



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

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 8

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.  
2023

G E S T O R

**HERNANDO ALFONSO PEREZ VALENCIA**  
GERENTE

 [www.aapsa.com.co](http://www.aapsa.com.co) • NIT 891.500.117-1 • NUIR 1 - 19001000-1 SSPD

 CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@aapsa.com.co](mailto:contactenos@aapsa.com.co)





## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. FUNDAMENTO LEGAL
5. COMPONENTES DEL PLAN
  - 5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN
  - 5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES
  - 5.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS
  - 5.4. COMPONENTE 4. MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
  - 5.5. COMPONENTE 5. INICIATIVAS ADICIONALES
6. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
  - 6.1. LINEA DE ATENCIÓN DE DAÑOS
  - 6.2. PAG. WEB
  - 6.3. PAG. DE FACEBOOK
  - 6.4. PERFIL DE TWITER
  - 6.5. PERFIL DE INSTAGRAM
  - 6.6. CANAL DE YOUTUBE
7. IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSUGURIDAD, DEBIDO A LA CONTINENCIA POR COVID-19



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

## 1. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, está comprometida con las políticas anticorrupción, Derechos Humanos y transparencia en la ejecución de los recursos propios y de transferencias nacionales, departamentales o municipales para que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, en lo relacionado con la prestación del servicio acueducto y alcantarillado en el área de prestación de servicio en el municipio de Popayán, en un Estado de participación ciudadana, durante la definición, ejecución y control.

AAPSA ESP del municipio de Popayán, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente y dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”.

La Empresa ha establecido normas, directrices y mecanismos de comunicación generando confianza y participación ciudadana en la administración pública, por esta razón, presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión VI”.

Basados en la herramienta diseñada por el DNP, denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se elabora el presente “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual constara de cinco componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio.

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) Racionalización de Tramites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes,



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

acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades — ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno
- d) Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- e) Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## 2. OBJETIVO

Actualizar, adoptar e Implementar en AAPSA ESP la formulación de políticas y acciones para prevenir los actos de corrupción y fortalecer los mecanismos de interacción y atención a la comunidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer y actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas acciones preventivas como medida de mitigación y erradicación.
- ✓ Establecer acciones de racionalización de trámites.
- ✓ Establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas, presentación de informes sectoriales e informes de gestión.
- ✓ Asegurar la confiabilidad de los procedimientos y la información



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

suministrada.

- ✓ Garantizar la participación de la comunidad.
- ✓ Establecer acciones en la atención al ciudadano y en la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar información oportuna y eficaz.

### 3. ALCANCE:

Este Plan será de aplicabilidad para todos los trabajadores y contratistas de apoyo a la gestión de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., para la eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

### 4. FUNDAMENTO LEGAL

En la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. E.S.P., se hace necesaria la revisión e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano alineados a la versión VI, obedeciendo a las siguientes normas legales:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 03 de 1990 fortalecimiento personerías municipales
- ✓ La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece las funciones que el Personero ejercerá en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos.
- ✓ Ley 1474 de 2011, dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1551 de 2012, que modifica aspectos de la ley 136 de 1994.
- ✓ Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.
- ✓ Decreto 4632 de 2011, reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 define los parámetros y metodología para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la de Ley 1474 de 2011, a través del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”.



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

- ✓ Decreto 124 de 2016 define los parámetros y metodología para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través de la metodología para la versión II.
- ✓ Decreto 2106 de 2019 - Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

Para dar cumplimiento a las políticas institucionales señaladas en la Ley 1474 de 2011 y decreto 612 de 2018 Estatuto Anticorrupción, la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., busca desarrollar acciones para los siguientes componentes:



## 5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Para el desarrollo de este componente, se han identificado riesgos por procesos. La metodología permite definir el riesgo, establecer las posibles causas que lo generan y las consecuencias en caso que llegue a materializarse. Posteriormente, a través de una Matriz Cualitativa, se realiza el análisis para identificar en términos de Impacto y Probabilidad, el nivel de prioridad del riesgo, el análisis se hace sin considerar los controles que puedan existir; luego se relacionan y valora la eficacia de los controles, y, de acuerdo a los resultados se determina si el riesgo requiere definir nuevos controles o tomar otro tipo de acciones.

El mapa de riesgo por proceso, su análisis y valoración de controles se muestra en la siguiente matriz.

REF	PROC. ESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS ANTES DE CONTROLES		EVALUACIÓN	EVALUACIÓN DE CONTROLES					VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL					ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
		EL RIESGO Qué y cómo puede ocurrir	POSIBILIDAD - CAUSA Por qué se presenta	CONSECUENCIAS	Impacto	Probabilidad		NIVEL (E-A-M-B)	CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO	TIPO DE CONTROL			Existente?	Documentado?	Se aplica	Resp. Aplicac.	frecu. Adecua.	Efectivo	Impacto	Probabilidad	NIVEL (E-H-M-L)
							Preventivo / Correctivo			Ataca: Impacto / Prob.	Puntaje Total										
RA-FDS1	FACTURACIÓN Y COBRANZA	Reportar una lectura inferior a la registrada en el medidor para disminuir el consumo a facturar.	Ofrecimiento de dádivas por parte de los usuarios Falta de mecanismos de control para verificar el reporte de lecturas	Disminución de el consumo a facturar y de la facturación Incremento de las pérdidas de agua no contabilizada	2	2	B	Procedimiento de precritica y revisión de desviaciones significativas	Correctivo	Impacto	57	5	5	20	5	15	12	1	2	B	IV
RA-FDS2	FACTURACIÓN Y COBRANZA	Modificar o no incluir en la liquidación conceptos de facturación para disminuir el valor a facturar	Falta de mecanismos de control para la verificación a la facturación Ofrecimiento de dádivas por parte de los usuarios	Perdida económica por valores no facturados.	4	2	A	Procedimiento de Preliquidación	Correctivo	Impacto	90	5	5	20	5	15	40	2	2	B	IV
RA-FDS3	FACTURACIÓN Y COBRANZA	No realizar la suspensión del servicio a un usuario con mora y que se encuentra en turno para suspensión	Ofrecimiento de dádivas por parte de los usuarios Falta de mecanismos de control para verificar las suspensiones realizadas	Incremento de la Cartera	4	3	E	Seguimiento a suspensiones realizadas y pagos efectuados	Correctivo	Impacto	50	5	0	15	5	10	15	4	3	A	II





REF	PROC ESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS ANTES DE CONTROLES		EVALUACIÓN	EVALUACIÓN DE CONTROLES					VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL						ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
		EL RIESGO	POSIBILIDAD - CAUSA	CONSEC UENC IAS	Impacto	Probabilidad		NIVEL (E-A-M-B)	CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO	TIPO DE CONTROL			Existe?	Documen tado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectivo	Impacto	Probabili dad	NIVEL (E-H-M-L)	PRIORIDAD DEL RIESGO
										Preventivo / Correctivo	Ataca: Impac /Prob	Puntaje Total										
RA-AAC1	ATENCIÓN AL CLIENTE	Modificar la facturación sin justificación técnica, legal y/o comercial a favor del Usuario	Concentración de autoridad en una persona para realizar modificaciones a la facturación. No se han establecido niveles de autoridad para realizar modificaciones a la facturación	Perdida económica por valores facturados. Incremento del IANC	3	1	M	Procedimientos y Funciones donde se establecen jarrarquías, niveles de autoridad y montos autorizados para realizar modificaciones a la facturación	Preventivo	Probabilidad	90	5	5	20	5	15	40	2	1	B	IV	
								Seguimiento aleatorio a la modificación de la facturación	Correctivo	Impacto	70	5	5	15	5	10	30					

REF	PROC ESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS ANTES DE CONTROLES		EVALUACIÓN	EVALUACIÓN DE CONTROLES					VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL						ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
		EL RIESGO	POSIBILIDAD - CAUSA	CONSEC UENC IAS	Impacto	Probabilidad		NIVEL (E-A-M-B)	CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO	TIPO DE CONTROL			Existe?	Documen tado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectivo	Impacto	Probabili dad	NIVEL (E-H-M-L)	PRIORIDAD DEL RIESGO
										Preventivo / Correctivo	Ataca: Impac /Prob	Puntaje Total										
RA-CPT1	CONTROL DE PERDIDAS	Aforar una construcción por un valor inferior al avance de obra, en un predio sin medición	Ofrecimiento de dádivas por parte de los usuarios Omitir y/o no reportar evidencias del avance de obra	Incremento de las pérdidas por agua no contabilizada	3	1	M	Manual de Contrucción de Redes y Funciones y responsabilidades para Aforar establecidas en el Jefe de la División y el Auxiliar de Construcciones	Preventivo	Probabilidad	90	5	5	20	5	15	40	3	1	M	III	
RA-CPT2	CONTROL DE PERDIDAS	Omitir evidencias de una defraudación de fluidos reportadas e identificadas en el predio de un usuario	Ofrecimiento de dádivas por parte de los usuarios Conflicto de intereses (porque el usuario es un familiar o un amigo)	Incremento de las pérdidas por agua no contabilizada	3	3	M	Procedimiento Taponamiento de Fraudes	Preventivo	Probabilidad	47	5	5	10	5	7	15	3	3	A	II	

REF	PROC ESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS ANTES DE CONTROLES		EVALUACIÓN	EVALUACIÓN DE CONTROLES					VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL						ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
		EL RIESGO	POSIBILIDAD - CAUSA	CONSEC UENC IAS	Impacto	Probabilidad		NIVEL (E-A-M-B)	CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO	TIPO DE CONTROL			Existe?	Documen tado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectivo	Impacto	Probabili dad	NIVEL (E-H-M-L)	PRIORIDAD DEL RIESGO
										Preventivo / Correctivo	Ataca: Impac /Prob	Puntaje Total										
RA-GTH1	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adoptar conducta negligente en el desarrollo y tramite de las actuaciones disciplinarias por quejas o denuncias en contra de los trabajadores	por omisión del debido proceso para aplicar sanciones.	Prescripción de las acciones disciplinarias Omisión sanciones a faltas graves	3	1	M	Procedimiento para aplicar sanciones en el cual se establecen términos y responsabilidades para iniciar investigación preliminar Comité obrero patronal conformado por representantes de los trabajadores y de la empresa	Correctivo	Impacto	80	5	5	20	5	15	30	2	1	B	IV	





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

RA-GJC1	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATOS	Deficiencia en la defensa de los intereses de la empresa	Abogado asignado para la defensa de un proceso llegue a acuerdos con la contraparte	Fallo condenatorio a la Empresa.	3	2	M	Seguimiento a las actuaciones procesales del apoderado designado	preventivo	Probabilidad	75	5	0	15	5	10	40	3	1	M	III
---------	------------------------------	--	---	----------------------------------	---	---	---	--	------------	--------------	----	---	---	----	---	----	----	---	---	---	-----

 [www.aapsa.com.co](http://www.aapsa.com.co) • NIT 891.500.117-1 • NUIR 1 - 19001000-1 SSPD

 CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@aapsa.com.co](mailto:contactenos@aapsa.com.co)





## 5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para facilitar el acceso a los servicios que presta la Empresa y en desarrollo de la modificada Estrategia de Gobierno en Línea, se tiene definidos y publicados los siguientes tramites:

1. CONEXIÓN TEMPORAL DE UNA ACOMETIDA PARA UNA OBRA CIVIL EN POPAYÁN -  
Acometida transitoria de agua para ser usada en el inicio de un proyecto debidamente aprobado por AAPSA ESP.
2. CAMBIO DE TARIFA A LOS INMUEBLES EN LOS CUALES FUNCIONEN HOGARES COMUNITARIOS DEL BIENESTAR FAMILIAR U HOGARES SUSTITUTOS EN POPAYÁN  
Es el cambio de tarifa del predio en el cual funciona un inmueble de uso residencial donde se preste el servicio de Hogar Comunitario del Bienestar Familiar o Sustituto, para que en este se apliquen las tarifas correspondientes al estrato uno como lo indica la resolución del ministerio.
3. VIABILIDAD DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA PROYECTOS URBANÍSTICOS EN POPAYÁN  
Especificaciones técnicas generales que se requieren para el acceso del servicio público de agua potable y/o alcantarillado para construcción de proyectos urbanísticos dentro del perímetro sanitario de la Empresa en el municipio de Popayán.
4. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE POPAYÁN  
Documento que certifica la aprobación de los planos, diseños y presupuestos presentados por el urbanizador o constructor para acceder al servicio de acueducto y alcantarillado.
5. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN PARA VIVIENDA URBANA EN POPAYÁN  
Si se requiere romper la presunción de solidaridad, el arrendador debe denunciar la existencia de un contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos establecidos por la Ley, a fin de que durante su vigencia no se mantenga la solidaridad en el pago del servicio público integrado de acueducto, suscrito de manera conjunta por quienes detentamos la calidad de arrendador o propietario y la información.



6. CONEXIÓN A LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO EN POPAYÁN  
Instalación del servicio de acueducto y/o alcantarillado para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial dentro del perímetro sanitario de la ciudad de Popayán.
7. ENTREGA DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.  
Una vez se haya terminado la construcción de las obras, el urbanizador o constructor deberá entregar a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., las redes de acueducto y colectores de alcantarillado construidos para su operación y mantenimiento.
8. REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR MORA EN POPAYÁN  
Es el restablecimiento del servicio de acueducto, una vez se haya eliminado la causa que genero la suspensión o el corte.
9. CAMBIO DE USO DEL INMUEBLE A LOS USUARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN POPAYÁN  
La persona natural o jurídica, usuario o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado de Popayán, puede solicitar la modificación del uso que tiene asignado el predio, previa verificación del cumplimiento de unos requisitos.
10. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN POPAYÁN  
Una persona natural o jurídica se acerca a las oficinas de atención al usuario de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán a solicitar la reinstalación del servicio de acueducto, el cual estaba suspendido de mutuo acuerdo.
11. REVISIÓN Y/O REPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CONSUMO DE AGUA POTABLE (MEDIDOR) EN POPAYÁN  
Una persona natural o jurídica puede solicitar revisión y/o reposición del instrumento de medición en la ciudad de Popayán, en cumplimiento de la normatividad vigente con el objeto de garantizar una medición de un consumo real y efectivo.
12. SUMINISTRO Y/O INSTALACIÓN DE MEDIDORES PARA LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE POPAYÁN  
Una persona natural o persona jurídica espera que le sea suministrado y/o



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

instalado un instrumento de medición, para el registro de sus consumos de agua potable por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán, permitiendo con esto una facturación real y efectiva mes a mes en la ciudad de Popayán.

### 13. SUSPENSIÓN DE MUTUO ACUERDO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN POPAYÁN

Una persona natural o jurídica se acerca a la Oficina de Atención Integral al Usuario de la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán, a solicitar la suspensión de mutuo acuerdo del servicio de acueducto. La Empresa, previa revisión de su estado de cuenta y de acuerdo al cumplimiento de los requisitos, procede a realizar visita al predio y luego concluye si se procede a realizar la suspensión.

### 14. CAMBIO DE ESTRATIFICACIÓN EN LAS FACTURAS DEL SERVICIO EN POPAYÁN

Aplicar al cobro del servicio público domiciliario: acueducto y alcantarillado de un(os) bien(es) inmueble(s), de acuerdo revisión y certificación de que emite la estratificación socioeconómica adoptada por la secretaria de Planeación Municipal.

## 5.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Como un mecanismo de participación ciudadana y de interacción con la comunidad, La Sociedad realiza conjuntamente con la Alcaldía Municipal jornadas de rendición de cuentas, en la cuales se presentan informes de la gestión que adelanta la empresa en cuanto a los servicios que presta y se retroalimenta de las necesidades y expectativas de los usuarios; igualmente, se realizan ferias de servicio y reuniones con los presidentes de junta en las diferentes comunas y veredas, así mismo se hace rendición de cuentas constante por medio de los canales de comunicación de la empresa, fundamental la atención de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes y se aclaran inquietudes sobre la prestación del servicio.

De otra parte, el Concejo Municipal en su ejercicio de control político, invita permanentemente a rendir cuentas sobre aspectos particulares y generales del servicio, la Empresa juiciosamente y de manera inmediata atiende todos los requerimientos e inquietudes presentadas para dar cumplimiento a estos cuestionarios y entrega de información de las actividades realizadas en la sociedad.



#### 5.4. COMPONENTE 4. MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos de atención al usuario establecidos por la Empresa, buscan que los usuarios y/o suscriptores que acudan a los diferentes canales de la Entidad, encuentren la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, teniendo como premisa que la atención se realice con fundamento en la normatividad y conocimiento, pero además exista ambiente de amabilidad y respeto por las necesidades y expectativas de la comunidad.

Dentro de los canales de comunicación que son los mecanismos de atención al ciudadano definidos por AAPSA se comprenden:

1. Oficina de Atención Integral al Suscriptor
2. Línea de atención para reporte de daños
3. Página Web
4. Página de Facebook
5. Perfil de Twitter
6. Perfil de Instagram
7. Canal de YouTube
8. Chat virtual

#### 6. OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL SUScriptor

Como parte de la estructura organizacional, se encuentra definida la División Integral al Suscriptor AIS. El personal de esta dependencia, es el responsable de atender en buen uso de los principios de Sensibilidad Social y Respeto, y con criterios de oportunidad y respuestas de fondo, las peticiones, quejas y recursos que presentan los usuarios y demás grupos de interés.

La oficina se encuentra provista de 5 módulos para recepción de peticiones, quejas, recursos y solicitudes, en cada uno el personal competente se encuentra calificado en el manejo de sistema Sinap para dar una respuesta y/o solución acorde a los requerimientos del cliente, además cuentan con todos los protocolos de bioseguridad implementados desde la aparición de la pandemia con el fin de prestar un servicio acorde para todos los usuarios, modulo preferencial para mujeres en embarazo, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y pensionados.



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



 [www.aapsa.com.co](http://www.aapsa.com.co) • NIT 891.500.117-1 • NUIR 1 - 19001000-1 SSPD

 CII 3#4-29  PBX: (+57 2) 8321000  [contactenos@aapsa.com.co](mailto:contactenos@aapsa.com.co)





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

## 6.1. LÍNEA DE ATENCIÓN DE DAÑOS

Mecanismo de atención establecido para recepcionar, los reportes de daños que se puedan presentar en las redes de distribución, domiciliarias, colectores y estructuras del sistema de alcantarillado. La línea es 316 320 3662, se atiende las 24 horas del día los 7 días a la semana (24 \* 7), al momento del reporte se pide de manera respetuosa al usuario enviar el nombre, dirección, teléfono, matrícula y foto o vídeo del daño, con el fin de programar y enviar una cuadrilla para la reparación.

Si tienes un **DAÑO**,  
repórtalo ó llámanos  
a esta línea:

**316 320 3662**

Envía la siguiente información:

Nombre - Dirección - Teléfono  
Matrícula - Foto ó Video del daño

 *Creo en*  
**POPAYÁN**



 [www.aapsa.com.co](http://www.aapsa.com.co)  

## 6.2. PAGINA WEB

Con el dominio [www.acueductopopayan.com.co](http://www.acueductopopayan.com.co) cualquier ciudadano puede encontrar con facilidad la información requerida de las actividades que la empresa desarrolla en sus diferentes divisiones en inversión, obras, temas de interés y actualidad que los usuarios requieran además de verificar información de trámites, nuestros servicios suspensiones programadas y obras de reposición de redes, entre otra información.



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

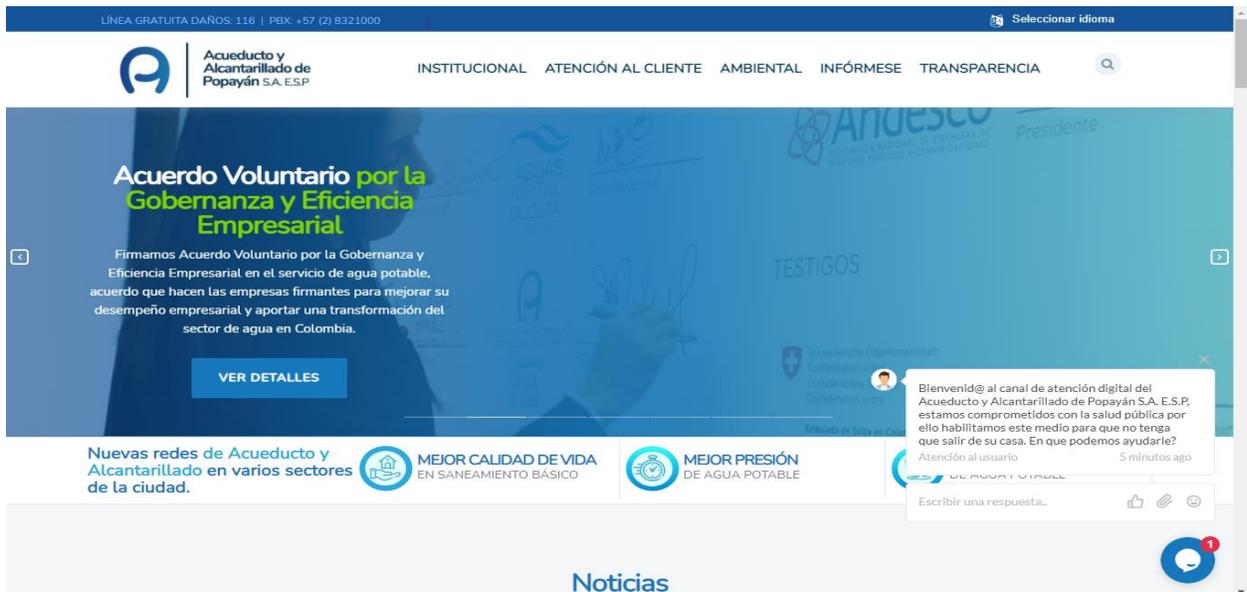


## 6.2.1- CHAT VIRTUAL

Además la interacción que el usuario puede tener en el chat de la página que la empresa ha desarrollado y es muy sencillo de utilizar, ingresando a esta valiosa herramienta podrá encontrar respuesta inmediata a preguntas de interés acerca de nuestros servicios o trámites que desee solicitar o consultar, es bastante fácil y el horario establecido en este momento va de acuerdo a la hora que la empresa en su sede administrativa está desarrollando sus actividades y la correcta atención al público, de acuerdo a la actualidad y avance de superar la pandemia generada por el Coronavirus, se aclara que puede variar el horario de acuerdo a las condiciones que se presenten, pero el objetivo es otorgar al usuario todas las posibilidades de tener un buen canal de comunicación.



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



### 6.3. PÁGINA DE FACEBOOK

A través de esta herramienta digital la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., difunde campañas educativas e institucionales, apoyadas a través de imágenes creadas, fotografías, videos, infografías y textos explicativos, exponiendo temas de carácter ambiental, comercial, social, técnico, entre otros.





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

#### 6.4. PERFIL DE TWITTER

Esta red social permite emitir información concisa, corta y contundente, acompañada de imágenes y fotografías, que permiten a los usuarios estar al tanto de información institucional.



#### 6.5. PERFIL DE INSTAGRAM

A través de esta red social se hace énfasis en la divulgación de campañas e información importante mediante imágenes, fotografías y micro videos de las diferentes actividades que desarrolla la empresa.

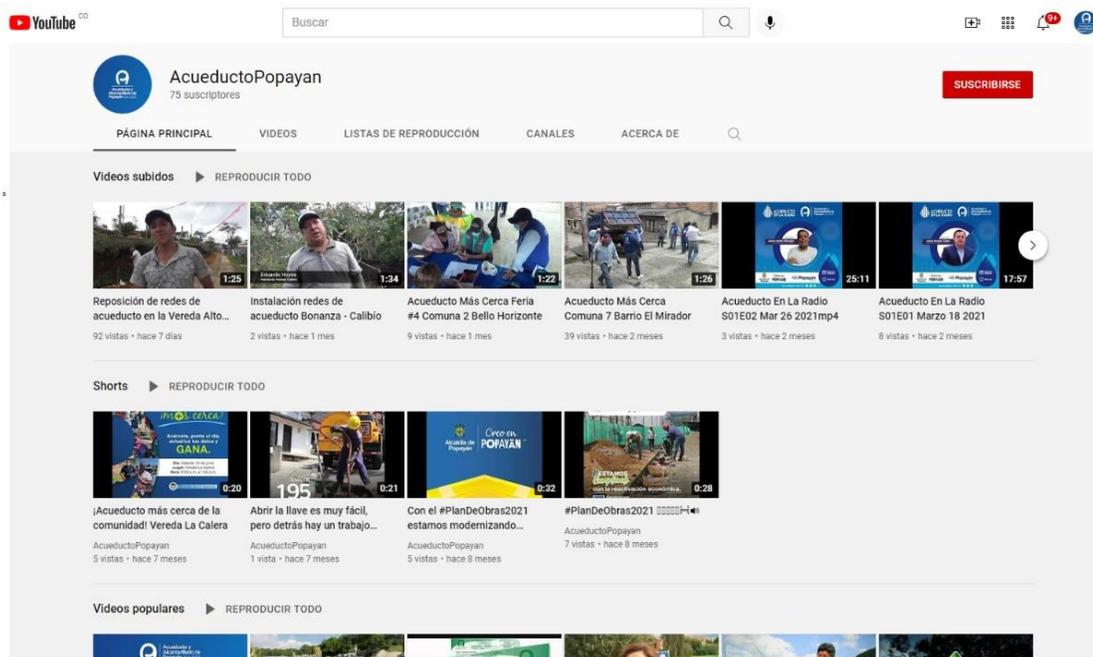


Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P



## 6.7. CANAL DE YOUTUBE

A través de esta plataforma se divulgan diferentes mensajes institucionales en formato video. Siendo un canal amplio de divulgación de las actividades, programas y proyectos que tiene esta entidad.





## 7. MANTENER LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD, DEBIDO A LA CONTINGENCIA POR COVID-19. CORONAVIRUS- Y EL DESARROLLO DE ESTA COYUNTURA EN SALUD.

Teniendo en cuenta la contingencia producida por el coronavirus COVID-19, y las medidas adoptadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, Decreto N° 457 del 22 de marzo del 2020, por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público. La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., adopta y tiene listas las medidas impuestas por el gobierno nacional, diseñando e implementando los protocolos de bioseguridad necesarios para la salvaguardia de los trabajadores y usuarios de la empresa.

A continuación, se enuncian los protocolos de bioseguridad diseñados por la Sociedad y los cuales se encuentran adjuntados en la página web [www.acueductopopayan.com.co](http://www.acueductopopayan.com.co).

- PT.GTH.001 Protocolo de Seguridad
- PT.GTH.003 Protocolo de atención transitoria al usuario frente a las medidas de contingencia por Covid-19 AAPSA
- PT.GTH.006 Protocolo de Ingreso y Permanencia de Colaboradores
- P.GTH.023 Protocolo de Aislamiento por Sospecha AAPSA

### 6.6. COMPONENTE 5. INICIATIVAS ADICIONALES

El compromiso de quienes hacemos parte de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., es ejercer nuestras funciones con vocación de servicio, dedicación y responsabilidad social corporativa, enfocados siempre en el interés general de nuestros usuarios, para lograrlo, La Alta Dirección de la Empresa busca que todas las actuaciones de los trabajadores en desarrollo de las actividades propias de la prestación del servicio se den en el marco de los siguientes principios éticos como las normas rectoras que orientan nuestras actuaciones.

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

*Lo que debo hacer:*



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

- ✓ Favorezco la verdad en mis acciones y comportamientos.
- ✓ Denuncio todo hecho que vaya en contra vía de los derechos y deberes de mi empresa.

*Lo que NO debo hacer:*

- ✓ No doy trato preferencial a personas cercanas para favorecer sus intereses.
- ✓ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ✓ No uso recursos de la empresa para fines personales.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

*Lo que debo hacer:*

- ✓ Atiendo a todas las personas con amabilidad sin discriminación alguna.
- ✓ Soy efectivo y asertivo con mi dialogo, y estoy abierto respetando la perspectiva de los demás.

*Lo que NO debo hacer:*

- ✓ Nunca actuó de manera discriminatoria.
- ✓ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni pares o superiores.
- ✓ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como colaborador de APSAA y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

*Lo que debo hacer:*

- ✓ Lidero de manera asertiva a mi grupo de trabajo y compañeros, a través de un liderazgo transformacional y una comunicación efectiva.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de los demás, entendiendo sus necesidades individuales.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.



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

- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

*Lo que NO debo hacer:*

- ✓ Nunca trabajo con una actitud negativa. "No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas".
- ✓ No llego nunca a pensar que mi trabajo como colaborador de AAPSA es un "favor" que le hago a la ciudadanía.
- ✓ Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

**Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

*Lo que debo hacer:*

- ✓ Utilizo eficiente y responsablemente los recursos de la empresa para cumplir con mis obligaciones.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral.
- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

*Lo que NO debo hacer:*

- ✓ No malgasto ningún recurso de la empresa.
- ✓ No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo.
- ✓ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

**Justicia:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de los usuarios y colaboradores, con equidad, igualdad y sin discriminación en cuanto a la práctica de los servicios prestados por AAPSA.

*Lo que debo hacer:*

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- ✓ Trato a todos mis compañeros con equidad sin importar el nivel jerárquico.



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

- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

*Lo que NO debo hacer:*

- ✓ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión dentro de la empresa.

**HERNANDO ALFONSO PEREZ VALENCIA**

Gerente