastoriles.

Las intervenciones aportan a mejorar la cobertura vegetal, reducir procesos erosivos, incrementar la infiltración y favorecer la conectividad ecosistémica en subcuencas estratégicas como Piedras, Molino, Pisojé y Palacé. Estas acciones constituyen soluciones basadas en la naturaleza (SbN) con efectos esperados en la regulación hídrica y la estabilidad de los caudales en épocas secas

Subcomponente	Área Intervenida (Ha)
 Sistemas Silvopastoriles	9.9 Ha
 Cercas Vivas	11.2 Ha
 Conservación	54.9 Ha
 Bosque de Uso Múltiple	10.0 Ha
TOTAL INTERVENIDO	86.0 Ha

OTRAS ACTIVIDADES ASOCIADAS

Estas actividades favorecieron la sostenibilidad de las áreas intervenidas, permitiendo fortalecer capacidades técnicas y garantizar la sobrevivencia del material vegetal.

Actividad	Cantidad
Hectáreas con mantenimiento	18.53
Capacitaciones a comunidades (ECA)	5
TOTAL INTERVENIDO	86.0 Ha

EXPECTATIVAS DE INCORPORAR INVERSIONES AMBIENTALES ADICIONALES EN LA TARIFA

Actualmente, cada concesión de agua vigente establece obligaciones específicas relacionadas con monitoreos, actividades de conservación, seguimiento técnico, presentación de informes y cumplimiento de metas del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA). Dichas obligaciones constituyen el mínimo exigido por la autoridad ambiental.

Acción Ejecutada en 2025	Palacé (Meta 12 ha/año)	Molino (Meta 19 ha/año)	Pisojé (Sin meta predial definida)	Clasificación como Inversión Adicional
Implementación de sistemas silvopastoriles	1 ha ejecutada (dentro de meta)	3 ha ejecutadas (dentro de meta)	1 ha (no exigida por concesión; sí por acuerdo técnico general)	Pisojé: Sí es adicional

Informe de gestión 2025

Coberturas de protección – nuevas áreas	3 ha (dentro de meta)	6 ha (dentro de meta)	3 ha (Pisojé no exige metas numéricas)	Pisojé: Sí es adicional
Bosque dendroenergético	2 ha (dentro de meta)	2 ha (dentro de meta)	1 ha (no exigida)	Pisojé: Sí es adicional
Mantenimiento y ampliación de coberturas	5 ha (dentro de meta)	7 ha (lo mismo)	1 ha	TODAS LAS CUENCAS: Mantenimiento = inversión adicional
Cerca viva (4,6 ha impacto Palacé)	4,6 ha (dentro de meta)	6,9 ha (impacto equivalente)	No aplica	Palacé y Molino: Sí es adicional
Socializaciones, pedagogía y fortalecimiento comunitario para protección de nacimientos y áreas de recarga	No exigidas por concesión	No exigidas por concesión	No exigidas, pero recomendadas	Todas las cuencas: Sí es adicional

Durante la vigencia 2025, la Empresa cumplió con las metas ambientales mínimas derivadas de las concesiones de agua en las cuencas Palacé y Molino, demostrando un esfuerzo institucional orientado a la sostenibilidad hídrica de largo plazo.

Las acciones adicionales asociadas a los procesos de restauración en las cuencas abastecedoras, son de interés por parte de La Sociedad, razón por la cual, durante la vigencia se participó de espacios de fortalecimiento en torno a la aplicación de las inversiones ambientales adicionales, así mismo, se promovieron prácticas que permiten diferenciar las inversiones ambientales adicionales de las obligatorias.

GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL

La integración de procesos que propendan por la gobernanza y amplíen el impacto en torno a la restauración de los ecosistemas de importancia para la regulación hídrica se convierten en un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico de las fuentes abastecedoras del municipio de Popayán. En este sentido, la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán a través de su mecanismo multiactor promueve la articulación interinstitucional y comunitaria en pro de la integración de factores socioeconómicos y ambientales que contribuyan en el desarrollo sostenible de cada territorio procurando su participación en cada estrategia propuesta. Durante la vigencia 2025 se logró el siguiente proceso:

Informe de gestión 2025

No.	CONVENIO	OBJETO	PARTES CONVENIENTES	ESTRATEGIAS	MECANISMO MULTIACOR (AAPSA ESP, FRP, FONDO DE AGUA) \$	OTROS \$	VALOR TOTAL \$
1	Interadministrativo No. 654 de 2024	Aunar esfuerzos y recursos técnicos y económicos entre la CRC y AAPSA.E.S.P., para implementar acciones contempladas en los PORH adoptados de los ríos Pisojé y Quitacalzón en las líneas estratégicas de educación ambiental e hidrología.	Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	- Restauración ecológica	\$ 90.000.000	\$ 300.000.000	\$ 390.000.000
2	Interadministrativo No. 664 de 2025	Aunar esfuerzos y recursos técnicos y económicos, para la implementación de proyectos para los PORH ríos Pisojé, Cedros y Quitacalzón en las líneas estratégicas de educación ambiental y calidad del agua	Fundación Procuencia Río Las Piedras - FRP Corporación Autónoma Regional del Cauca - CRC	- Saneamiento básico - Gestión del riesgo	\$ 56.623.410	\$ 200.000.000	\$ 256.623.410
3	Donación en bienes y servicios: VATIA S.A. E.S.P. - 2025	Restauración y/o rehabilitación de áreas y ecosistemas estratégicos para la sostenibilidad del servicio de regulación hídrica en la cuenca alta del río Cauca y su subzona hidrográfica río Piedras.	Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Fundación Procuencia Río Las Piedras - FRP VATIA S.A. E.S.P.	- Restauración ecológica	\$ 39.887.769	\$ 35.705.200	\$ 75.592.969
TOTAL							\$ 722.216.379

CONCESIONES DE AGUA

En marzo de 2025, se logró la prórroga de la concesión de la fuente Río Piedras mediante resolución CRC 264 de 2025, por un periodo: 5 años contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo caudal concesionado: 850 L/s

5.6 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La Gestión Ambiental de AAPSA, consolidó acciones estratégicas en torno a la protección de las fuentes abastecedoras, el cumplimiento de obligaciones ambientales, el fortalecimiento de la educación ambiental, el control de vertimientos, la articulación institucional y la estructuración de instrumentos técnicos clave como el PSMV, el PUEAA y los trámites ante la autoridad ambiental.

CONTROL DE VERTIMIENTOS Y TASA RETRIBUTIVA

La gestión para el control de vertimientos durante 2025 representó uno de los ejes críticos para AAPSA, no solo desde la perspectiva del cumplimiento normativo, sino también por su impacto directo en la sostenibilidad financiera y operativa del sistema de alcantarillado.

La autoridad ambiental avanzó en la actualización del método de cálculo, e incluyó nuevos parámetros como metales pesados, coliformes, balances de carga y nuevos puntos de monitoreo en Julumito, los Naranjos, os Lagos y el río Cauca—. Este aumento de variables técnicas implicó un esfuerzo adicional del equipo para fortalecer los procesos de autodeclaración, caracterización y monitoreo, los cuales son indispensables para obtener liquidaciones ajustadas a la realidad operativa del sistema.

Las decisiones estratégicas relacionadas con la eliminación de vertimientos, la corrección de descargas erradas y la optimización de infraestructuras como el Boxculvert Ejido y obras sobre río Molino, impactan directamente en la reducción de la Tasa Retributiva, al disminuir la carga contaminante.

Informe de gestión 2025

Durante 2025, este enfoque permitió fortalecer la relación con la autoridad ambiental, mejorar los mecanismos de reporte, avanzar en obras estratégicas y obtener beneficios económicos que respaldan la sostenibilidad del servicio.

PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS

Durante 2025, AAPSA alcanzó un hito ambiental determinante: la estructuración y radicación oficial de la modificación al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), actualmente bajo evaluación técnica de la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC).

Este logro es el resultado de ocho meses de trabajo interdisciplinario que permitieron consolidar el cumplimiento de las obligaciones de las vigencias 2021 a 2024. El proceso incluyó recopilación de actas e informes de obra, el ajuste de metas de carga contaminante y la integración de las nuevas metodologías de cálculo de la tasa retributiva establecidas en el Decreto 1553 de 2024.

La solicitud incluye un rediseño integral del plan, alineado con la infraestructura sanitaria existente, las obras en ejecución (especialmente las de eliminación de vertimientos sobre el río Molino y el box coulvert del río Ejido), los puntos de monitoreo actualizados y el componente financiero requerido para garantizar el cumplimiento realista de las obligaciones.

Los impactos positivos con la posible aprobación de la solicitud podrían incluir:

- ⓐ Adecuación del programa a la realidad operativa
- ⓐ Reducción de la posibilidad de riesgos sancionatorios
- ⓐ Impacto directo sobre la liquidación y negociación de la Tasa Retributiva
- ⓐ Soporte técnico para la gestión de inversiones y priorización de obras

EDUCACIÓN AMBIENTAL



En el marco de las Fiestas de Pubenza 2025, AAPSA implementó la campaña estratégica “Fiestas en Alianza con el Agua”. Esta iniciativa tuvo como propósito sensibilizar a la ciudadanía sobre el valor del agua potable, mitigando el uso indiscriminado del recurso en actividades de derroche como la apertura de hidrantes y el llenado de tanques, que suelen presentarse durante las festividades.

Informe de gestión 2025

JORNADAS AMBIENTALES Y RECORRIDOS

Una jornada ambiental es una intervención articulada de limpieza, mantenimiento y sensibilización comunitaria, orientada a mejorar las condiciones del cauce y su ronda hídrica. Comprende actividades como el retiro de residuos sólidos, la recuperación de cobertura vegetal y procesos pedagógicos con la comunidad. Estas acciones generan un impacto directo en la calidad del agua, la reducción de riesgos sanitarios y la prevención de obstrucciones o desbordamientos, contribuyendo a la protección del recurso hídrico y al uso adecuado del sistema de alcantarillado.

Previo a la ejecución de cada jornada ambiental, se realizan recorridos técnicos de diagnóstico en las rondas de ríos y quebradas, con el fin de identificar puntos críticos asociados a acumulación de residuos, conexiones erradas, vertimientos, procesos de erosión y pérdida de cobertura vegetal. Estas visitas incluyen registro fotográfico, georreferenciación y espacios de diálogo comunitario, lo que permite priorizar las intervenciones y coordinar acciones interinstitucionales con entidades como DAFE, CRC, Secretaría de Salud, Personería y Policía Ambiental.

Durante la jornada se llevó a cabo la siembra de árboles frutales —entre ellos aguacate, mandarina, limón y chirimoya—, la intervención de árboles en mal estado, así como la recolección de residuos y la limpieza general del área intervenida.



Imagen. División Ambiental participó en una jornada de limpieza y mantenimiento en la ronda hídrica de la quebrada Pubús, específicamente en el sector del asentamiento 1 de febrero.

En el Retiro Bajo, zona de protección del río Ejido, junto a la comunidad, DAFE, Policía y Secretaría de Salud, participamos de actividad ambiental, Se sembraron 110 plántulas de diferentes especies que se donaron a través de nuestra División Ambiental, se adelantó limpieza de la zona verde y se intervino el cerco con el apoyo de la comunidad.

Informe de gestión 2025

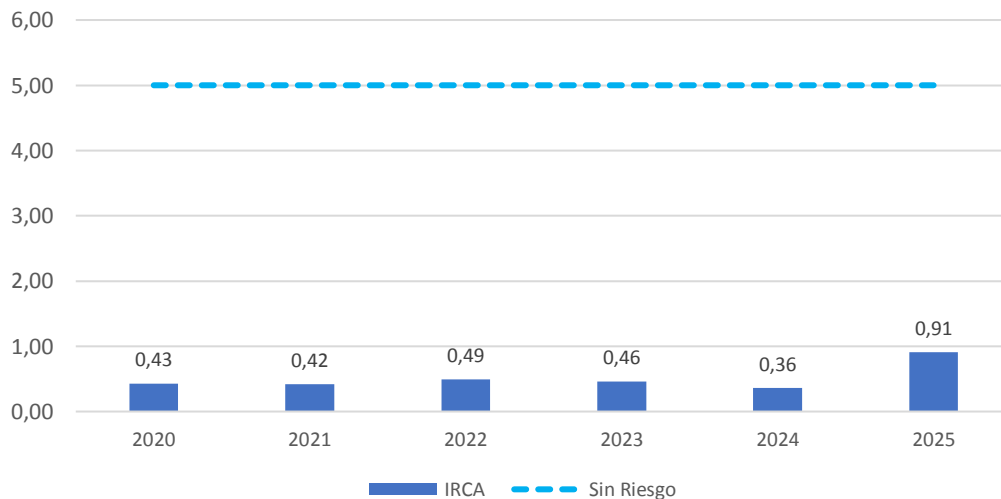


5.7 DIVISION PRODUCCION

CALIDAD DE AGUA TRATADA.

Durante la vigencia 2025, la División de Producción, responsable de los procesos de Captación y Producción, orientó su gestión al cumplimiento del objetivo misional de garantizar la cantidad, calidad y continuidad del servicio de agua potable para la ciudad de Popayán. A pesar de los retos operativos y ambientales, se logró mantener un abastecimiento estable, cumpliendo con la normatividad vigente y con las metas corporativas de calidad. En materia de calidad, se mantuvo el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) por debajo del valor normativo (<5) y dentro de la meta institucional (<1). Asimismo, el IRABApp se mantuvo en niveles menores a 10, reflejando un riesgo bajo y un adecuado desempeño de los procesos de potabilización.

IRCA



Informe de gestión 2025

El IRCA presentó su mayor variación entre marzo y mayo, periodo en el cual superó la meta corporativa debido a:

- ⓐ Incrementos súbitos en color, turbiedad y variaciones de pH del agua cruda.
- ⓐ Una falla en la compuerta de la línea del río Cauca, entre junio y agosto, permitió la filtración de agua de esta fuente hacia la planta Tablazo, impactando temporalmente la calidad de agua debido a su pH bajo (ácido) que requiere una dosificación diferente. El incidente se subsanó con la reparación inmediata de la compuerta, tras lo cual los parámetros de calidad se normalizaron nuevamente.

El comportamiento del IRCA durante la vigencia 2025 evidencia un primer semestre crítico, influenciado por factores ambientales y operativos, y un segundo semestre estable, resultado directo de las acciones de optimización adelantadas en las plantas de tratamiento. Esta recuperación sostenida refleja la efectividad de las intervenciones realizadas y permite proyectar una mejora continua en la calidad del agua tratada para las vigencias siguientes.

Dentro de los hitos más importantes de la vigencia se encuentran: Optimización de la PTAP Palacé AAPSA actualizó con tecnología de punta con inversión en equipos, instalación y capacitación técnica, se logró la optimización de los sistemas de coagulación, floculación y estabilización de pH en la Planta Palacé del Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.SP.

“Esta es una inversión en tecnología de punta, que permite que el proceso de dosificación de insumos que se le aplica al agua que es tratada en la planta Palacé, sea totalmente digital, que se pueda monitorear en tiempo real, que permite que el agua que llegue a los hogares sea de calidad y algo muy importante, es que nos permite optimizar la capacidad que tiene la planta para tratar el agua.

Equipos Tecnología de Punta Planta Palace



Al igual que en equipos, se adelantó inversión en adecuaciones locativas, con el propósito de cumplir todas las especificaciones técnicas para el trabajo de los operarios que permanecen en la planta de tratamiento; esta inversión está en el marco de las inversiones que se adelantan con el apoyo del gobierno de Popayán, presidido por el alcalde Juan Carlos Muñoz.

“Esta optimización con los nuevos equipos y adecuaciones que se realizaron, nos permiten tener un control en parámetros como: Alcalinización, coagulante, floculante, ingresando dosis óptimas de químicos para que el agua llegue a los usuarios en estándares de calidad que se tienen a nivel nacional;

Informe de gestión 2025

este es un proyecto que requería y que fue priorizado en la actual administración de la empresa” señaló Mauricio Ramírez, Jefe División de Producción.

El Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P, avanza en la inversión en las plantas de tratamiento para estar a la vanguardia tecnológica y para que los usuarios tengan confianza que el agua que consumen es de las mejores del país.

Mejora de la calidad del agua en el norte de la ciudad, reduciendo de manera significativa las quejas por color registradas entre marzo y julio.

RESTABLECIMIENTO DE LA PTAP TULCÁN, TRAS LA REPARACIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN AFECTADA EN 2024.

AAPSA culminó de manera satisfactoria la **intervención técnica para la reparación del daño presentado en la línea de conducción de agua cruda** que abastece la **Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Tulcán**, ubicada en la **vereda Pueblillo**, afectación que se había registrado durante el año 2024.

Las labores ejecutadas permitieron **restablecer de forma progresiva y segura la conducción del caudal hacia la planta**, garantizando la **continuidad del proceso de potabilización** y la **estabilidad operativa del sistema**, bajo criterios técnicos, de seguridad y control de riesgos. La intervención incluyó actividades de diagnóstico, corrección del daño, verificación hidráulica y pruebas operativas, orientadas a asegurar la confiabilidad de la infraestructura intervenida.

Con la finalización de estos trabajos, la **PTAP Tulcán retoma su operación normal**, contribuyendo al **aseguramiento del servicio de acueducto** para los usuarios beneficiados y al fortalecimiento de la **resiliencia del sistema de abastecimiento**, reduciendo el riesgo de afectaciones futuras asociadas a fallas en la línea de conducción.

Esta acción hace parte del compromiso institucional de AAPSA con la **continuidad, calidad y sostenibilidad del servicio**, así como con la **atención oportuna de contingencias operativas** que impactan la prestación del servicio público de acueducto.



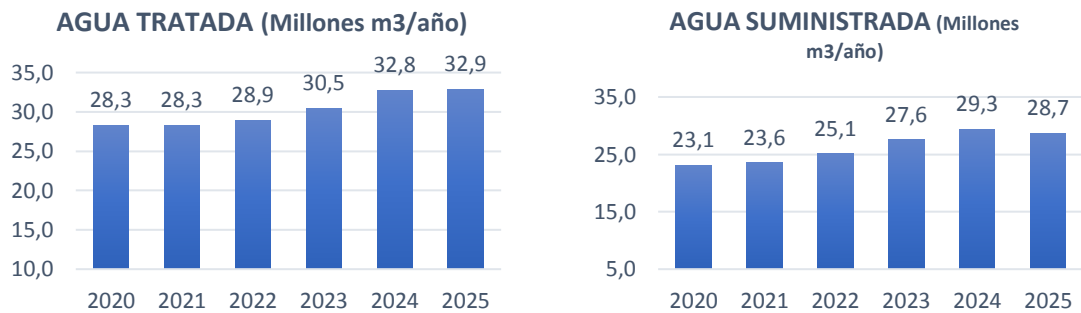
Imagen Personal operativo conducción sistema acueducto Tulcán, sector pueblillo.

Informe de gestión 2025

ⓐ AAPSA realizó el reemplazo del medio filtrante (antracita) en los filtros de las PTAP Palacé y Tablazo, con el fin de optimizar la eficiencia del proceso de filtración, mejorar el desempeño operativo de los sistemas y fortalecer la calidad del agua potable suministrada a los usuarios.

PRODUCCIÓN DE AGUA.

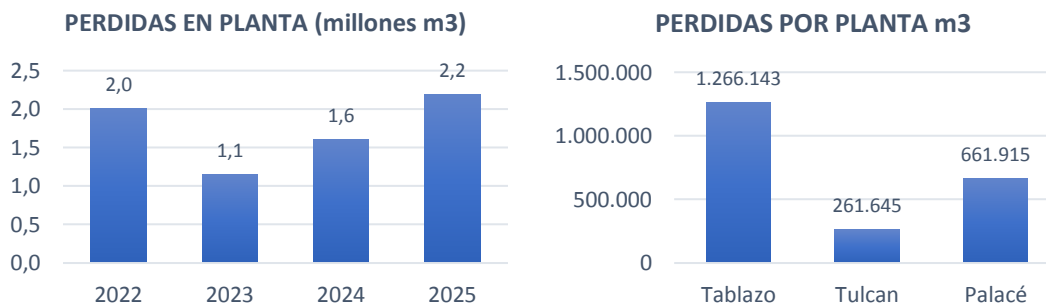
Tras la optimización de la PTAP Palacé, se incrementó su capacidad de producción, logrando abastecer completamente la zona norte sin necesidad de bombeos desde Tablazo, lo cual redujo significativamente los costos de energía.



Los gráficos permiten identificar tendencias operativas relevantes, variaciones asociadas a la demanda, impactos de la optimización de infraestructura y mejoras en la eficiencia del sistema de tratamiento.

Frente a la tendencia histórica del agua producida o suministrada se evidencia que entre los años 2020 a 2024 se registró un crecimiento continuo en la producción, mientras que para el año 2025 se observa una reducción momentánea, asociada a datos faltantes, suspensión de la PTAP Tulcán, así como un incremento del 0.9% en el volumen facturado.

Así mismo se evidenció que la optimización de Palacé generó mayor estabilidad, por lo que se logró aumentar la producción de agua en dicha Planta. En términos energéticos, este es un gran avance, debido que antes de la optimización de la planta, se debía bombear agua desde Tablazo a Tanque La Paz, para lograr tener la zona norte abastecida, esta acción generaba altos costos económicos; por lo tanto, al no requerir bombeo se ha logrado disminuir estos costos.



En cuanto a las pérdidas en planta se evidencia que hubo una reducción durante el año 2023, sin embargo, en los años siguientes se presenta un aumento de las mismas, debido a fallas en macromedición y limitaciones de la infraestructura de Tablazo. Esto refuerza la necesidad de:

Informe de gestión 2025

- ⓐ Modernizar sistemas de macromedición.
- ⓐ Ampliación de planta Palacé.
- ⓐ Diseño de una nueva PTAP Tablazo.

5.8 DIVISIÓN ACUEDUCTO

La División de Acueducto ejecuta el Plan de Acción conforme a lo establecido en el Programa de Mantenimiento del Sistema de Distribución de Agua Potable, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las metas definidas para la vigencia correspondiente. Para tal efecto, desarrolla de manera planificada y sistemática un conjunto de actividades orientadas a garantizar la continuidad, eficiencia y calidad del servicio, entre las cuales se destacan las siguientes acciones:

REPOSICIÓN DE REDES

Al corte del 31 de diciembre, el índice de continuidad se situó en un 99.92%. No obstante, el sector Tablazo (385) presentó la mayor afectación debido a daños en redes principales provocados por contratistas externos. Estas incidencias se asocian principalmente a dificultades en la ejecución del contrato 490-2023 (Optimización y Sectorización Zona Norte). Asimismo, la suspensión programada del Tanque La Paz, con lo cual el sector Norte se abastece directamente desde la Planta Palacé, lo que generó un incremento de presiones que fue mitigado mediante la instalación y ajuste de Válvulas Reguladoras de Presión (VRP). El resto de las suspensiones obedecieron al deterioro natural de la infraestructura, siendo atendidas con prontitud para minimizar el impacto en la comunidad.



DIÁMETRO (Ø)	2"	3"	4"	6"	8"	14"	18"
LONGITUD (M)	184	569	186	44	733	12	18
TOTAL	1.746						

PLAN DE OBRAS PROYECTO PO-005 DIVISIÓN ACUEDUCTO

La División de Acueducto diseña anualmente el Programa de Mantenimiento del Sistema de Distribución, hoja de ruta operativa que fundamenta el Plan de Acción. Para 2025, se ejecutó el proyecto PO-005, enfocado en la optimización y expansión del servicio en áreas urbanas y rurales.

El notable incremento en la ejecución de obras de ampliación durante este periodo responde al inicio del convenio con la Alcaldía de Popayán para la construcción de redes en la Avenida Próceres, este

Informe de gestión 2025

contrato de obra logró avance en la construcción de **3.046** metros lineales de redes de acueducto, expansión de redes que traerá desarrollo en la zona intervenida la cual se convierte en una zona de expansión de acuerdo con lo previsto en el proyecto de actualización del Plan de Ordenamiento Territorial.

Por otra parte, se destacó el programa de expansión en el sector Vereda de Torres, un esfuerzo cofinanciado con la comunidad que permitirá normalizar el servicio para 3.000 familias. Este proyecto es clave para la sostenibilidad de la empresa, ya que permite ingresar al sistema comercial, usuarios que anteriormente presentaban conexiones irregulares.

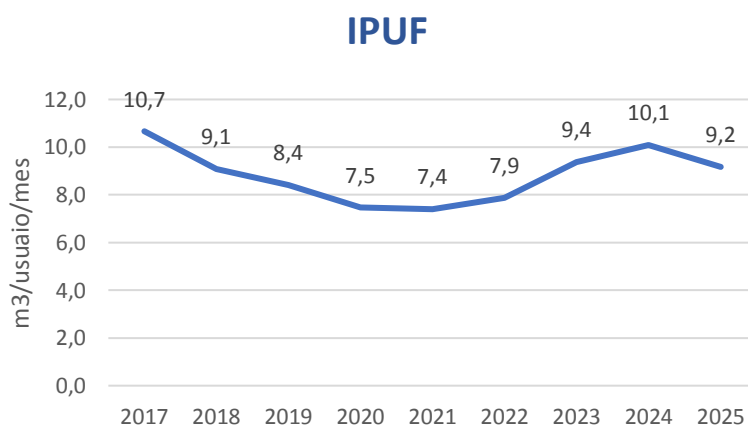
5.9 MEDICIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS

Durante el año 2025, el comportamiento estuvo marcado por una dinámica fluctuante influenciada tanto por condiciones operativas como comerciales. El IANC cerró en 41,3%, mientras que el IPUF en 9.2 m³/usuario/mes.

En términos generales, el volumen de agua producida ascendió a 28.6 millones de m³, mientras que la facturación anual alcanzó 16.8 millones de m³, dejando pérdidas totales por 11.8 millones de m³.

IPUF

Se cierra el año con un IPUF de 9.2 m³/usuario/mes resultado que indica que la meta establecida para el 2025 en 9.4 m³/usuario/mes fue cumplida. Aspecto relevante que marca una tendencia a disminuir las pérdidas de agua en el sistema de distribución.



El indicador se mantuvo estable durante todo el año, beneficiado por el ingreso de más de 2.900 nuevos usuarios al sistema de facturación, entre ellos los sectores de Colinas de Calicanto en el mes de marzo y aledaños a Vereda Torres las asociaciones de vivienda Arrayanes de Occidente (148 clientes), Bosques de Occidente (286 clientes) y Bosques del Paraíso (283 clientes) en noviembre, lo cual amplió la base de usuarios y mejoró la relación m³/usuario/mes, de igual manera los consumos aforados por defraudación de fluidos y reposición de medidores que cumplieron su vida útil fueron importantes para cumplir este indicador.

Informe de gestión 2025

BALANCE HIDRICO COMPARATIVO (2024 Vs 2025)

El análisis de la composición de las pérdidas indica que los componentes técnicos representan la mayor proporción (entre 85% y 87%), evidenciando el impacto significativo de las fugas no visibles, deterioro de infraestructura, pérdidas en conducción, y variaciones en los días de producción frente a los días facturados.

Para el análisis comparativo del Balance Hídrico BH se tomaron los 12 meses del año 2024 y 2025, con el fin de garantizar equivalencia temporal en la evaluación. Durante la vigencia 2025 se observó una mejora general frente a la vigencia 2024. El volumen de agua suministrada disminuyó ligeramente, pasando de 29,34 a 28,65 millones de m³, mientras que las pérdidas totales se redujeron en 521 mil m³ (-4,3%).

En conjunto, el periodo 2025 presentó un balance hídrico más eficiente que el periodo anterior, con reducción de pérdidas reales y estabilidad en el componente comercial. No obstante, el alto peso de las pérdidas técnicas continúa siendo el principal reto para la empresa y orienta las prioridades operativas para la vigencia 2026.

ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS PARA GESTIÓN DE PERDIDAS COMERICALES.

La gestión se orientó estratégicamente hacia actividades con impacto directo e inmediato en la facturación, como la identificación y reducción del fraude, reposición de medidores y la formalización de usuarios. Las estrategias se definieron teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, equipos, inventarios y capacidades de proveedores externos (laboratorios acreditados), lo cual determinó la ejecución del año.

INSTALACIÓN DE MEDIDORES A NUEVOS USUARIOS

La formalización de usuarios fue la principal estrategia para reducir pérdidas comerciales durante el año. Se priorizaron sectores con alta presencia de consumos sin micro medición o sin registro en el sistema, permitiendo aumentar la base facturable y mejorar el control de consumos.

META 2025	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
3.579	3.449	96.4%

VERIFICACIÓN DE MEDIDORES

El programa de verificación metrológica no avanzó debido a factores externos y operativos que limitaron su ejecución:

- ⓐ Durante el primer semestre no hubo disponibilidad de medidores para reposición, impidiendo iniciar el proceso.
- ⓐ En el segundo semestre no se logró un acuerdo con el laboratorio acreditado, lo cual impedía garantizar el debido proceso.
- ⓐ Ante este escenario, la División priorizó actividades críticas como la reposición de medidores dañados, la atención de solicitudes de usuarios y la reducción de pérdidas por fraude.

Informe de gestión 2025

META 2025	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
440	4	0.9%

MACRO MEDICIÓN

Aunque la macro medición es fundamental para la gestión de pérdidas, no se ejecutaron instalaciones de macro medidores durante 2025 por falta de financiamiento y no disponibilidad de equipos. La ausencia de estos equipos impidió avanzar en los balances sectorizados planificados

DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

La gestión del fraude se consolidó como uno de los componentes de mejor desempeño en 2025. La creación de un segundo equipo operativo en mayo permitió intensificar las acciones de inspección, detección y taponamiento de conexiones no autorizadas.

META 2025	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
Detectar 300 conexiones fraudulentas	348	100%

Gracias al aumento de la capacidad operativa, el proceso logró superar la meta y fortaleció el control comercial del sistema, contribuyendo directamente a la contención de pérdidas aparentes y generando un impacto significativo en la facturación y recuperación de volúmenes no facturados a través de los aforos:

AÑO	CONEXIONES FRAUDULENTAS	IMPACTO EN FACTURACIÓN	VOLUMEN RECUPERADO
2024	367	\$559.021.950	488.894 m ³
2025	348	\$705.596.294	507.839 m ³

La recuperación de volúmenes no facturados no solo reduce las pérdidas comerciales y mejora los indicadores técnicos, también se convierte en acción fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera, la justicia entre usuarios y la adecuada administración del recurso hídrico, fortaleciendo integralmente la prestación del servicio.

5.10 DIVISIÓN ALCANTARILLADO

El objeto fundamental de la empresa, en el marco de las funciones de la **División de Alcantarillado**, es la **recolección, conducción y transporte de las aguas residuales** generadas por las viviendas usuarias del servicio de acueducto, a través de la red de colectores, para su **disposición final y vertimiento**, con proyección futura hacia una **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)**.

Actualmente, los vertimientos se realizan en **ocho (8) puntos autorizados por la CRC**, cuyo **seguimiento, control y verificación del cumplimiento de los parámetros de caracterización exigidos** es efectuado por la **División Ambiental** de la empresa, garantizando el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Informe de gestión 2025

En atención a este contexto y con el propósito de fortalecer la gestión operativa y ambiental del sistema, se ha determinado que, con **recursos programados para la vigencia 2026**, la División de Alcantarillado **contrate seis (6) trabajadores**, quienes apoyarán de manera decisiva actividades orientadas a la **identificación de descargas ilegales**, la **inspección y mantenimiento de las estructuras de separación**, y la **detección y corrección de conexiones erradas** al sistema.

El objetivo final de estas acciones es **dar inicio a un proceso progresivo de descontaminación** de los ríos **Ejido y Molino**, así como de **quebradas como Chamizal, entre otras**, contribuyendo a la recuperación ambiental de las fuentes hídricas y al fortalecimiento de la sostenibilidad del servicio de alcantarillado.



REPOSICIÓN DE COLECTORES

La reposición de las redes de alcantarillado se llevó a cabo con personal de planta, OPS y con contratos de obra pública, con aproximadamente 20 frentes de trabajo. En la tabla que sigue se encuentran mes a mes las diferentes tuberías que se han repuesto:

REPOSICION

Ø	SANITARI	COMBINAD	TOTAL
8	145		145
10	349		349
12		323	323
14	80		80
16	146		146
18		91	91
20	12		12
24		191	191
27		61	61
33	50		50
Total	782	665	1,447

AMPLIACION

Ø	SANITARI	COMBINAD	TOTAL
8	184		183.5
10	210		210
12		255	255
14	146		146
Total	540	255	794.5

Informe de gestión 2025

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

El mantenimiento de las redes se da de manera permanente en la ciudad independientemente que la ciudadanía lo solicite. Se trata de lavar recamaras y entre ellas los colectores que los unen.

MES	2024	2025
Ene	320	1,600
Feb	500	2,000
Mar	80	760
Abr	1,140	2,100
May	760	3,440
Jun	1,500	2,400
Jul	270	1,800
Ago	1,760	1,200
Sep	1,920	800
Oct	2,640	650
Nov	2,320	1,120
Dic	2,080	950
Total	15,290	18,820

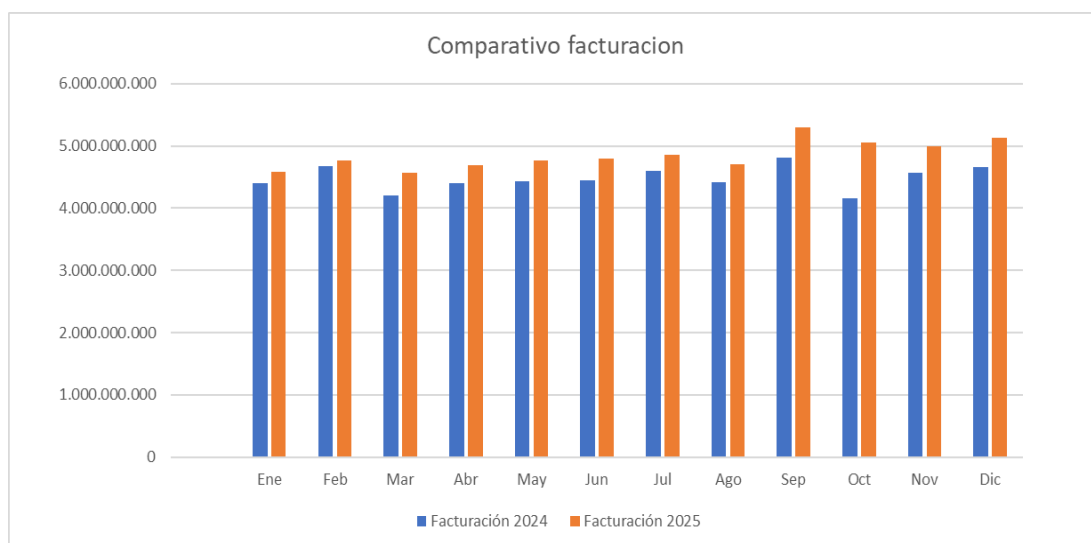
En épocas de invierno este trabajo se realiza directamente en colectores a los que se les ha conectado una cantidad de sumideros. Así mismo cuando existen daños en las redes finalmente se realiza la limpieza del colector afectado.

En el cuadro comparativo de los dos últimos años se puede observar que no existe una diferencia notoria en la cantidad final de los metros de los mantenimientos.

5.11 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

DIVISIÓN COMERCIAL

ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN DIRECTA: La facturación directa refleja los valores facturados por concepto de cargo fijo, más consumo de acueducto y vertimiento de alcantarillado. La siguiente gráfica muestra un comparativo entre el año 2024 y el 2025:



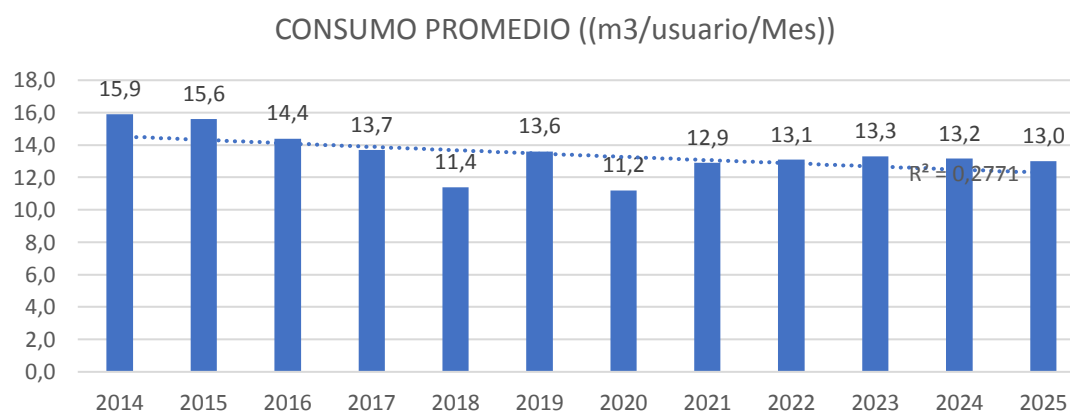
Informe de gestión 2025

Proyecciones Facturación Directa 2025			
CONCEPTO	META	RESULTADO	LOGRO
Facturación	\$55.384.758.254	\$58.156.174.240	100%
Crecimiento	3.02%	8.18%	100%
Clientes Acueducto	109.871	109.208	81.8%
Clientes Alcantarillado	93.869	96.119	100%
Consumo Acueducto	16.561.213	16.773.961	100%
Vertimiento Alcantarillado	13.622.686	13.437.752	98.6%
Actualización Tarifa	3.21%	6.43%	100%

Las metas propuestas para lograr la facturación se cumplieron satisfactoriamente incluso algunas por encima del 100%, excepto el número total de nuevos clientes de acueducto y vertimiento de alcantarillado.

Con la incorporación y/o normalización de usuarios residenciales en el Colinas de Calicanto y Sector Vereda de Torres durante el mes de marzo y noviembre respectivamente, se aportó al cumplimiento de la meta. Por otra parte y debido al proceso inflacionario, se realizaron dos actualizaciones por IPC que sumaron 6.43% y se tenía prevista solo una actualización por 3.21%.

Es importante considerar el comportamiento del consumo promedio por suscriptor al mes que cerró en 13 m³, el cual muestra una leve disminución al compararse con la vigencia 2024



Los datos indican que, aunque ingresan nuevos clientes, su consumo promedio tiende a disminuir, por situaciones como dispositivos ahorradores, prácticas de reúso especialmente en los hogares, menos personas por cada familia tendiendo a ser familias unipersonales, tal como lo refleja el informe de crecimiento poblacional del DANE y finalmente impacto de los incrementos por IPC en el bolsillo de los usuarios.

Informe de gestión 2025

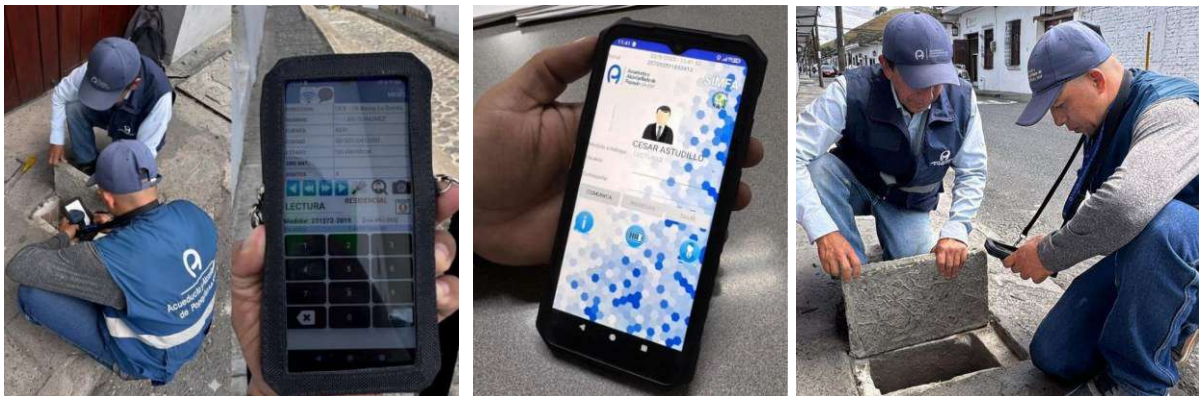
ESTRETEGIAS IMPLEMENTADAS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROCESO

Como un **logro significativo en el proceso de transformación digital**, AAPSA dio inicio a la **lectura del servicio de acueducto de forma digital**, a través de la plataforma **SIMLE (Sistema de medición inteligente de lecturas)**, dejando atrás procesos manuales y el uso intensivo de papel.

En el marco de la modernización institucional orientada a la **digitalización de procesos operativos y comerciales**, la empresa implementó una **plataforma digital para la toma de lecturas de medidores**, la cual entró en **pleno funcionamiento con las lecturas correspondientes al mes de septiembre de 2025**, siendo estas utilizadas de manera efectiva para el proceso de facturación.

Para la puesta en marcha del sistema, la empresa **adquirió cuarenta (40) dispositivos móviles de lectura**, realizó la **capacitación del personal operativo en el uso de la aplicación SIMLE**, ejecutó **pruebas piloto en campo** y desarrolló **análisis de resultados**, garantizando la confiabilidad de la información capturada y el éxito del proceso de facturación asociado.

Esta implementación ha permitido a la empresa contar con **información en tiempo real** para el análisis y la toma de decisiones, así como con **geocalización de los medidores en zonas urbanas y rurales**, **certeza en los consumos registrados**, **evidencia fotográfica de las lecturas**, **consultas en línea** y una **mayor agilidad y trazabilidad en el proceso de facturación**.



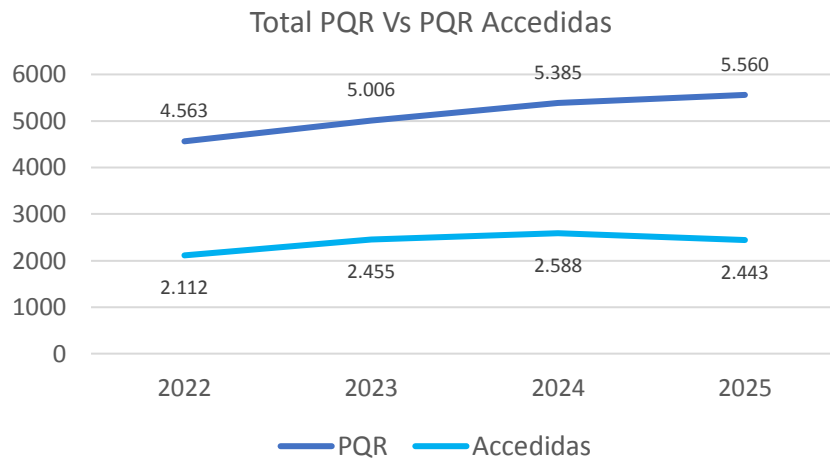
Personal operativo Facturación realizando lectura del servicio de acueducto de forma digital, a través de la plataforma SIMLE

ATENCIÓN AL CLIENTE

ANÁLISIS DE PQR (Principales reclamaciones y sus causas)

Las reclamaciones para la vigencia 2025 presentan un incremento del 3.2% respecto a la vigencia anterior, no obstante, el número de reclamos accedidos o resueltos favor del usuario del 5.6%, lo cual refleja un mejoramiento en el proceso de facturación.

Informe de gestión 2025



El volumen de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) mostró una mayor incidencia en inconformidades con el consumo y cobros por promedio. Respecto a la facturación por consumo, los errores de lectura identificados mediante visitas técnicas fueron la causa principal de los fallos a favor del usuario, representando más del 70% de las reclamaciones accedidas. En cuanto a los cobros por promedio, la causal predominante fue la existencia de predios deshabitados, con una participación mensual de entre el 65% y el 90%.

ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS

A inicios de año, la Oficina de Atención al Usuario priorizó la actualización masiva de datos, conforme a lo estipulado en el Comité Comercial. El objetivo es implementar un sistema de mensajería de texto (SMS) para mantener a los usuarios informados sobre las novedades del servicio. Asimismo, esta gestión responde a los requerimientos de las secretarías del municipio de Planeación e Infraestructura, quienes solicitaron datos actualizados para garantizar la liquidación y pago de los subsidios a cargo del Municipio de Popayán.

De acuerdo con la información de la base de datos de suscriptores hasta 1 mes de diciembre se han actualizado un total de 26.298 registros, la cual comprende datos como nombre, creó y número telefónico.

TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS LABORALES

La División de Talento Humano dispone de un repositorio documental estructurado por áreas operativas y administrativas, diseñado para resguardar y transferir el conocimiento técnico necesario en la ejecución de los procesos y procedimientos de la empresa. Alineada con el Plan PL.GTH.004, la empresa implementa estrategias para capturar y preservar el conocimiento crítico, enfocándose estratégicamente en el personal próximo a pensionarse. Este proceso garantiza que la experiencia acumulada se transfiera eficazmente y permanezca como un activo dentro de la organización."

Identificación del conocimiento crítico	✓	F.GTH.101 y F.GTH.105
Identificación de cargos críticos	✓	Matriz de GC
Organización de repositorio documental	✓ se continua con el proceso	Carpetas por áreas

Informe de gestión 2025

Por otra parte, y de conformidad del plan de certificación de competencias laborales, se lograron culminar con éxito, tres procesos de evaluación de los cuales fueron certificados por el SENA, 31 trabajadores en tres (3) normas de competencia laboral.

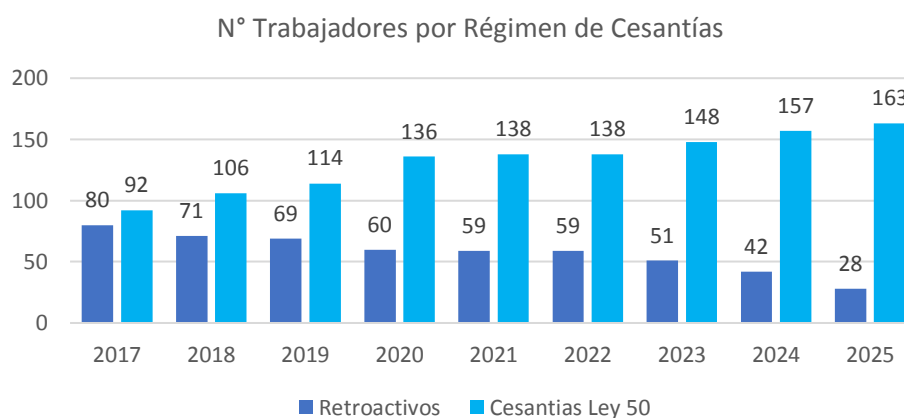
Área de Competencia	Norma Certificada	Nivel	Trabajadores Certificados
Mantenimiento Vehicular Liviano	Alistar automóviles livianos de acuerdo con la normativa legal y técnica	AVANZADO	14
Mantenimiento Vehicular Pesado	Alistar automóviles pesados de acuerdo con la normativa legal y técnica	AVANZADO	5
Procesos de Tratamiento de Agua	Potabilizar Agua (Proyecto 1680 norma 280201221)	Sin nivel especificado	12
TOTAL			31

La certificación del personal de operadores de planta en la norma 280201221 para Potabilizar Agua, es clave no solo para garantizar la competencia e idoneidad del personal en los procesos de tratamiento, y también impacta directamente el indicador Índice de Riesgo por abastecimiento IRABApp.

IMPACTO EN EL COSTO DE NÓMINA POR PENSIÓN DE TRABAJADORES CON RETROACTIVIDAD EN 2025

El régimen de cesantías retroactivas (anterior a la Ley 50 de 1990) genera obligaciones laborales significativamente más altas y crecientes en el tiempo. Un trabajador con cesantías retroactivas genera mayores costos por su antigüedad, reflejados en los beneficios por convención colectiva de trabajo, tales como bonificación, prima de antigüedad, prima de vacaciones, además del crecimiento y pago de intereses de las cesantías.

Al cierre de 2025 se cuenta en la nómina con 28 trabajadores con beneficio de retroactividad

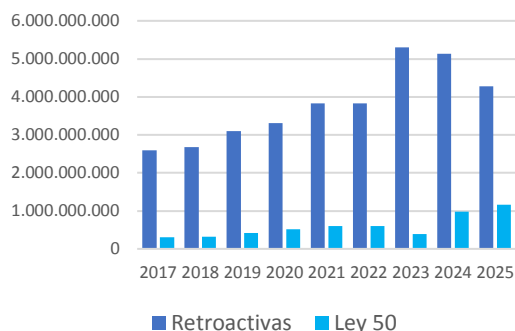


Durante el año se pensionaron 10 trabajadores cuyo costo por pago de cesantías retroactivas e intereses ascendió a \$ 2.017.451.360. Valores que generan un alto impacto en la estructura

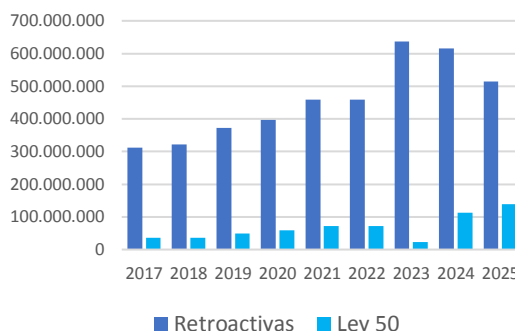
Informe de gestión 2025

de costos de la empresa en cada vigencia cuando el trabajador hacer buen uso del retiro, pero que disminuye la carga en los años siguientes.

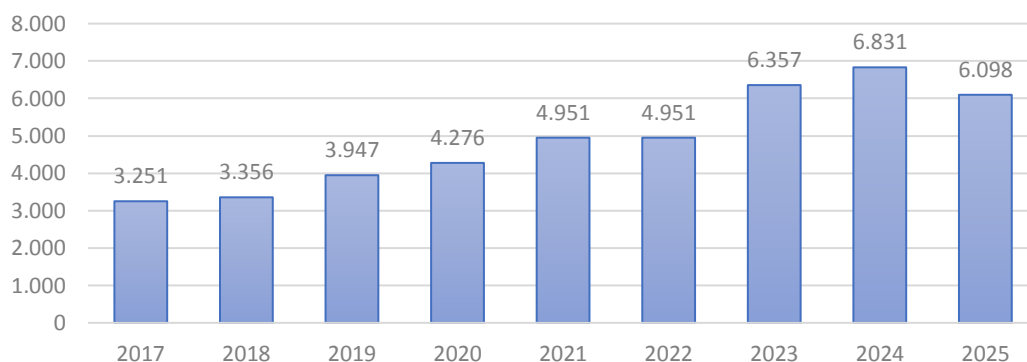
Valor Cesantías por Régimen



Intereses Cesantías por Régimen



Valor Total de la Cesantías (millones \$)



Una estrategia para optimizar los costos operativos es la provisión de vacantes mediante contratos a término fijo, lo cual permite reducir costos laborales al aplicar exclusivamente el régimen laboral (Ley 50 de 1990). Al no integrar beneficios convencionales ni extralegales, la empresa cuenta con una mayor flexibilidad operativa y un ahorro directo en la nómina, fortaleciendo la competitividad financiera de la empresa.

PROYECCIÓN DE COSTOS DE PAGO DE CESANTÍAS DEFINITIVAS

Se tiene un total de seis (6) trabajadores con beneficio de cesantías retroactivas, de los cuales 3 ya cumplieron requisitos para acceder al reconocimiento de pensión de vejez, los tres (3) restantes cumplen requisitos en el primer semestre del año 2026. El valor estimado de costos de cesantías retroactivas e intereses es de \$ 1.375.324.639 por los 6 trabajadores.

IMPACTOS EN EL COSTO DE NOMINA POR REFORMA LABORAL

En este informe, se presenta el impacto o variación de los costos de los aprendices SENA en etapa productiva con la aplicación de la reforma laboral:

Informe de gestión 2025

COSTO MENSUAL APRENDIZ SENA EN ETAPA PRODUCTIVA	ANTES DE REFORMA LABORAL		CON REFORMA LABORAL			
	Concepto	A cargo del empleador	Valor	A cargo del empleador	Valor	Diferencia
Valor salario mínimo mensual 2025			1.423.500		1.423.500	
Salario (Ley 789 de 2002)		100%	1.423.500	100%	1.423.500	0
Auxilio de transporte		--	0	100%	200.000	200.000
Salud: 8,5% Empleador y 4% aprendiz		12,5%	177.938	8,5%	120.998	-56.940
Pensión: 12% Empleador y 4% aprendiz		--	0	12%	170.820	170.820
ARL		I	7.431	I	7.431	0
Cesantías		--	0	8,33%	135.292	135.292
Intereses a las cesantías		--	0	1%	16.235	16.235
Prima de Servicios		--	0	8,33%	135.292	135.292
Vacaciones		--	0	4,17%	59.313	59.313
Dotación (Provisión mensual)		--	0	1%	14.235	14.235
Costo mensual por aprendiz en etapa productiva			1.608.869		2.283.116	674.248
Costo mensual por 8 aprendices en etapa productiva			12.870.948		18.264.928	5.393.980
Costo anual por 8 aprendices en etapa productiva			154.451.376		219.179.136	64.727.760

Solo para la nómina de aprendices, el impacto de la reforma laboral, representa un incremento del 41.9% en los costos de nómina.

ANÁLISIS DE AUSENTISMO Y SUS CAUSAS

Dada la naturaleza de nuestra operación, el personal está expuesto a altas demandas físicas, factores ambientales adversos y una carga operativa constante. Esta dinámica ha derivado en una tendencia al alza de las incapacidades por enfermedad general en los últimos tres años, las cuales representan actualmente el 70% del tiempo laboral perdido y constituyen la principal causa de ausentismo.

Este fenómeno, originado por riesgos ergonómicos, ambientales y psicosociales inherentes a las tareas de campo, impacta significativamente los costos, la continuidad operativa y el bienestar organizacional. A continuación, se detallan los impactos originados por ausentismo debido a enfermedad general:

- ⓐ OPERATIVOS: Reprogramación de cuadrillas y turnos, Sobrecarga del personal disponible, retrasos en mantenimiento y atención al usuario, pago de horas extra, recargos y dominicales o reemplazos.
- ⓐ ECONÓMICOS: Costo directo de horas no trabajadas, Incremento de horas extra, Disminución de productividad
- ⓐ IMPACTOS EN SST Y CLIMA LABORAL: Riesgo de incidentes por fatiga del personal que realiza reemplazo, inequidad por cargas adicionales, deterioro del bienestar general.

GESTIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se desarrollaron acciones encaminadas al mantenimiento y control de la infraestructura tecnológica, contribuyendo a la estabilidad, disponibilidad y adecuado funcionamiento de los sistemas y equipos institucionales.

- ⓐ Soporte y atención a usuarios: Se fortalecieron los mecanismos de atención a los requerimientos tecnológicos, mejorando la gestión de solicitudes y la trazabilidad de los

Informe de gestión 2025

servicios prestados, lo cual impactó positivamente en el apoyo a los procesos misionales y administrativos.

- ⓐ Seguridad de la información: Se ejecutaron actividades orientadas al fortalecimiento de los controles de seguridad de la información, promoviendo buenas prácticas y acciones preventivas que contribuyen a la protección de los activos de información de la empresa.
- ⓐ Gestión y mejora de procesos: Se avanzó en la organización, documentación y estandarización de los procesos del área, alineándolos con los lineamientos institucionales y el enfoque de mejora continua.

LOGROS

Se destacan los principales logros obtenidos durante la vigencia 2025:

Desarrollo Web Service para la integración de la aplicación de pagos externos con los aliados estratégicos, el cual se encuentra finalizado a nivel técnico y habilitado para dar inicio a la fase de pruebas. La concepción, formulación y desarrollo de esta iniciativa fueron liderados desde la División de Sistemas, a partir de la identificación de una necesidad técnica y operativa de la Sección Tesorería, orientada a fortalecer la interoperabilidad de los sistemas institucionales y mejorar los mecanismos de integración con terceros.

La implementación de este servicio permitirá optimizar el intercambio de información, mejorar la eficiencia en la gestión de los pagos externos, reducir procesos manuales y fortalecer la trazabilidad y seguridad de las transacciones realizadas con los aliados estratégicos.

Si bien la necesidad había sido previamente identificada, su materialización fue posible en la presente vigencia como resultado de la priorización institucional y de la disponibilidad de las capacidades técnicas, logísticas y de recurso humano requeridas, consolidándose como un avance significativo en la arquitectura tecnológica y en la modernización de los servicios de la entidad.

6. DESAFIOS ENFRENTADOS

RETOS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD HÍDRICA.

La implementación del Plan de Sostenibilidad Hídrica constituye uno de los pilares estratégicos para garantizar la seguridad del recurso en las cuencas abastecedoras de AAPSA. Este plan articula acciones de conservación, restauración, monitoreo y gobernanza ambiental orientadas a mantener o mejorar la oferta hídrica y reducir los riesgos asociados a la calidad del agua cruda.

No obstante, su ejecución requiere enfrentar retos técnicos, financieros y operativos que determinan la sostenibilidad y continuidad de las intervenciones. El comportamiento hidrológico de las cuencas, la presión antrópica y la variabilidad climática exigen fortalecer la capacidad institucional y asegurar recursos suficientes para garantizar la permanencia de las medidas implementadas.

En este sentido, los principales retos identificados para la implementación efectiva del Plan de Sostenibilidad Hídrica son los siguientes:

- ④ Incrementar la inversión sostenida en acciones de conservación basada en la naturaleza (SbN), (Restauración ecológica, mantenimiento de zonas restauradas, aislamiento de áreas protectoras, fortalecimiento de biofábricas, cercas vivas y sistemas productivos sostenibles).
- ④ Reducir la vulnerabilidad de los sistemas hídricos, afectada por la disminución de la oferta hídrica en épocas secas, el impacto de eventos de variabilidad climática, la presión antrópica sobre las rondas hídricas, la sedimentación y la presencia de descargas no controladas.
- ④ Asegurar un monitoreo hidrológico y ecosistémico continuo a largo plazo, mediante la consolidación de bases de datos robustas sobre caudales, precipitación, calidad del agua y dinámica ecosistémica, que permitan evaluar tendencias, anticipar riesgos y orientar la toma de decisiones.
- ④ Fortalecer la articulación interinstitucional y comunitaria, promoviendo una gobernanza eficiente del recurso hídrico que garantice corresponsabilidad en la protección de las fuentes abastecedoras y facilite la ejecución de actividades en las zonas de regulación estratégica.

La gestión sostenible del recurso hídrico exige que la Empresa mantenga y amplíe las inversiones necesarias para cumplir no solo con las obligaciones ambientales derivadas de las concesiones de agua, sino también con aquellas acciones complementarias que fortalezcan la protección de las fuentes abastecedoras.

RETOS APRA EL TRATAMIENTO DEL AGUA CAPTADA

Para el 2026, la División de Producción enfocará su gestión en fortalecer la operación y avanzar en proyectos estratégicos que garanticen la calidad, continuidad y eficiencia del servicio. Las principales acciones serán:

Informe de gestión 2025

- Mantener la operatividad de bocatomas y plantas, asegurando la calidad, cantidad y continuidad del servicio.
- Construcción del proyecto de ampliación de la Planta Palacé, con el fin de aumentar la capacidad de tratamiento y mejorar la eficiencia del sistema.
- Elaborar los nuevos diseños de la Planta Tablazo, orientados a reemplazar su infraestructura actual y reducir pérdidas.
- Implementar un Plan de Eficiencia Energética, que incluya el desarrollo de proyectos de aprovechamiento energético en las líneas de conducción y aprovechamiento fotovoltaico en las plantas de tratamiento.
- Mejoramiento de los bancos de condensadores de la subestación del Tablazo y Tanque la Paz.
- Ejecutar mejoras en bocatomas y líneas de conducción, priorizando puntos críticos y estructuras deterioradas.
- Poner en operación el software IBISA para el monitoreo en tiempo real de caudales y variables de calidad.
- Realizar mantenimiento correctivo y/o reemplazar los sensores de calidad de agua de las tres plantas de tratamiento.

RESTOS PARA LOGRAR EL NIVEL DE PERDIDAS PROPUESTO POR LA REGULACIÓN

Alcanzar la meta regulatoria para el IPUF propuesta en proyecto de resolución del Nuevo Marco Tarifario para Grandes Prestadores NMCPG y prevista en $6 \text{ m}^3/\text{usuario}/\text{mes}$ para el primer año tarifario (año 2026) hasta llegar a $4 \text{ m}^3/\text{usuario}/\text{mes}$ en el quinto año tarifario (año 2030), representa un desafiante reto para la empresa el cual debe ser abordado desde la formulación de un plan de reducción de pérdidas integral, que incorpore estrategias para disminuir las pérdidas técnicas y comerciales, así como la articulación con las diferentes áreas de la empresa que tienen incidencia en la gestión de pérdidas.

RETOS PARA CONTAR CON UN CATASTRO DE REDES

Es fundamental precisar que la información vigente se ha fundamentado en registros históricos; sin embargo, ante la ausencia de un catastro de redes o un inventario técnico formal, no es posible determinar la longitud real de la infraestructura.

Según estimaciones basadas en planos de redes digital (AutoCAD) de la Subgerencia Técnica Operativa, se calcula que la red supera los 650 kilómetros. Por lo anterior, resulta imperativo iniciar el levantamiento del catastro de redes a la mayor brevedad, para garantizar la precisión en la planeación y operación del sistema; el catastro permitirá:

- ⓐ Diagnóstico de Infraestructura: Determinar con precisión la localización, longitud, diámetro, material y estado físico de las tuberías.
- ⓐ Georreferenciación: Inventariar la totalidad de las recámaras, evaluando su estado estructural y materiales, y su georreferenciación.

Informe de gestión 2025

- ⓐ Gestión de Activos: Actualizar el inventario de la red de colectores para una valoración real del patrimonio de la empresa y que contribuya a mejorar la base de activos para inclusión en la tarifa.
- ⓐ Planificación Operativa: Optimizar la programación de mantenimientos, reposiciones y proyectos de expansión de red.
- ⓐ Articulación Institucional: Sincronizar la planeación de la empresa con la Secretaría de Planeación Municipal, alineando el crecimiento del sistema con el Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

RETOS PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y CARTERA

- ⓐ Se espera ajustar el cronograma de actividades con el propósito de agilizar las actividades de Lectura, Precrítica, revisiones, correcciones y facturación. Lo anterior con el fin de mejorar los tiempos de entrega de la facturación.
- ⓐ Implementar el Web Service con el fin que los pagos se apliquen en línea.
- ⓐ Implementación de mensajería de texto para recuperación de cartera.
- ⓐ Incremento de la planta de contratistas de cartera hasta llegar a 20, con el fin de mejorar la recuperación de cartera.
- ⓐ Continuar con la depuración de cartera según la norma establecida.

RETOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Como estrategia para optimizar la experiencia del cliente, se implementó un programa de capacitación mensual para el personal, orientado a actualizar sus competencias y conocimientos técnicos. Para asegurar la coherencia en la comunicación, la información generada por las demás divisiones se replica de manera inmediata al equipo de atención, garantizando que el usuario reciba datos precisos y unificados. Asimismo, se realizan mesas de retroalimentación individual para integrar las experiencias de los trabajadores en un ciclo de mejora continua. No obstante la empresa debe emprender dentro de su estrategia de socialización del nuevo Plan estratégico cambiar de la cultura de atención al usuario a atención al cliente y lo que ello conlleva

En materia de PQRS, la política del área exige soluciones y respuestas de fondo dentro de los términos legales, asegurando una atención técnica y jurídica de alta calidad para el suscriptor.

RETOS EN LA GESTION PARA LA COOPERACION

Dentro de los propósitos de cooperación internacional a través del convenio de asociación IUWC - AAPSA se avanzará el apoyo para resolver la situación financiera de la empresa, los riesgos empresariales. La formulación de un plan de negocios y un acompañamiento con consultorías, así como la asignación de recursos de cooperación y crédito.

Informe de gestión 2025

La empresa participará en la segunda fase del Programa COMPASS, denominada "Conexión Agua". Esta fase fue creada para consolidar el fortalecimiento de los prestadores de acueducto y alcantarillado, promoviendo iniciativas de impacto integral en el sector.

Conexión Agua es una iniciativa transformadora que destinará más de US\$5 millones para fortalecer los servicios de agua potable y saneamiento en Colombia. Se trata de un esfuerzo conjunto entre SECO, AECID-FCAS, VEI, BID, ACODAL y ANDESCO, cuyo objetivo es consolidar un ecosistema sostenible de colaboración y aprendizaje en beneficio de todos los usuarios.

El programa impulsará el diálogo de política pública, el intercambio de conocimiento especializado entre prestadores, y el desarrollo de herramientas y cursos para el fortalecimiento de capacidades. Asimismo, sentará las bases para un ecosistema sostenible mediante el fortalecimiento de iniciativas como la Acción Sectorial y los WOP (Water Operator Partnerships). Estas iniciativas potenciarán el intercambio entre pares, expandirán el uso de la herramienta AquaRating, facilitarán asistencia técnica especializada y promoverán el acceso a financiamiento a través de guías estratégicas.

Informe de gestión 2025

7. AGRADECIMIENTOS

El presente Informe de Gestión 2025 refleja el compromiso, la capacidad técnica y el trabajo articulado del equipo administrativo, operativo, ambiental, comercial y estratégico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Los logros alcanzados son resultado del liderazgo institucional, la gestión interinstitucional, la dedicación permanente de cada trabajador y el mejoramiento continuo de los procesos, así como de la confianza depositada por la Junta Directiva, la Asamblea de Accionistas y la comunidad payanesa.

Este informe da cuenta de una gestión que sienta las bases para la implementación de la nueva misión, visión y valores empresariales orientadas a consolidar a AAPSA como una empresa reconocida por su sostenibilidad ambiental, la excelencia en el servicio, el fortalecimiento de su talento humano y la solidez financiera. La vigencia 2025 constituye así el inicio de una nueva etapa estratégica, enfocada en el fortalecimiento organizacional y en la proyección de la empresa hacia estándares superiores de desempeño, en beneficio de Popayán y sus usuarios.

Atentamente,

JOHN DIEGO PARRA TOBAR
GERENTE AAPSA

EDWIN MUÑOZ VÁSQUEZ
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA AAPSA