



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



Zona Captación Cuenca río Molino cuenca Abastecedora – Municipio de Popayán

# PLAN DE ACCION ANUAL 2025

“Austeridad en el gasto y Optimización de los Ingresos”

## DESCRIPCIÓN BREVE

El plan de acción anual es un instrumento de planificación y gestión para la prestación efectiva del servicio de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2025. En él, se expresan las líneas directivas y las acciones operativas más significativas enmarcadas en las metas estratégicas para alcanzar la finalidad de su Visión y su objeto Misional en La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. con un enfoque basado en la cadena de valor del gasto.

JOHN DIEGO PARRA TOBAR  
GERENTE





## Tabla de contenido

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	3
<b>3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	6
Objetivo general .....	6
<b>4. OBJETIVOS OPERATIVOS ANUALES</b> .....	9
<b>5. ESTRATEGIAS (RESULTADOS), ACCIONES (PRODUCTOS) Y RESPONSABILIDADES</b> .....	10
<b>6. PRESUPUESTO</b> .....	17
<b>7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	20
<b>8. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b> .....	31



## INTRODUCCION

El plan de acción anual como elemento de planificación describe las acciones y estrategias que se llevarán a cabo durante la vigencia de 2025 para alcanzar los objetivos de AAPSA el cual integra los proyectos operativos y las acciones propuestas para la sustentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa. Dentro del plan no se consideran dentro del ámbito del presupuesto, los elementos administrativos y los egresos representados en el gasto de la nómina, el servicio de la deuda y temas adicionales relacionados con los gastos fijos que la empresa proyecta honrar, en forma eficaz. Dentro de su desarrollo, si se consideró las acciones ligadas a la operación e inversión y en algunos casos acciones ligadas a la administración.

El alcance del documento es integrar los elementos de planificación empresariales para la próxima vigencia articulados con los indicadores sectoriales, ambientales y municipales para tener una visión integral y holística de los propósitos estratégicos de la empresa, considerando los elementos normativos que rodean la prestación del servicio de agua potable y manejo de los vertimientos.

Para la formulación del plan de acción se contó con la participación activa de las áreas funcionales de la empresa ligadas a los procesos misionales y algunos procesos de apoyo. La formulación inició a partir de un diagnóstico de la situación actual en cada proceso identificando el problema central (a través del análisis de brechas institucionales, análisis de problemas dentro del concepto de cadena de valor, misión, visión y caracterización del proceso), la definición de los objetivos operativos generales y específicos, las actividades para transformar los insumos en productos para cumplir las metas empresariales. Además, permitieron establecer el marco para la elaboración de la programación anual operativa integrados a la formulación del presupuesto de la sociedad, aprobado mediante acuerdo 009 de diciembre 2 de 2024.

En la pasada sesión del 9 de enero de 2024, se desarrolló la socialización del Plan de Acción con participación de todos los procesos y equipos de trabajo involucrados de la empresa y se dio a conocer las implicaciones y elementos a desarrollar dentro de los procesos para la ejecución, seguimiento y evaluación del mismo, realizando énfasis especial en la decisión de marcar decisiones entorno a la austeridad en el gasto y la optimización de los ingresos.



## 1. RESUMEN EJECUTIVO

Con la formulación del plan, la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., integra el nuevo enfoque del gobierno empresarial, que pretende la implementación de buenas prácticas administrativas y gerenciales en torno a la planeación integral, fortalecer los órganos de decisión de la organización y la generación de un marco institucional para el establecimiento y distribución de roles, derechos y responsabilidades que permitirán un mejor proceso en la planeación, toma de decisiones y mayores niveles de seguimiento, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas con los recursos invertidos por la empresa.

El plan de acción anual se basa en la formulación, ejecución y seguimiento de 15 proyectos operativos a los cuales se les asignaron recursos de administración, operación y fundamentalmente de inversión dentro del concepto de cadena de valor del gasto.

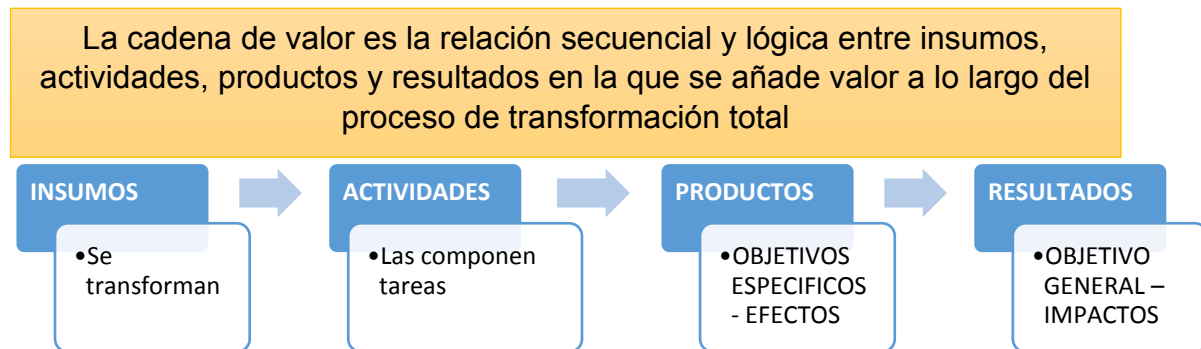


Imagen 1 Esquema conceptual de la cadena de valor

Para su seguimiento contiene una batería de indicadores fundamentalmente de eficacia, que evidenciara el cumplimiento de las metas proyectadas en materia de resultados y productos.

## 2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En estado actual de la empresa también hace mención a resultados operativos o técnicos, administrativos y financieros obtenidos durante el año 2024, dentro de los aspectos más importantes se encuentran algunos indicadores al mes de noviembre que se mencionan a continuación:

A nivel técnico se alcanzó un nivel de captación de agua cruda entre las cuencas Molino, Piedras y Palacé de 35.173.846 m<sup>3</sup> y de los cuales ingresaron en general al



proceso de tratamiento a las plantas de Tulcán, Tablazo y Palace un total 32.762.866 m<sup>3</sup>, que finalmente se transformaron en un agua potable suministrada a las redes de acueducto de alrededor de 29.349.167 m<sup>3</sup>. En cuanto a la facturación del agua suministrada se alcanzó un valor en metros cúbicos de 16.629.381. El índice de agua No Contabilizada (IANC) o sin facturar asciende al 43.3%.

PRODUCCIÓN DE AGUA	Total	Tablazo	Palacé	Tulcán
Producción (m <sup>3</sup> /año)	32.762.866	20.127.929	9.993.307	2.641.630

Cuadro 1 producción de agua tratada proceso de Producción 2024 AAPSA

A su vez la empresa logro una facturación económica por metros cúbicos por cargo fijo y consumo en el año 2024 de \$ 53.759.193.959 de pesos entre el servicio de acueducto y alcantarillado y de lo cual recaudo \$ 43.757 millones de pesos por estos conceptos (CF+C) y alrededor de \$ 14.925 millones de pesos por otros servicios indirectos, en total el recaudo ascendió a \$ 58.682.352.398.

La cartera por su parte entre cartera ordinaria, cartera financiada y grandes consumidores alcanzo un valor de \$ 8.740 millones de pesos, disminuyéndose con respecto al año anterior de 2023 en \$ 31.458.585 de pesos, una reducción del 0.35%.

A nivel financiero ingresaron en total un valor de recursos de \$ 58.682.352.398 por conceptos de ingresos operativos, ingresos indirectos y venta de otros servicios y de los cuales se tienen comprometidos entre gastos administrativos y operativos con Rubro Presupuestal un total de \$ 55.600.574.522.

En cuanto al Servicio de la Deuda la empresa ha ido cancelando sus obligaciones crediticias por prestamos adquiridos años atrás, al mes de diciembre de 2023 el Saldo de la Deuda en pesos era de \$ 16.757.443.880 y al mes de noviembre de 2024 el saldo de la deuda se encuentra en \$ 12.617.511.975, se evidencia que se ha cancelado \$ 4.139.931.905 durante el primer año de gestión de la nueva administración y como factor positivo de esta gestión la empresa no ha requerido de un nuevo endeudamiento.

Como producto del ejercicio desarrollado al interior de la empresa con las áreas misionales dentro del marco de la formulación de los proyectos operativos a través de las capacitaciones desarrolladas y las mesas técnica de apoyo, se logró





establecer mucha información concerniente al estado actual de estos procesos los cuales reflejan a su vez el estado actual de la empresa en tópicos como los técnicos, administrativo y financieros.

La desarticulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa, es uno de los problemas en la planeación mas significativo que es generado por la Inapropiada y Deficiente aplicación de métodos de seguimiento de los planes y procesos institucionales de la empresa, la cultura corporativa en el desarrollo y seguimiento de planes y procesos de la empresa y el desconocimiento de las actividades administrativas y operativas de la empresa, como causa directas del mismo

Fue muy reincidente encontrar causas de problemas ligadas al deficiente estado de la infraestructura de redes, la deficiente información catastral de las redes, la Inexistencia de equipos tecnológicos de georreferenciación de redes, la baja capacidad de análisis y seguimiento de información comercial, el alto índice de pérdidas técnicas y comerciales de agua en la empresa, esto aunado a las debilidades referentes al talento humano actual en la empresa caracterizado por la inestabilidad en algunos procesos y la falta de apropiación de metas y objetivos empresariales en otros.

El presupuesto aprobado para la vigencia 2025 es el siguiente:

ITEM	VALOR	%
Presupuesto de <b>INGRESOS</b> para la Vigencia	76,904,928,846	
<b>INGRESOS</b> Corrientes	63,369,568,883	82%
Presupuesto de <b>EGRESOS</b> para la Vigencia	76,904,928,846	
<b>GASTOS</b> de Funcionamiento	22,346,434,469	29%
<b>SERVICIO</b> de la Deuda	6,555,920,095	9%
<b>GASTOS</b> de Operación	31,979,777,697	42%
Total INVERSION	5,841,048,979	8%

Fuente: Acuerdo No. 018 de diciembre 2 de 2024

Cuadro 2 Variables generales de ingresos y egresos del Presupuesto 2025 - AAPSA

Entre gastos de funcionamiento y operación representa el 71% del total de los egresos y el 8% es destinado a la inversión. La discriminación de los recursos de inversión conforme al presupuesto es el siguiente:



ITEM	VALOR
REPOSICION REDES DE ACUEDUCTO	\$ 484.393.400
CONDUCCION DE AGUA CRUDA	\$ 200.000.000
AMPLIACION Y MEJORAMIENTO EN PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PTAP	\$ 410.000.000
GESTION AMBIENTAL (CUENCAS)	\$ 570.000.000
PROVISION INVERSION POIR ACUEDUCTO	\$ 3.136.898.163
REPOSICION REDES DE ALCANTARILLADO	\$ 192.757.416
PLAN DE NANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS - PSMV	\$ 350.000.000
ADQUISICION DE SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 497.000.000
<b>VALOR TOTAL GRUPO DE INVERSIONES CON RECURSOS PROPIOS</b>	<b>\$5.841.048.979</b>

Fuente: Acuerdo No. 018 de diciembre 2 de 2024

Cuadro 3 Relación de rubros de Inversión Presupuesto 2025 – AAPSA

### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### Objetivo general

Garantizar la sostenibilidad y sustentabilidad financiera de la empresa mediante la optimización de ingresos, la reducción de los costos operativos sin comprometer la calidad del servicio, la continuidad y calidad del servicio a través de inversiones estratégicas y el mejoramiento de la gestión de las pérdidas de agua de carácter técnica y comerciales dentro de un ambiente de austeridad en el gasto.

- **Optimizar los ingresos de la empresa de manera sostenible.**



SC-CER134925



CO-SC-CER134925



• **Implementar acciones de austeridad en el gasto**

Con motivo de la ejecución del plan de contingencia financiero en el último trimestre de 2024 ,en razón al comportamiento del flujo de caja que avizoraba iliquidez para atender las obligaciones de fin de año, se desarrollaron acciones que permitieron mitigar la materialización del riesgo derivado de la iliquidez. No obstante, los altos costos administrativos y operativos de la empresa y el comportamiento los ingresos proyectados para el año 2025 similares a los de 2024 con crecimientos reales estimados alrededor de los 3%, pronostican un comportamiento similar en el flujo de caja de la empresa, lo que motiva seguir avanzando en acciones orientadas a optimizar los ingresos de la empresa y reducir los costos dentro de un ambiente de austeridad en el gasto. Dentro de este marco las acciones de sostenibilidad y sustentabilidad financiera proyectadas para la vigencia 2025 son las siguientes:

ITEM	COMPONENTE	OBJETIVO	ACCION	RESPONSABLE
1	Austeridad en el gasto	Reducir los costos operativos sin comprometer la calidad del servicio.	Estructurar un Plan de Acción Anual	SUBGERENTE DE PLANEACION
2			Controlar las OPS y revisar la reducción en OPS operativa	SUBGERENTE ADTIVA*
3			Evaluar el contrato actual aplicado a las OPS	SUBGERENTE ADTIVA – EQUIPO FINANCIERA
4			Realizar una revisión interna por dependencias para analizar: cargas de trabajo, manual de funciones y perfil de cargos apuntando a la optimización del trabajo, fortalecimiento de los procesos que llevan a la inversión	SECRETARIA GENERAL APOYO PLANEACION
5			Establecer políticas de reemplazos de vacaciones del personal administrativo con personal de la empresa con cargos de categoría similar al del cargo que se va reemplazar, ni suplir la vacancia con personal externo	SUBGERENTE ADTIVA
6			Optimizar los procesos de capacitación INDUCCION Y REINDUCCION y replicabilidad de los mismos para evitar un mayor gasto generando mensajes que induzcan a la austeridad; considerar la virtualización de los procesos de inducción y reinducción, así como otros componentes de plan de capacitación	JEFE DIV. TALENTO HUMANO
7			Ajustar rubros de inversión en la contabilidad considerando inversiones ambientales obligatorias y adicionales antes de presentar los estados financieros donde se verifique que los rubros de inversión no se están llevando a gastos de operación	SUBGERENTE ADTIVA
8			Establecer mecanismos y hacer seguimiento a horas extras y alimentación solamente para operativos. Mantener el valor presupuestado. Se debe realizar un balance para evitar un mayor recargo al personal con retroactividad	SUBGERENTE ADTIVA- AUXILIAR FINANCIERA







ITEM	COMPONENTE	OBJETIVO	ACCION	RESPONSABLE
9			Aplicar procedimiento que obras que se realicen con financiación de la Alcaldía puedan ser objeto de ser incorporadas como activos de la empresa. Se recomienda incluir cláusula en los convenios.	CONTADOR
10			Realizar un proceso de concertación con los sindicatos para ajustes en los procesos de incremento con dos puntos adicionales y otros componentes de la convención	
11			Implementar el programa integrado de auditoria con elementos que considere las acciones planteadas en el plan de acción.	RESPONSABLE CONTROL INTERNO APOYO PLANEACION
12	Optimización de Ingresos	Aumentar los ingresos de manera sostenible.	Mejorar el Porcentaje de recaudo, el cual fue del 86.1% con seguimiento trimestral. Seguimiento estricto al Recaudo. (Campaña de sensibilización sobre la importancia del servicio).	SUBGERENTE ADTIVA – DIV COMERCIAL
13			Regular, generar el procedimiento y controlar la Venta de otros servicios ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	SUBGERENTE ADTIVO - AUXILIAR FINANCIERO APOYO SUBGERENTE TECNICA
14			Revisar el contrato URBASER. Comisión por recaudo aseo Realizar la revisión del contrato para ajustar el cobro y posibilidad de retroactividad en el cobro	SUBGERENTE ADTIVO - TESORERIA
15			Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación a los Ingresos servicios Laboratorio por \$ 350 MM (Garanticen financiamiento OPS)	SUBGERENTE TECNICA
16			Evaluar y realizar la depuración de la cartera de años anteriores, con el fin de que la información financiera presente su valor real - Matrícula 11115.	SUBGERENTE ADTIVO – DIV COMERCIAL
17			Determinar procedimiento para los Contrato de Condiciones Uniformes considerando la aprobación de la nueva el APS analizar la intervención en áreas incorporadas ; evaluar tramitar la aprobación del nuevo contrato de condiciones uniformes ante la CRA con el fin de incluir matrículas provisionales o tarifas diferenciales para el cobro del servicio y su impacto en la facturación y disminución de pérdidas	SUBGERENTE TECNICA – APOYO JURIDICA

Cuadro 4 Relación de acciones para la sostenibilidad y sustentabilidad financiera – AAPSA



#### 4. OBJETIVOS OPERATIVOS ANUALES

En el presente plan se presenta la descripción detallada de los objetivos que se buscan alcanzar, incluyendo indicadores de desempeño y metas ligados a los proyectos operativos registrados en el banco de proyectos. Son importantes los objetivos generales de los proyectos operativos de los procesos misionales especialmente acueducto, producción, alcantarillado, ambiental y acueducto y otros de interés estratégico como Comercial entre otros considerando que están ligados a la prestación del servicio y por lo tanto la misionalidad empresarial.

Como producto del análisis de cada uno de los proyectos operativos y extractando dentro de su análisis los objetivos generales de cada proyecto , a continuación de describen los objetivos operativos que se constituyen dentro del plan operativo anual como objetivos específicos:

- Contribuir a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras
- Mejorar la prestación del servicio de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.
- Mejorar la optimización, reposición y ampliación de redes para la disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados encaminados hacia interceptores que descargaran en la planta de tratamiento de aguas residuales
- Ampliar la Infraestructura actual de captación y conducción para la demanda futura del sistema de abastecimiento de agua del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática
- Optimizar el proceso de facturación
- Mejorar la calidad de las fuentes hídricas en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado
- Disminuir el índice de pérdidas técnicas y comerciales de agua en la empresa
- Fortalecer la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa
- Ampliar la Infraestructura actual de tratamiento de agua para la demanda futura del sistema de abastecimiento del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática



- Mitigar el riesgo de seguridad de la información de la empresa
- Mitigar el riesgo de seguridad de la información de la empresa
- Garantizar la continuidad de la prestación de los servicios del laboratorio con calidad

## 5. ESTRATEGIAS (RESULTADOS), ACCIONES (PRODUCTOS) Y RESPONSABILIDADES

La construcción del plan operativo anual, nació con la necesidad de contar con un instrumento de planificación, hoy ausente en la organización, que integrara la gestión del gobierno corporativo, los objetivos, metas, productos y metas empresariales, con la realidad financiera de la empresa dentro de un marco conceptual ligado a la cadena de valor y en ese sentido se realizó diversas capacitaciones entorno a el concepto de cadena de valor claramente aplicable a la misión empresarial, la cual inicia en las cuencas abastecedoras donde nacen las aguas que se captan para las plantas de tratamiento, se conducen a los usuarios, pero a su vez se realiza el manejo de los vertimientos dentro de las normas que lo regulan.

En cada área funcional, los equipos de trabajo adscritos realizaron jornadas en las cuales definieron los problemas más significativos dentro de sus compromisos de gestión, a los cuales se les analizaron sus causas, efectos, pero a su vez se armonizaron en objetivos, dentro de la herramienta de árbol de problema y árbol de objetivos. Con el acompañamiento y monitoreo de la Subgerencia de planeación se desarrollaron mesas técnicas en las cuales se analizaron y evaluaron los avances en cada equipo de trabajo y se desplegaron los resultados, productos y actividades, así como los indicadores recurriendo al catálogo de productos e indicadores propuestos por el DNP para los proyectos de inversión nacional.

Definidos los productos se proyectaron las actividades que se pretenden desarrollar para transformar los insumos en productos e igualmente se estructuró el presupuesto del proyecto operativo y posteriormente el flujo de caja del mismo que permitirá la liquidez del proyecto.

Estos proyectos fueron evaluados por la Subgerencia de Planeación y una vez surtidos todos los criterios, se registraron en el banco de proyectos de la empresa. A continuación se detalla el listado de los proyectos operativos que integran el Plan así como los resultados propuestos, las metas y productos a obtener.



OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Contribuir a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	Acciones de regulación de caudales establecidas	Acción	4	Servicio de restauración de ecosistemas	Consiste en las acciones en las cuatro (4) cuencas abastecedoras de la empresa AAPSA, con el propósito de garantizar unas condiciones favorables para la regulación de los caudales y garantizar la continuidad del servicio de agua potable para Popayán	Div Ambiental
Mejorar la prestación del servicio de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.	Acueducto optimizado	m.	609	Acueductos optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de acueducto mediante su intervención parcial o total.	Div. Acueducto
				Mantenimiento del sistema de acueducto	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la maquinaria y equipo necesaria para la atención de daños presentados en las redes de acueducto de manera parcial o total.	
				Servicio de asistencia técnica para la optimización	Asistencia técnica mediante la contratación de profesionales que permitan elaboración de diseños, consultorías y interventorías de las obras para la optimización de las redes	
Mejorar la optimización, reposición y ampliación de redes para la disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados encaminados hacia interceptores que descargaran en la planta de tratamiento de aguas residuales	Alcantarillados optimizados	m.	1600	Alcantarillados optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de alcantarillado mediante su intervención parcial o total.	Div Alcantarillado
				Mantenimiento de Redes de Alcantarillado		
				Servicio de Información catastral actualizado	Corresponde al proceso que asegura la disposición de la información de manera accesible, confiable y oportuna.	





OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Ampliar la Infraestructura actual de captación y conducción para la demanda futura del sistema de abastecimiento de agua del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática	Perdidas en la línea de conducción	%	<9,1%	Acueductos optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de acueducto mediante su intervención parcial o total.	Div Producción
				Obras de adecuación	Ajuste o adaptación de la infraestructura de captación para mitigar el riesgo derivado a las amenazas de desastres naturales.	
Optimizar el proceso de facturación	Tasa de crecimiento de cartera	%	<2.9	Servicios tecnológicos	Corresponde al proceso que asegura la disponibilidad del servicio a través de la infraestructura informática tanto de software como de hardware, lo relacionado con seguridad informática; así como la instalación, adecuación y mejoramiento de redes de conectividad y comunicación (LAN, WAN)	Div Comercial
	Eficiencia en el recaudo operativo (%)	%	>85%	Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, apoyo, asesoría y seguimiento técnico para el manejo de datos de la información comercial de la empresa	
Servicio de saneamiento de la cartera				Corresponde a la ejecución del programa integral, empresarial, financiero y administrativo que tenga por objeto restablecer la solidez económica y financiera de la empresa misma mediante la reducción de la cartera		
Mejorar la eficiencia y oportunidad en la información para dar respuesta a las peticiones, quejas y	Porcentaje de satisfacción del usuario	%	95%	Servicio de atención de consultas, peticiones y solicitudes de información a la empresa	Responder las consultas, peticiones y solicitudes de información formuladas ante la Empresa que tengan relación con temas propios de su misión.	Div atención al usuario



OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
reclamos del usuario	Tiempo ponderado respuesta a usuarios para servicios	DIAS	11%	Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento a la empresa en procedimientos y trámites institucionales de competencia de la empresa	
				Comité de mejoramiento de atención al usuario establecido	Se trata de mejorar la articulación, integración y coordinación con áreas afines al proceso de atención al ciudadano a través de un comité con reuniones periódicas	
Mejorar la calidad de las fuentes hídricas en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado	Límite de máximos permisibles / Vertimientos aguas servidas DBO5	Miligramos litros	sujeto a metas de objetivos de calidad	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas durante el año de implementación	Div Ambiental
				Servicio de acompañamiento a la implementación de estrategias de educación ambiental	Acompañamiento al desarrollo de acciones y planes de educación ambiental que responden al cumplimiento del uso eficiente del recurso agua y el buen manejo del sistema de alcantarillado sanitario	
				Servicio de evaluación y seguimiento de permisos y trámites ambientales	Acciones orientadas a constatar y exigir el cumplimiento de todos los términos, obligaciones y condiciones que se deriven de los permisos y trámites ambientales relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	
Garantizar la continuidad de la prestación de los servicios del laboratorio con calidad	Reporte de indicadores de calidad de agua ante el SUI	%	100	servicios de asistencia técnica para producir información fisicoquímica y microbiológica	Corresponde a los procesos contractuales realizados por La Sociedad para garantizar el personal humano idóneo necesario para prestar el acompañamiento administrativo, técnico, asistencia, comercial y de muestreos necesarios en el Laboratorio de AAPSA.	Sub Técnica - Laboratorio Ambiental
				productos y servicios suministrados externamente realizados	Corresponde a los procesos contractuales realizados por La Sociedad para garantizar los reactivos, insumos, equipos, mantenimientos y demás actividades necesarias para garantizar el normal funcionamiento del laboratorio	





OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
				Procesos de sensibilización realizados	Realizar el acta de revisión por la dirección, actas de reunión de equipo de laboratorio, participar en los comités técnicos necesarios y realizar la difusión y presentación del portafolio de servicios del laboratorio necesarios para garantizar la apropiación de los servicios del laboratorio	
				Gestión de recursos para diseño de estudios de nueva estructura del laboratorio	Gestionar los profesionales que puedan aportar en los estudios y diseños para la elaboración de una nueva estructura física para el laboratorio	
Disminuir el índice de pérdidas técnicas y comerciales de agua en la empresa	Índice de pérdidas por usuario facturado - IPUF	m.c./suscriptor /mes	9.4	Servicio de calibración de equipos e instrumentos metrológicos	Consiste en la verificación de equipos e instrumentos utilizados para la medición y consumo de agua. La calibración asegura que los instrumentos cumplan con estándares de micro medición establecidos por la empresa	Div. Medición y Control
	Índice de agua no contabilizada - IANC	%	40.1	Servicio de macromedidores	Equipos para sectorización hidráulica de medición y consumo de agua	
				Conexiones informales y fraudulentas intervenidas	Corresponde al conjunto de acciones y resultados obtenidos al identificar, intervenir y corregir instalaciones de agua que han sido realizadas de manera ilegal, sin autorización de AAPSA o fuera de las normativas vigentes	
Fortalecer la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa	Documentos para la planeación estratégica	Número	1	Documentos de planeación	Consiste en la formulación de documentos cuyo objetivo es plasmar una visión de futuro a nivel empresarial, plasmando elementos como objetivos, estrategias, metas e indicadores.	Subgerencia Planeación





OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
				Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, apoyo, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento en políticas, planes, proyectos y programas de apoyo a la dirección y gestión de la empresa	
				Servicios de información implementados	Corresponde al proceso que asegura la disposición de la información de manera accesible, confiable, segura y oportuna.	
				Documentos metodológicos	Documentos cuyo objetivo es describir y explicar métodos, herramientas analíticas o procesos que determinan un camino o forma de realizar un análisis en particular.	
Ampliar la Infraestructura actual de tratamiento de agua para la demanda futura del sistema de abastecimiento del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática	Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) (%)	%	<1	Servicio de mantenimiento de infraestructura	Ajuste o adaptación de una Infraestructura de las plantas de tratamiento en la cual se busca garantizar la continuidad y abastecimiento del servicio de agua potable.	Div Producción
	Nivel de riesgo por abastecimiento de agua	Puntaje	< 5	Infraestructuras mejoradas	Comprende los procesos asociados a modernizar, renovar, adecuar, ampliar y dotar la infraestructura física actual en la que se llevan a cabo procesos productivos de la empresa	
Mitigar el riesgo de seguridad de la información de la empresa	Porcentaje de sistemas operativos actualizados con parches de seguridad.	Numero	170	Servicio de información actualizado	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Div Sistemas
				Servicio de Asistencia técnica	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	





OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Prevenir el riesgo de daño antijurídico en procesos institucionales, administrativos y operativos de la empresa	Providencias judiciales en materia de asuntos jurisdiccionales atendidas	No.	51	Servicio de asesoría jurídica para la solución de controversias judiciales de la empresa	Comprende la asesoría prestada de personas naturales y jurídicas en el marco de controversias derivadas de los procesos institucionales, administrativos y operativos de la empresa	Div Juridica
				Servicio de Asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento a la empresa en procedimientos y trámites institucionales de orden jurídico	
Garantizar la calidad de la disponibilidad y trazabilidad de la información administrativa y operativa de la empresa.	Margen EBITDA	%	22%	Servicio de información actualizado	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Gerencia Activa y Financiera
	Tasa de crecimiento de cartera	%	-2.9	Servicio de Educación Informal para la Gestión Financiera	Hace referencia a las acciones de formación o capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias y la calidad de los conocimientos para la gestión de la empresa	
	Eficiencia en el recaudo operativo	%	85%	Servicios de información para la gestión financiera empresarial en operación	Corresponde al proceso que mejora la disposición y operación de la información de los procesos (Tesorería, Presupuesto, Contabilidad y Almacén) de la Gestión financiera de la empresa	
Aumentar el nivel del compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa mediante estrategias que	Ausentismo laboral	%	Reducir < al 84	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano	Disminución en el promedio de horas de ausencia por empleado debido a desmotivación o falta de compromiso.	Div Talento Humano



OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
promuevan la identificación con la cultura organizacional.	SATISFACCION CLIENTE INTERNO	%	100	Servicio de educación informal para aumentar aspectos motivacionales del talento humano	Capacitaciones y sensibilizaciones para aumentar la motivación del talento humano	
	eficacia de la capacitación	%	100	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano	Corresponde al apoyo financiero para la realización de programas educativos, dirigidos a servidores públicos con el fin de contribuir a la formación del talento humano orientado al fomento del liderazgo	
	Evaluación de perfil del cargo	%	100	Documento de evaluación actualizado	Contempla actividades de apoyo, necesarias para el diseño e implementación de sistemas de evaluación del desempeño empresarial.	
	Desempeño laboral	%	100			

Cuadro 5 Objetivos Operativos Plan de Acción Anual 2025 – AAPSA

## 6. PRESUPUESTO

El presupuesto del plan se construyó con el compendio de presupuesto de los proyectos operativos formulados por las áreas misionales y de apoyo que a su vez se alinearon con el presupuesto aprobado para la vigencia y que se asignó al área misional o de apoyo.

Es importante recalcar que para el caso del presupuesto desarrollado en cada área misional o de apoyo se debe evidenciar o soportar el cálculo del presupuesto a nivel de costos unitarios o análisis de precios unitarios según el caso o según el tipo de obra a desarrollar.

A continuación, se muestra el presupuesto asignado a los proyectos y su flujo de caja proyectado para cada uno de ellos:



PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Restauración de áreas y ecosistemas estratégicos como aporte a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	2,737,041	50,430,895	24,258,963	12,841,967	125,326,324	81,316,280	73,556,190	53,073,219	40,868,562	28,520,759	27,394,141	49,675,659	570,000,000
Optimización y ampliación del sistema de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de popayan.	0	28,550,000	28,550,000	88,850,000	154,275,167	185,412,157	238,251,777	206,914,677	141,689,620	88,850,000	28,550,000	18,550,000	1,208,443,398
Optimización, reposición y ampliación de redes para la disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados.	0	185,359,765	185,359,765	307,829,910	307,829,910	307,829,910	191,163,244	183,663,244	147,063,244	82,859,765	82,859,765	82,859,765	2,064,678,288
Mejoramiento de la captación y transporte de agua cruda hacia las plantas de tratamiento de la ciudad de Popayán en el año 2025	0	0	37,500,000	37,500,000	62,500,000	62,500,000	0	0	0	0	0	0	200,000,000
Optimización del proceso de facturación	0	102,050,002	133,882,002	166,345,865	102,050,002	102,050,002	118,710,002	112,712,117	102,050,002	102,050,002	102,050,002	102,050,002	1,246,000,000
Mejoramiento de la calidad de las fuentes hídricas en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	0	0	20,050,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	15,550,000	160,000,000
Verificación y validación del cumplimiento de los estándares de calidad de agua tratada.	31,862,000	248,493,125	29,862,000	42,411,000	42,411,000	37,411,000	271,042,125	37,411,000	37,411,000	29,862,000	29,862,000	0	838,038,249
Disminución de las pérdidas técnicas y comerciales de agua en las redes de distribución	0	124,283,899	241,803,974	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	124,283,899	1,484,642,965



PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Fortalecimiento para la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa.	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	14,620,000	59,980,000	220,800,000
Garantizar Agua en cumplimiento de normatividad vigente a la ciudadanía de Popayán en el año 2025	450,315,240	172,577,977	181,618,355	304,201,689	305,451,689	242,285,022	270,118,355	203,535,022	231,368,355	213,535,022	195,818,355	216,518,355	2,987,343,436
Fortalecimiento de la seguridad de la información de la empresa mediante la mitigación de los riesgos asociados	0	25,550,000	60,125,000	25,550,000	37,525,000	35,550,000	33,525,000	25,550,000	25,550,000	33,525,000	29,550,000	34,050,000	366,050,000
Prevención del riesgo de daño antijurídico	28,003,333	28,003,333	30,003,333	30,003,333	30,003,333	376,753,333	30,003,333	28,003,333	28,003,333	28,003,333	28,003,333	374,753,333	1,039,540,000
Implementación de herramientas para fortalecer el compromiso por parte de los trabajadores de los procesos y procedimientos de la empresa.	2,083,334	80,498,061	52,254,935	44,407,935	44,407,935	37,086,935	87,443,935	54,225,435	54,225,435	48,207,435	33,414,560	22,294,060	560,550,000
Gestión financiera de la información administrativa y operativa de AAPSA	0	21,273,400	21,273,400	21,273,400	21,273,400	21,273,400	21,273,400	21,273,400	25,273,400	25,273,400	25,273,400	25,273,400	250,007,400
<b>TOTAL</b>	<b>529,620,948</b>	<b>1,081,690,458</b>	<b>1,061,161,728</b>	<b>1,235,668,999</b>	<b>1,387,507,660</b>	<b>1,643,921,939</b>	<b>1,489,541,260</b>	<b>1,080,815,346</b>	<b>987,956,851</b>	<b>835,140,616</b>	<b>737,229,456</b>	<b>1,125,838,474</b>	<b>13,196,093,736</b>

Cuadro 6 Flujo de Caja Proyectos Operativos Plan de Acción Anual 2025 – AAPSA





## 7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan estará a cargo de la Subgerencia de Planeación y Estudios y estará representado fundamentalmente en el seguimiento al cumplimiento de los indicadores ligados a los resultados y productos de cada uno de los proyectos y los indicadores de los resultados ; así como seguimiento al presupuesto relacionado con los proyectos pero a su vez, relacionándolo con los ingresos , razón por lo cual es importante articularlo con el flujo de caja del plan para efectos de realizar el monitoreo del flujo de caja de la empresa y por consiguiente la liquidez de caja.

Para efectos de llevar un control, monitoreo y registro de los recurso se introduce un momento dentro del flujo de la solicitud de recursos denominado EL CONCEPTO DE VIABILIDAD que se trata del aval dado por la Subgerencia de Planeación sobre la solicitud de un recursos requerido para su contratación u objeto del gasto, antes de la Solicitud Disponibilidad y que indica que la inversión requerida, se enmarca dentro de un proyecto operativo debidamente registrado en el banco de proyectos para la presente vigencia.

El seguimiento de los indicadores se realizará en forma mensual para las metas por proyectos operativos y seguimiento trimestral del comportamiento del presupuesto que involucre ingresos operacionales y los indirectos. Asi mismo se realizará un seguimiento mensual de la ejecución del presupuesto por procesos con presupuesto a cargo.

UNIDAD DE GESTION	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD SEGUIMIENTO
Proyecto Operativo	Resultado	Trimestral
	Productos	Mensual
Presupuesto 2025	Resultado Presupuesto Egresos	Trimestral
	Resultado Presupuesto Ingresos	Trimestral
	Resultado Ejecución Presupuestal	Mensual

Cuadro 7 Periodicidad del seguimiento de indicadores Plan de acción Anual. 2025

Dentro de los aspectos a interiorizar dentro del esquema de seguimiento, tiene que ver con el tipo de gasto debidamente presupuestado para cada una de las actividades y que hace relación a las categorías de Administración, Operación o Inversión. Esto permitirá identificar claramente en forma contable y a su vez su trazabilidad para efectos de tarifa e inversión POIR.



En los archivos digitales de la Subgerencia de Planeación reposan los proyectos operativos en el banco de Proyectos, los cuales tienen su respectiva evaluación de fondo con base en los criterios previamente definidos y soportan las especificaciones de cada uno de los proyectos que integran el Plan. Estos proyectos son la línea base del seguimiento, monitoreo y evaluación y por lo tanto todo cambio debe ser presentado ante el encargado del seguimiento debidamente justificado para su aprobación.

### **Auditorías internas**

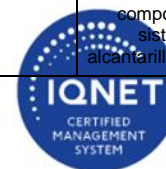
Para la presente vigencia se desarrollará auditorías integradas la Oficina de Control Interno y la Subgerencia de Planeación considerando que cada una de ellas desarrollará lo de su competencia y funciones, pero integrando algunos elementos comunes derivados de prioridades de la actual administración si perder de vista lo proyectado en el presente plan de acción anual.

La batería de indicadores de los proyectos operativos que componen el plan de acción anual es la siguiente:





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
Restauración de áreas y ecosistemas estratégicos como aporte a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	Contribuir a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	Acciones de regulación de caudales establecidas	Acción	4	Servicio de restauración de ecosistemas	Consiste en las acciones en las cuatro (4) cuencas abastecedoras de la empresa AAPSA, con el propósito de garantizar unas condiciones favorables para la regulación de los caudales y garantizar la continuidad del servicio de agua potable para Popayán	Áreas en proceso de restauración	Áreas restauradas a través de la rehabilitación y recuperación	Has	61	Div Ambiental
Optimización y ampliación del sistema de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.	Mejorar la prestación del servicio de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.	Acueducto optimizado	m.	609	Acueductos optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de acueducto mediante su intervención parcial o total.	Acueductos optimizados	Optimizar las redes de distribución.	m.	609	Div. Acueducto
					Mantenimiento del sistema de acueducto	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la maquinaria y equipo necesaria para la atención de daños presentados en las redes de acueducto de manera parcial o total.	Mantenimiento del sistema de acueducto	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la maquinaria y equipo necesaria para la atención de daños presentados en las redes de acueducto de manera parcial o total.	No	1	
					Servicio de asistencia técnica para la optimización	Asistencia técnica mediante la contratación de profesionales que permitan elaboración de diseños, consultorías y interventorías de las obras para la optimización de las redes	Asistencia técnica desarrolladas	Hace referencia a los profesionales encargados del apoyo técnico en diseño, consultorías, interventorías que permitirán optimizar las condiciones técnicas	No	3	
Optimización, reposición y ampliación de redes para la disposición de aguas residuales a puntos de	Mejorar la optimización, reposición y ampliación de redes para la disposición de aguas residuales a	Alcantarillados optimizados	m.	1600	Alcantarillados optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de alcantarillado mediante su intervención parcial o total.	Alcantarillados optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de alcantarillado mediante	m.	1600	Div Alcantarillado





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
vertimientos autorizados.	puntos de vertimientos autorizados encaminados hacia interceptores que descargarán en la planta de tratamiento de aguas residuales				Mantenimiento de Redes de Alcantarillado		Mantenimiento de Redes de Alcantarillado	su intervención parcial o total.	m.	8000	
					Servicio de Información catastral actualizado	Corresponde al proceso que asegura la disposición de la información de manera accesible, confiable y oportuna.	Sistemas de información implementados	Corresponde al proceso que mejora la disposición de la información catastral para garantizar el uso y acceso de los datos.	No.	1	
Mejoramiento de la captación y transporte de agua cruda hacia las plantas de tratamiento de la ciudad de Popayán en el año 2025	Ampliar la Infraestructura actual de captación y conducción para la demanda futura del sistema de abastecimiento de agua del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática	Perdidas en la línea de conducción	%	<9,1%	Acueductos optimizados	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de acueducto mediante su intervención parcial o total.	Bocatomas y líneas de conducción optimizadas	Conjunto de acciones encaminadas a mejorar la capacidad, eficiencia y eficacia de la infraestructura componente del sistema de bocatomas y líneas de conducción de manera parcial o total.	No.	2	Div Producción
					Obras de adecuación	Ajuste o adaptación de la infraestructura de captación para mitigar el riesgo derivado a las amenazas de desastres naturales.	Infraestructura adecuada	Realizar obras de adecuación a la infraestructura de captación y líneas de conducción, con el fin de mitigar el riesgo derivado a las amenazas por desastres naturales	No.	1	
Optimización del proceso de facturación	Optimizar el proceso de facturación	Tasa de crecimiento de cartera	%	<2.9	Servicios tecnológicos	Corresponde al proceso que asegura la disponibilidad del servicio a través de la infraestructura informática tanto de software como de hardware, lo relacionado con seguridad informática; así como la instalación, adecuación y mejoramiento de redes de conectividad y comunicación (LAN, WAN)	Softwares adquiridos	Corresponde al proceso que asegura la disponibilidad del servicio a través de la infraestructura informática tanto de software como de hardware, lo relacionado con seguridad informática; así como la instalación, adecuación y mejoramiento de redes de conectividad y comunicación (LAN, WAN)	Global	1	Div Comercial







PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
		Eficiencia en el recaudo operativo (%)	%	>85%	Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, apoyo, asesoría y seguimiento técnico para el manejo de datos de la información comercial de la empresa	Asistencias técnicas realizadas	Desarrollo de la asistencia técnica para el manejo de datos de la información comercial de manera mensual y permanente.	Global	1	
					Servicio de saneamiento de la cartera	Corresponde a la ejecución del programa integral, empresarial, financiero y administrativo que tenga por objeto restablecer la solidez económica y financiera de la empresa misma mediante la reducción de la cartera	Programa de saneamiento de la cartera ejecutado	Desarrollo de la asistencia técnica para el manejo de datos de la información comercial de manera mensual y permanente.	%	100	
Mejoramiento del control y respuesta de las PQRS al usuario	Mejorar la eficiencia y oportunidad en la información para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos del usuario	Porcentaje de satisfacción del usuario	%	95%	Servicio de atención de consultas, peticiones y solicitudes de información a la empresa	Responder las consultas, peticiones y solicitudes de información formuladas ante la Empresa que tengan relación con temas propios de su misión.	Trámites de consultas, peticiones y solicitudes de información atendidos oportunamente	Numero de Trámites de consultas, peticiones y solicitudes de información atendidos oportunamente	No	5000	Div atención al usuario
		Tiempo ponderado respuesta a usuarios para servicios	DIAS	11%	Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento a la empresa en procedimientos y trámites institucionales de competencia de la empresa	Procedimiento actualizado	Realizar el ajuste de trámites y procedimientos concernientes al área de atención integral del usuario de manera participativa y concertada con las subgerencias, divisiones y oficinas dentro del sistema de gestión de la calidad	No	1	
					Comité de mejoramiento de atención al usuario establecido	Se trata de mejorar la articulación, integración y coordinación con áreas afines al proceso de atención al ciudadano a través de un comité con reuniones periódicas	Usuarios Atendidos en plataformas digitales y/o presencialmente	Atención de los usuarios mediante dispositivos adecuados para la adecuación recepción y sistematización estadística de los resultados de la atención.	No	11	



PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
Mejoramiento de la calidad de las fuentes hídricas en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	Mejorar la calidad de las fuentes hídricas en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado	Límite de máximos permisibles / Vertimientos aguas servidas DBO5	Miligramos litros	sujeto a metas de objetivos de calidad	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas durante el año de implementación	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas durante el año de implementación	No	6	Div Ambiental
					Servicio de acompañamiento a la implementación de estrategias de educación ambiental	Acompañamiento al desarrollo de acciones y planes de educación ambiental que responden al cumplimiento del uso eficiente del recurso agua y el buen manejo del sistema de alcantarillado sanitario	Proyectos de educación ambiental implementados	Implementación de estrategias de educación ambiental	No.	1	
					Servicio de evaluación y seguimiento de permisos y trámites ambientales	Acciones orientadas a constatar y exigir el cumplimiento de todos los términos, obligaciones y condiciones que se deriven de los permisos y trámites ambientales relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	Actos administrativos de solicitudes elaborados	cantidad de acciones encaminadas al cumplimiento de requisitos ambientales	No	3	
Verificación y validación del cumplimiento de los estándares de calidad de agua tratada.	Garantizar la continuidad de la prestación de los servicios del laboratorio con calidad	Reporte de indicadores de calidad de agua ante el SUI	%	100	servicios de asistencia técnica para producir información fisicoquímica y microbiológica	Corresponde a los procesos contractuales realizados por La Sociedad para garantizar el personal humano idóneo necesario para prestar el acompañamiento administrativo, técnico, asistencia, comercial y de muestreos necesarios en el Laboratorio de AAPSA.	Procesos de contratación de personal suscritos satisfactoriamente	Corresponde a la consecución de los procesos de contratación de personal que se han planificado para realizar la normal operación del laboratorio ejecutados de manera adecuada	%	100	Sub Técnica - Laboratorio Ambiental
					productos y servicios suministrados externamente realizados	Corresponde a los procesos contractuales realizados por La Sociedad para garantizar los reactivos, insumos, equipos, mantenimientos y demás actividades necesarias para garantizar el normal funcionamiento del laboratorio	Procesos de contratación de productos y servicios suministrados externamente suscritos satisfactoriamente	Corresponde a la consecución de los procesos de contratación de productos y servicios suministrados externamente que se han planificado para realizar la normal operación del laboratorio ejecutados de manera adecuada	%	100	





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
					Procesos de sensibilización realizados	Realizar el acta de revisión por la dirección, actas de reunión de equipo de laboratorio, participar en los comités técnicos necesarios y realizar la difusión y presentación del portafolio de servicios del laboratorio necesarios para garantizar la apropiación de los servicios del laboratorio	Numero de sensibilización realizados	Corresponde a realizar la participación activa del laboratorio en la revisión por la dirección, comité técnicos, reunión de equipo de laboratorio y presentación de servicios del laboratorio	%	100	
					Gestión de recursos para diseño de estudios de nueva estructura del laboratorio	Gestionar los profesionales que puedan aportar en los estudios y diseños para la elaboración de una nueva estructura física para el laboratorio	Gestión de recursos para diseño de estudios de nueva estructura del laboratorio realizada	Realizar las reuniones necesarias para conseguir gestionar personal y recursos para definir unos estudios y diseños de una infraestructura apta para la operación del laboratorio	Acciones realizadas	2	
Verificación y validación del cumplimiento de los estándares de calidad de agua tratada.	Disminuir el índice de pérdidas técnicas y comerciales de agua en la empresa	Índice de pérdidas por usuario facturado - IPUF	m.c./suscriptor /mes	9.4	Servicio de calibración de equipos e instrumentos metrológicos	Consiste en la verificación de equipos e instrumentos utilizados para la medición y consumo de agua. La calibración asegura que los instrumentos cumplan con estándares de micro medición establecidos por la empresa	Verificación e instalación de equipos e instrumentos realizadas	Mide la cantidad de verificaciones de calibración e instalación de equipos ejecutadas, asegurando que operen dentro de los parámetros establecidos	No	4198	div Medición y Control
		Índice de agua no contabilizada - IANC	%	40.1	Servicio de macromedidores	Equipos para sectorización hidráulica de medición y consumo de agua	Macromedidores de agua instalados	Instalación de macromedidores para medición de caudales en zonas determinadas	No.	5	
					Conexiones informales y fraudulentas intervenidas	Corresponde al conjunto de acciones y resultados obtenidos al identificar, intervenir y corregir instalaciones de agua que han sido realizadas de manera ilegal, sin autorización de AAPSA o fuera de las normativas vigentes	Conexiones informales y fraudulentas intervenidas	Numero de fraudes detectados, concertados y taponados sobre derivaciones y conexiones fraudulentas en el servicio de acueducto	No.	300	





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
Fortalecimiento para la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa.	Fortalecer la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa	Documentos para la planeación estratégica	Número	1	Documentos de planeación	Consiste en la formulación de documentos cuyo objetivo es plasmar una visión de futuro a nivel empresarial, plasmando elementos como objetivos, estrategias, metas e indicadores.	Planes estratégicos elaborados	El plan estratégico formulado para la empresa se debe ajustar siguiendo elementos de planificación participativa así como una estructura programática en función de los cambios esperados en la legislación y las expectativas tarifarias	No	2	Subgerencia Planeación
							Documentos de planeación con seguimiento realizado	Hace referencia al apoyo, articulación y seguimiento para la formulación de planes, programas y proyectos en las diferentes áreas de apoyo y misionales de la empresa	No.	5	
					Servicio de asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, apoyo, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento en políticas, planes, proyectos y programas de apoyo a la dirección y gestión de la empresa	Dependencias asistidas técnicamente	Mide la asistencia a los procesos, en temas y aspectos técnicos del SGC	No.	19	
					Servicios de información implementados	Corresponde al proceso que asegura la disposición de la información de manera accesible, confiable, segura y oportuna.	Sistemas de información implementados	Referido al sistema de información empresarial que alberga toda la información generada en la subgerencia técnica y ligada al ámbito rural, urbano y las redes de acueducto y alcantarillado	No.	2	
Documentos metodológicos	Documentos cuyo objetivo es describir y explicar métodos, herramientas analíticas o procesos que determinan un camino o forma de realizar un análisis en particular.	Documentos metodológicos elaborados	Documentos para describir y parametrizar los procesos y procedimientos de la empresa.	No	19						





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
Garantizar Agua en cumplimiento de normatividad vigente a la ciudadanía de Popayán en el año 2025	Ampliar la Infraestructura actual de tratamiento de agua para la demanda futura del sistema de abastecimiento del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática	Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) (%)	%	<1	Servicio de mantenimiento de infraestructura	Ajuste o adaptación de una Infraestructura de las plantas de tratamiento en la cual se busca garantizar la continuidad y abastecimiento del servicio de agua potable.	Infraestructuras mantenidas	Realizar el mantenimiento de la infraestructura existentes de las Plantas de tratamiento de la empresa de acuerdo a las normatividad vigente	No	3	Div Producción
		Nivel de riesgo por abastecimiento de agua	Puntaje	< 5	Infraestructuras mejoradas	Comprende los procesos asociados a modernizar, renovar, adecuar, ampliar y dotar la infraestructura física actual en la que se llevan a cabo procesos productivos de la empresa	Infraestructuras mejoradas	Plantas con adecuaciones y mejoramiento para su optima operación y sostenibilidad en procura de garantizar la continuidad del agua	No	3	
Fortalecimiento de la seguridad de la información de la empresa mediante la mitigación de los riesgos asociados	Mitigar el riesgo de seguridad de la información de la empresa	Porcentaje de sistemas operativos actualizados con parches de seguridad.	Numero	170	Servicio de información actualizado	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Módulos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) actualizados	Reemplazar equipos obsoletos que afectan la productividad y aumentan los costos de mantenimiento.	No	148	Div Sistemas
					Servicio de Asistencia técnica	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Capacitaciones en uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)	Funcionarios y contratista de AAPSA capacitados en herramientas y recomendaciones del buen uso y seguridad de la información	No	3	
					Servicio de Asistencia técnica	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Dependencias asistidas técnicamente	Apoyo técnico para el sustento jurídico en el componente de confidencialidad de la información para los procesos contractuales	No	12	
Prevención del riesgo de daño antijudicial	Prevenir el riesgo de daño antijudicial en procesos institucionales, administrativos y operativos de la empresa	Providencias judiciales en materia de asuntos jurisdiccionales atendidas	No.	51	Servicio de asesoría jurídica para la solución de controversias judiciales de la empresa	Comprende la asesoría prestada de personas naturales y jurídicas en el marco de controversias derivadas de los procesos institucionales, administrativos y operativos de la empresa	Informes de seguimiento realizados a los procesos en el desarrollo del ejercicio de defensa jurídica de la sociedad.	Evidencia del seguimiento y control de los procesos judiciales y conciliatorios.	No	12	Div Jurídica





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
					Servicio de Asistencia técnica	Corresponde al acompañamiento, asesoría y seguimiento técnico para la transferencia de herramientas de gestión y conocimiento a la empresa en procedimientos y trámites institucionales de orden jurídico	Dependencias asistidas técnicamente	Apoyo técnico para el sustento jurídico para los procesos contractuales	Número	12	
Gestión financiera de la información administrativa y operativa de AAPSA	Garantizar la calidad de la disponibilidad y trazabilidad de la información administrativa y operativa de la empresa.	Margen EBITDA	%	22%	Servicio de información actualizado	Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	Sistemas de información actualizados	Sistemas de información financiera actualizados de acuerdo a la normatividad vigente	No.	1	Gerencia Activa y Financiera
		Tasa de crecimiento de cartera	%	-2.9	Servicio de Educación Informal para la Gestión Financiera	Hace referencia a las acciones de formación o capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias y la calidad de los conocimientos para la gestión de la empresa	Capacitaciones realizadas	Realizar capacitaciones a los funcionarios de las áreas financieras para el correcto funcionamiento de los tramites financieros en la empresa	No	1	
		Eficiencia en el recaudo operativo	%	85%	Servicios de información para la gestión financiera empresarial en operación	Corresponde al proceso que mejora la disposición y operación de la información de los procesos (Tesorería, Presupuesto, Contabilidad y Almacén) de la Gestión financiera de la empresa	Sistemas de información actualizados	Sistemas de información financiera actualizados de acuerdo a la normatividad vigente	Global	1	
Implementación de herramientas para fortalecer el compromiso por parte de los trabajadores de los procesos y	Aumentar el nivel del compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa	Ausentismo laboral	%	Reducir < al 84	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano	Disminución en el promedio de horas de ausencia por empleado debido a desmotivación o falta de compromiso.	Equipos de trabajo fortalecidos	Se busca aumentar el compromiso y participación a través de equipos fortalecidos con líderes apropiados de los procesos.	No.	200	Div Talento Humano





PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	UNIDAD	META	PRODUCTO	DESCRIPCION	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
procedimientos de la empresa.	mediante estrategias que promuevan la identificación con la cultura organizacional.	SATISFACCION CLIENTE INTERNO	%	100	Servicio de educación informal para aumentar aspectos motivacionales del talento humano	Capacitaciones y sensibilizaciones para aumentar la motivación del talento humano	MEDICIÓN DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO	Nivel de satisfacción del trabajador al interior de la empresa con la aplicación de la herramienta de evaluación diseñada para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa	%	100	
		eficacia de la capacitación	%	100	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano	Corresponde al apoyo financiero para la realización de programas educativos, dirigidos a servidores públicos con el fin de contribuir a la formación del talento humano orientado al fomento del liderazgo	Personal Capacitado	Con la capacitación a funcionarios se busca que se aumente el conocimiento en torno a los procesos y procedimientos de la empresa, con el objetivo que el trabajador aplique los conocimientos que le serán brindados	No.	200	
		Evaluación de perfil del cargo	%	100	Documento de evaluación actualizado	Contempla actividades de apoyo, necesarias para el diseño e implementación de sistemas de evaluación del desempeño empresarial.	Trabajadores evaluados	Evaluación del desempeño de los trabajadores de la empresa en temas funcionales y comportamentales durante la vigencia de un año a partir de objetivos concertados	No.	199	
		Desempeño laboral	%	100							

Cuadro 8 Batería de Indicadores Plan de acción Anual 2025 AAPSA





## 8. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Para lograr la sostenibilidad y sustentabilidad financiera la empresa se debera claramente seguir acciones para la presente vigencia que gestione la austeridad en el gasto y la optimización de los ingresos.
- Para el seguimiento, monitoreo y control de los recursos se introduce el momento del concepto de viabilidad que pretende avalar que el objeto del gasto está articulado a una actividad integrada a la cadena de valor del proyecto y responde a la búsqueda de un resultado y un objetivo.
- El objeto del seguimiento y evaluación de los proyectos se centra en indicadores de resultado y producto, y por lo tanto miden la eficacia de los mismos.
- La disminución de las pérdidas técnicas y comerciales de agua en las redes de distribución en una de las prioridades en las cuales la empresa debe gestionar.
- El flujo de caja de los proyectos es una herramienta que permite articular y armonizar el flujo de caja de la empresa y a su vez temporizarlo con base en el comportamiento de los ingresos.
- Para la operatividad de los proyectos se deberá seguir abordando el análisis de los precios unitarios o costos unitarios que permita la construcción del plan de adquisiciones para el caso de insumos, equipos y herramientas, además de precisar claramente la mano de obra requerida.
- Dentro del presupuesto aprobado para la vigencia existen recursos asignados a la Gerencia, Subgerencia Administrativa, Control interno y Secretaria general que soportan fundamentalmente la contratación de servicios y consultorías que no están insertados en proyectos de operación pero si obedecen a las necesidades de ejecutar el plan de acción





## RECOMENDACIONES

- Con los costos unitarios y análisis de precios unitarios surtidos a partir del costeo de las actividades dentro de los proyectos, se debe avanzar en la construcción del plan de adquisiciones.
- La incorporación de recursos adicionales a los ingresos proyectados en la empresa y que signifique una nueva inversión no proyectada inicialmente dentro del plan, debe incluir la obligación de formular un proyecto operativo que deba ser registrado dentro del banco de proyectos.
- Los procesos deberán generar elementos de seguimiento con indicadores que puedan determinar la eficiencia de los proyectos, en ese sentido se debería realizar la revisión de la estructura de costos en la empresa que a su vez responda no solamente a los requerimientos de entidades de control también a las necesidades tarifarias.
- Considerando la planta de personal de la empresa, es claro la necesidad de la contratación de prestación de servicios y así está considerado en algunas actividades y productos dentro de los proyectos operativos con categoría de inversión, en ese caso expícito, es importante configurar un contrato con objetos contractuales claramente articulados a los proyectos con productos y entregables definidos y una previa valoración de factibilidad del objeto del gasto.