

PLAN DE ACCIÓN

2026

JOHN DIEGO PARRA TOBAR
Gerente



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

PLAN DE ACCIÓN 2026

Para la vigencia 2026, el Plan de Acción Anual se enfocará en consolidar la sostenibilidad financiera e internalizar la nueva misión, visión y valores empresariales establecidos en el Plan Estratégico y adoptar el nuevo marco tarifario , aprovechando los esfuerzos y logros alcanzados en 2025 y la significativa gestión de recursos de cooperación destinados a la inversión.

JOHN DIEGO PARRA TOBAR



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





Tabla de contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO	4
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	5
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	11
4. OBJETIVOS OPERATIVOS ANUALES	11
5. ESTRATEGIAS (RESULTADOS), ACCIONES (PRODUCTOS) Y RESPONSABILIDADES	17
6. PRESUPUESTO	26
7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	30
8. CONCLUSIÓN	32



INTRODUCCION

Con la formulación de su Plan Estratégico Empresarial, se cuenta con un instrumento de planificación a largo plazo, el cual debe ser validado anualmente a través del plan de acción operativo. No obstante, a la fecha, la Comisión Reguladora de Agua Potable (CRA) no ha promulgado el Nuevo Marco Tarifario para Grandes Prestadores de Acueducto y Alcantarillado (NMTGPAA), lo cual genera una gran incertidumbre respecto a las nuevas obligaciones operativas y las implicaciones sobre los ingresos tarifarios.

Para la vigencia 2026, la gestión estará enfocada en consolidar la sostenibilidad financiera, tomando como base los esfuerzos y logros alcanzados en 2025 en aspectos como el flujo de efectivo, el nivel de endeudamiento, la liquidez y el EBITDA.

Con la eventual implementación del NMTGPAA, la empresa deberá ajustar diversos aspectos operativos, especialmente en temas como la gestión de pérdidas, la eficiencia energética, la reducción de la brecha entre las coberturas de acueducto y alcantarillado, la legalización del consumo en asentamientos irregulares y la sostenibilidad ambiental.

Es importante resaltar que la proyección de inversión neta presenta una alta sensibilidad a factores como el incremento del salario mínimo y sus efectos en los costos, así como a los beneficios extralegales derivados de las convenciones colectivas de trabajo. En el plan de acción se prevén estrategias para mitigar el impacto de estos factores en la misionalidad de la empresa.

Dentro de las prioridades de inversión se consideran las obras vinculadas al cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), entre las que destaca la construcción de la PTAR, actualmente en ejecución. Para complementar esta obra, la empresa avanzará en obras colaterales que permitirán conducir los vertimientos hacia la PTAR, así como en soluciones para su disposición final en fuentes receptoras con capacidad de dilución, aspectos que inciden directamente en el cálculo de la Tasa Retributiva.

Con la implementación del Plan de Acción Anual 2026 PAA 2026 que consolida 18 proyectos operativos se pretende prioritariamente garantizar la cantidad, calidad y continuidad del caudal de agua producida en las plantas de tratamiento Tablazo, Tulcán y Palacé, manteniendo un IRCA menor al 1% y un IRABA con puntaje inferior a 5 y así garantizar los estándares de la calidad del agua.



1. RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. tiene como propósito garantizar durante la vigencia 2026 la prestación continua, eficiente y de calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado a sus más de 108.000 usuarios. Para ello, desarrollará los procesos de potabilización en las plantas El Tablazo, Tulcán y Palacé, lo cual requiere la aplicación de insumos químicos, el adecuado funcionamiento de la infraestructura y el cumplimiento de la Resolución 2115 de 2007.

Como línea base, durante 2025 se captaron 35.964.778 m³ y se trataron 32.862.705 m³ en las plantas, con una pérdida en captación del 8,6% y una pérdida en planta del 7,19%. Para 2026, se incorporarán acciones orientadas a mejorar la eficiencia energética en las plantas de tratamiento, promoviendo el uso responsable de los recursos y la sostenibilidad operacional.

Adicionalmente, mediante la optimización y reposición de 803 metros lineales de redes de alcantarillado y las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), se abordará la disminución de la carga contaminante en fuentes receptoras como los ríos Ejido y Molino. Esto incluye la construcción de un colector de descarga a la quebrada Pubus (Vereda de Torres) y la terminación del proyecto de rectificación de la descarga del Box Culvert en el barrio Minuto de Dios, con ajuste del colector Ejido derecho.

Respecto al servicio de acueducto, en algunos sectores de la zona urbana de Popayán (zonas altas como el barrio Loma de La Virgen, Vereda de Torres, Buena Vista y Las Veraneras, entre otros), el abastecimiento desde la planta El Tablazo presenta interrupciones debido a deficiencias de presión en las redes de distribución. A esto se suma que cuatro sectores hidráulicos (Villa del Norte - 382, Bombeo - 383, Tulcán - 384, Tablazo - 385) cuentan con tuberías de asbesto cemento que han superado su vida útil.

Considerando que aproximadamente el 20% de la red de acueducto está compuesta por tuberías obsoletas, lo que genera daños frecuentes como rupturas, filtraciones y suspensiones del servicio, se proyecta para 2026 la reposición de 3.112 m y la ampliación de 1.210 m de red. Estas intervenciones mejorarán la continuidad del servicio en el perímetro urbano y ampliarán progresivamente la cobertura en el sector rural, manteniendo un factor de continuidad que actualmente es del 99,90% (equivalente a 23,98 horas de servicio continuo).

La reposición de las redes de acueducto durante la vigencia de 2026 mejorará la continuidad del servicio dentro del perímetro urbano y la ampliación de las mismas



en el sector rural mejorará paulatinamente dicho factor de continuidad que en el momento se encuentra en un 99.92 % equivalente a 23.98 horas de servicio continuo.

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

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

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

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

2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

ASPECTOS TECNICOS Y OPERATIVOS

Como antecedente, se presentan a continuación algunos de los indicadores operativos, técnicos, administrativos y financieros más relevantes obtenidos a noviembre de 2025:

Durante 2024, las plantas de tratamiento de agua potable del sistema de abastecimiento de Popayán (El Tablazo, Tulcán y Palacé) trataron un volumen total de 32.862.705 m³. De esta cantidad, se suministraron: 28.654.828 m³ a la red de distribución, registrando unas pérdidas técnicas del 7.1 % asociadas al deterioro de válvulas, estructuras y accesorios hidráulicos.



La infraestructura actual ha alcanzado su vida útil, lo que incrementa los costos de mantenimiento y el riesgo para la continuidad del servicio. Adicionalmente, no se cuenta con un sistema integral de monitoreo en tiempo real que permita cuantificar pérdidas o tomar decisiones oportunas ante desviaciones operativas.

De acuerdo con las proyecciones de la Jefatura de Producción, la capacidad instalada actual (1.220 l/s) podría resultar insuficiente a partir de 2027, lo que generaría deficiencias en el abastecimiento del municipio. Por lo tanto, se hace necesario iniciar la construcción de la segunda etapa de la línea de conducción, ampliar la capacidad de la PTAP Palacé a 1.000 l/s y desarrollar los estudios y diseños para una nueva planta de tratamiento en el sistema El Tablazo. Esta nueva planta, de mayor capacidad y eficiencia, garantizaría la sostenibilidad del suministro a largo plazo, a partir del año 2040.

En este contexto, el plan busca fortalecer la operación y el mantenimiento de las plantas actuales mediante acciones de conservación, mejora del monitoreo de la calidad del agua e implementación de estrategias de eficiencia energética. Asimismo, se avanzará en los diseños de una nueva planta que permita atender la demanda creciente y asegurar la continuidad del servicio de agua potable en Popayán, incluso ante la eventual salida de operación de alguna de las tres plantas existentes.

Según información de la División de Acueducto, la longitud total de la red de distribución es de aproximadamente 780 km. De este total, alrededor de 120 km corresponden a tuberías consideradas obsoletas, tanto por el material como por haber superado su vida útil. Esto genera frecuentes rupturas en la red, que conllevan suspensiones del servicio en los sectores donde aún se mantienen tuberías de asbesto cemento.

Adicionalmente, la red enfrenta riesgos de posible contaminación en sectores con tuberías de hierro fundido o hierro dúctil, debido a una reacción química entre el material de la tubería y el cloro utilizado en la desinfección del agua. Esta reacción puede generar una biopelícula que representa un riesgo potencial de problemas gastrointestinales para los habitantes de la zona urbana de Popayán abastecidos por estas tuberías.

Asimismo, se presentan problemas de intermitencia en el servicio en varios sectores de la zona urbana, como el barrio Loma de La Virgen, Buena Vista, la Vereda de Torres y otros barrios aledaños.

Respecto a las pérdidas de agua, durante el período analizado se distribuyó un volumen total cercano a 28,6 millones de metros cúbicos, mientras que el consumo facturado fue de aproximadamente 16,7 millones de metros cúbicos. Esta diferencia representa una pérdida significativa que incrementa los costos operativos, reduce la



eficiencia global del sistema y aumenta el riesgo de incumplimiento de las metas regulatorias.

El análisis correspondiente al período de enero a noviembre de 2025, con una base de 109.208 usuarios facturados, evidencia que el nivel de agua no contabilizada alcanzó el 41,30%. Esta cifra confirma un desequilibrio notable entre el volumen que ingresa al sistema y el consumo autorizado efectivamente registrado.

Los indicadores base establecidos para el seguimiento del proyecto en este periodo son:

Línea base IPUF (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado): 9,4 m³/usuario/facturado

Línea base IANC (Índice de Agua No Contabilizada): 40.1 %

Estos indicadores evidencian la magnitud del problema y refuerzan la necesidad de implementar acciones orientadas a fortalecer la medición, mejorar la exactitud de los consumos registrados y reducir tanto las pérdidas técnicas como las pérdidas asociadas a irregularidades dentro del sistema de distribución.

La proyección de los clientes para la vigencia 2026 realizada por la Subgerencia de Planeación se determinó con el crecimiento entre diciembre del año anterior y septiembre de 2025, se analizó la tendencia de crecimiento y se consultó con el área comercial el aumento o disminución en el número de clientes por estratos y uso; posteriormente se proyectó con la misma tasa el resto del año (último trimestre de 2025), para luego determinar una tasa de crecimiento promedio por tipo de cliente para la vigencia 2026 discriminada en cada uno de los servicios así:

	VARIACIÓN CLIENTES DIC 2024 Vs SEP 2025				PROYECCIÓN 2026	
	dic-24	sep-25	Crecimiento	Tasa	Tasa Crecimiento	Clientes a Dic 2026
N° suscriptores acueducto	106,227	108,240	2,013	1.9%	2.7%	111,876
Suscriptores residenciales	100,314	102,270	1,956	1.9%	2.8%	105,820
Estrato 1	21,791	23,420	1,629	7.5%	7.5%	25,872
Estrato 2	31,601	31,975	374	1.2%	2.0%	32,749
Estrato 3	23,604	23,535	-69	-0.3%	0.5%	23,630
Estrato 4	17,454	17,363	-91	-0.5%	0.3%	17,385
Estrato 5	5,117	5,237	120	2.3%	3.0%	5,439
Estrato 6	747	740	-7	-0.9%	1.0%	745
Suscriptores no residenciales	5,913	5,970	57	1.0%	1.1%	6,056
Oficiales	433	438	5	1.2%	0.1%	440
Comerciales	5,110	5,159	49	1.0%	1.2%	5,238
Industriales	12	13	1	8.3%	2.0%	14
Otros	358	360	2	0.6%	1.0%	364



	VARIACIÓN CLIENTES DIC 2024 Vs SEP 2025				PROYECCIÓN 2026	
	dic-24	sep-25	Nuevos Clientes	Tasa	Tasa Crecimiento	Clientes a Dic 2026
N° suscriptores alcantarillad	93,542	95,313	1,771	1.9%	2.6%	98,401
Suscriptores residenciales	88,032	89,754	1,722	2.0%	2.6%	92,766
Estrato 1	15,339	16,723	1,384	9.0%	8.5%	18,754
Estrato 2	29,463	29,805	342	1.2%	2.0%	30,524
Estrato 3	21,767	21,689	-78	-0.4%	0.3%	21,728
Estrato 4	16,542	16,521	-21	-0.1%	0.3%	16,564
Estrato 5	4,365	4,469	104	2.4%	3.1%	4,646
Estrato 6	556	547	-9	-1.6%	1.0%	550
Suscriptores no residenciales	5,510	5,559	49	0.9%	1.1%	5,635
Oficiales	385	391	6	1.6%	0.1%	393
Comerciales	4,878	4,917	39	0.8%	1.1%	4,985
Industriales	7	8	1	14.3%	0.0%	8
Otros	240	243	3	1.3%	2.0%	249

Fuente: Anexo técnico Proyección tarifaria. Doc. trabajo Sub Planeación

Cuadro 1 Proyecciones Usuarios 2026 Anexo técnico Proyección ingresos 2026

La proyección, no considera la incorporación de los usuarios que se encuentran en proceso de normalización en el sector de Vereda de Torres, ya que al momento de elaborar la proyección no se tiene información sobre el número exacto de clientes ni el estrato que tendrán asignado.

ASPECTOS AMBIENTALES

La pérdida de coberturas forestales en las cuencas abastecedoras es una limitante para el funcionamiento ecosistémico que deriva la prestación de los servicios ambientales como el de regulación y provisión hídrica, consecuencia del desarrollo de actividades productivas insostenibles que trascienden desde la ampliación de la frontera agropecuaria hacia la dependencia económica por parte de las comunidades asentadas en el área de influencia de las cuencas.

En las subcuencas aferentes se destaca la presencia de ecosistemas de páramo, humedales y bosques, sobre los cuales se han reportado transformaciones en las coberturas naturales que pasaron a ser coberturas de pastos limpios, cultivos y plantaciones forestales en monocultivo. La subcuenca Piedras presentaba en el 2016 el 50% de su territorio en bosque (Recaman 2017); en la subcuenca Molino las coberturas naturales remanentes ascendían al 30% en el 2006, en la subcuenca Pisoje un valor similar, con el 33% en bosque natural; respecto a la subcuenca Palacé entre 1989 y 2006 se reportó una conversión de 3.330 hectáreas de páramo, equivalentes al 47,8% del ecosistema (POMCH Palacé 2010).

En las subcuencas abastecedoras el “Inadecuado uso del suelo” cobijado por la ampliación de la frontera agropecuaria ha generado procesos de transformación a



través actividades de quema y tala de bosques, la extracción selectiva de productos del bosque, entre otros. Los pastizales destinados a la ganadería bovina, predominantemente de tipo extensivo y orientada a la producción doble propósito, se constituyen en el sistema productivo más representativo de las subcuencas, con una participación cercana al 50% del área. En la subcuenca Palacé, se puede evidenciar el establecimiento de cultivos de papa y fresa a partir de coberturas naturales como humedales y bosques altoandinos (Muñoz et al. 2018).

Este panorama de transformación biofísica está correlacionado con la “Baja protección de coberturas en fuentes de abastecimiento”, debido a que existen carencias presupuestales, en la cantidad y capacidad de los recursos humanos disponibles en las unidades territoriales y en la coordinación entre las autoridades con jurisdicción territorial para atender los compromisos establecidos en la normatividad ambiental, con énfasis en la adecuada gestión del recurso hídrico.

La degradación de las fuentes receptoras presenta una magnitud alta y creciente, debido al aumento de asentamientos en zonas de protección, la generación de vertimientos no autorizados y la limitada capacidad de control institucional. Esta situación impacta de forma directa la calidad del agua, la salud pública y la sostenibilidad financiera del servicio, reflejada en el incremento del Factor Regional y de las tarifas ambientales, lo que hace urgente una intervención integral y estructural (A la fecha de formulación del PAA, no se cuenta con la información de línea base referente al índice de calidad del agua sobre fuentes receptoras, por lo que una vez se tenga el resultado del laboratorio se realizarán el ajuste pertinente, según los muestreos adelantados en el mes de diciembre del año 2025)

ASPECTOS FINANCIEROS

Desde la última regulación expedida por la CRA en 2014 que establece la metodología tarifaria para calcular los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores, AAPSA solo ha podido actualizar sus costos mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y de sus costos particulares. La metodología vigente, definida en la Resolución CRA 688 de 2014, fijó un costo base con información promedio de los años 2013 y 2014, y proyectó los costos para un periodo de cinco años bajo criterios de eficiencia para alcanzar estándares predefinidos. Esta metodología comenzó a aplicarse en agosto de 2016 y sigue siendo la base de la tarifa actual, ajustada únicamente por el IPC.

Se espera próximamente la expedición del Nuevo Marco Tarifario para Grandes Prestadores (NMTGP), lo cual representa para la empresa una oportunidad clave para actualizar los costos de referencia de acuerdo con los costos reales de prestación del servicio. Estos se han incrementado considerablemente debido a

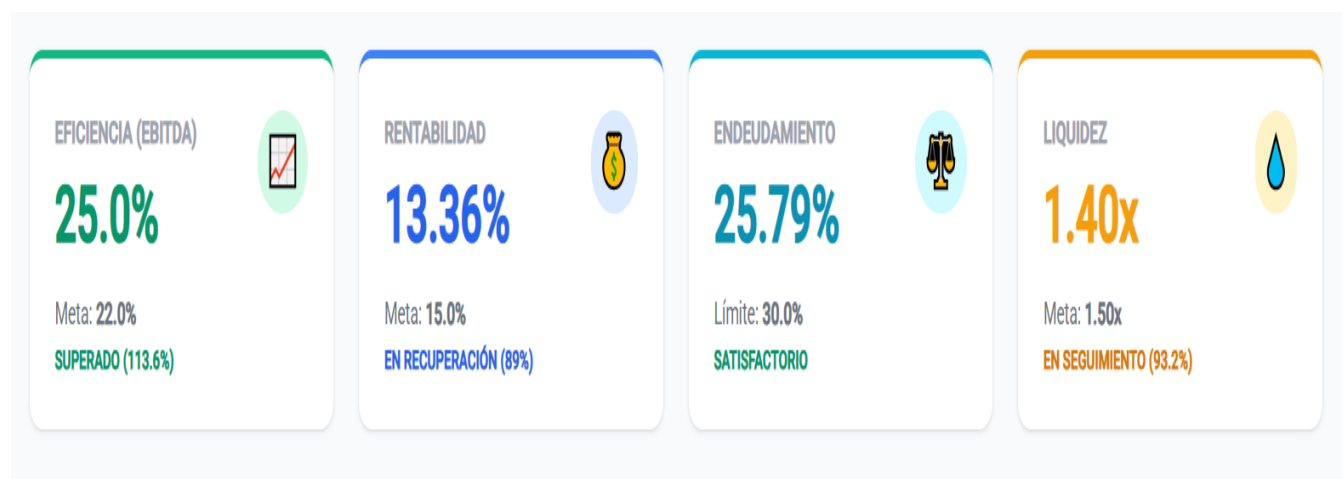


factores macroeconómicos como la pandemia de COVID-19 que generó una recesión económica global y local, seguida de una reactivación desbordada e inesperada que provocó alta inflación y, con ello, aumentos significativos en los costos de materiales, insumos y salario mínimo. Dichas circunstancias han elevado los costos de prestación muy por encima de los proyectados en 2016, por lo que la tarifa actual no remunera adecuadamente el costo real del servicio.

Por otro lado, el año 2025 marcó un hito en la gestión financiera de AAPSA. El 14 de noviembre se realizó una operación estratégica de compra de cartera que permitió reestructurar sus pasivos, cancelando obligaciones costosas con el Banco de Bogotá y Occidente, y consolidando la deuda con un nuevo socio estratégico: Bancolombia. Esta operación no solo simplificó la administración de la deuda, sino que mejoró sustancialmente el perfil de riesgo y el flujo de caja.

Tras un déficit registrado en enero de 2025 (-20,5 %), la empresa implementó correcciones inmediatas. A partir de febrero, el EBITDA se ha mantenido consistentemente por encima del 20 %, cerrando el mes de octubre en un sólido 25,0 %. Estos resultados evidencian que la operación principal es altamente rentable y eficiente.

Los indicadores financieros resultantes durante la vigencia 2025 a 30 de noviembre fueron los siguientes:



Fuente: Informe Estados Financieros a 30 de Nov 2025

Imagen 1 Indicadores financieras de la gestión con corte a 30 de nov AAPSA 2025



3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los Objetivos del Plan se basan en los objetivos estratégicos que se definieron en el Plan Estratégico para un horizonte de 2025 a 2037 el cual fue adoptado por la gerencia mediante acuerdo No 039 del 20 de enero de 2026 en los cinco pilares estratégicos dentro de los cuales se formularon los proyectos operativos que se proponen por los 16 procesos empresariales:

PILAR 1: TALENTO HUMANO

Alinear la gestión del talento humano con los objetivos de la Empresa, asegurando la motivación y desarrollo del recurso humano para alcanzar las metas, y un ambiente laboral positivo, fomentando e impulsando el éxito organizacional.

PILAR 2: INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Optimizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado mediante la modernización de la infraestructura, la automatización de procesos y la gestión eficiente de las pérdidas de agua.

PILAR 3: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Mejorar la experiencia de los clientes con la empresa, modernizando la medición y facturación, la gestión de eficiente de cobro, la atención oportuna de sus requerimientos y el trato amable de nuestros colaboradores.

PILAR 4: SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Garantizar la suficiencia financiera, incrementando los ingresos, optimizando la estructura de costos y gastos, identificando oportunidades de beneficios financieros, y suscribiendo alianzas que contribuyan a incrementar la facturación y ampliar la base de clientes atendidos.

PILAR 5: SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Promover la sostenibilidad de las cuencas abastecedoras mediante una gestión ambiental inclusiva, fortaleciendo la participación de las comunidades en la conservación del recurso hídrico, la adaptación al cambio climático la gestión sostenible de la demanda y la mejora de la calidad de las fuentes receptoras

4. OBJETIVOS OPERATIVOS ANUALES

Cada proceso formuló dentro del concepto de cadena de valor los objetivos de cada proyecto alineando los objetivos estratégicos de su pilar, las acciones de mejora





implementadas dentro del sistema de gestión de la calidad y las obligaciones legales y sectoriales de la empresa en aspectos como el POIR, el PSMV. El PUEAA entre otros. De igual manera fue importante definir claramente la situación problema y su necesidad a resolver y su análisis de causalidad.

Considerando el análisis empresarial actual, tendencial y los objetivos estratégicos trazados, motivaron la generación de proyectos operativos adicionales a los concebidos en la vigencia 2025, es el caso de la implementación de un sistema de gestión ambiental empresarial, el cual considere que la empresa de sus primeros pasos para la certificación ISO 14.001 y aborde temas de importancia estratégica y tarifaria como la eficiencia energética y avance en la inversiones ambientales en las cuencas abastecedoras y el mejoramiento de la calidad del agua en las fuentes receptoras.

Otras de las iniciativas que se aborda en los proyectos operativos es el nuevo marco tarifario, con el cual se pretende garantizar la sostenibilidad financiera en la empresa con una tarifa adecuada que permita solvencia financiera, garantizar los costos y gastos de la empresa además de un aceptable nivel de inversión.

A continuación, se describen los proyectos operativos ¹con sus objetivos, indicadores de resultado y sus respectivas metas:

ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
1	MANEJO DE CUENCA	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.	Continuidad del Servicio en Temporada Seca.	Mide el porcentaje de horas/días en los que el servicio de agua se presta sin interrupciones durante el periodo de mayor disminución de oferta hídrica. Es un indicador que refleja el efecto del proyecto sobre la capacidad operativa del sistema y la suficiencia relativa de la fuente.	%	84.44%
2	CAPTACIÓN	Mejoramiento de la captación y transporte de agua cruda hacia las plantas de tratamiento de la ciudad de Popayán en el año 2026.	Ampliar y optimizar la infraestructura actual de captación y conducción para atender la demanda futura del sistema de abastecimiento de agua del Municipio de Popayán en condiciones de variabilidad climática, reduciendo el porcentaje de pérdidas de agua en el sistema.	Perdidas en la línea de conducción.	Porcentaje de pérdidas de agua cruda en la línea de conducción.	%	<9,1%

¹ Proyecto operativos a la fecha registrados en el banco de Proyectos vigencia 2026



ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
3	PRODUCCIÓN	Suministro de agua en cumplimiento de normatividad vigente a la ciudadanía de Popayán en el año 2026.	Disponer de una infraestructura eficiente que permita la adecuada operación de las plantas de tratamiento de agua como eje central de sistema de abastecimiento de Popayán, garantizando la calidad, continuidad y sostenibilidad del servicio.	IRCA	Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano.	%	<1%
				IRABA pp	Nivel de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora.	%	<=5%
4	ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA	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.	Realizar el reporte de resultados de calidad de agua de nuestras plantas de tratamiento ante la Superintendencia de Servicios Públicos en el aplicativo SUI (Sistema Único de Información de servicios públicos domiciliarios).	No	12
5	DISTRIBUCIÓN	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	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.	No	1
6	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	Optimización, reposición, ampliación y mantenimiento de redes para el transporte y disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados.	Aumentar la reposición, optimización y ampliación de las redes para la disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados.	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.	No	1
7	GESTIÓN AMBIENTAL	Plan de Gestión Sostenible del Recurso Hídrico Urbano para la Reducción de la Contaminación de Fuentes Superficiales.	Mejorar la calidad del agua de las fuentes receptoras en el área de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	Índice de calidad de agua (ICA) de las fuentes receptoras.	Medir el grado de mejora en la calidad del agua comparando los resultados obtenidos en los monitoreos antes y después de los puntos de descarga autorizados en el PSMV.	%	10%



ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
8	ATENCIÓN INTEGRAL AL SUSCRIPTOR	Mejoramiento del control y respuesta de las PQRS al usuario.	Suministrar información escrita o verbal a los usuarios, en forma oportuna y acorde a las solicitudes.	Porcentaje de satisfacción del usuario.	Implementar estrategias de mejora de manera integral contribuirá significativamente la mejora de la gestión de las PQRS, incrementando la satisfacción del usuario y alcanzando la meta propuesta.	%	95%
				Tiempo ponderado respuesta a usuarios para servicios.	Para cumplir con la meta es indispensable adoptar herramientas de telefonía con sistema en la nube que faciliten la gestión de seguimiento del resultado de las visitas.	Días	11
9	FACTURACIÓN Y COBRANZA DEL SERVICIO	Optimización del proceso de facturación.	Optimizar el proceso de facturación.	Tasa de crecimiento de cartera.	Se proyecta disminuir el porcentaje de crecimiento anual de la cartera.	%	<2,9
				Eficiencia en el recaudo operativo (%).	Con la entrega de la facturación en los primeros 10 días del mes se podrá optimizar y mejorar la eficiencia del recaudo sobre los facturado.	%	>85
10	CONTROL DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS	Reducción del agua no contabilizada por perdidas técnicas y comerciales.	Optimizar el desempeño del sistema de distribución reduciendo el agua no contabilizada a través de mejoras en la micro medición, la macro medición y la detección de irregularidades.	IPUF	Índice de perdidas por usuario facturado.	m³/usuario/facturado	9
				IANC	Índice de agua no contabilizada.	%	40.2%
11	GESTIÓN FINANCIERA	Fortalecimiento del área contable y soporte a la implementación de procesos financieros institucionales.	Garantizar la calidad, disponibilidad y eficiencia operativa de los procesos contables y financieros institucionales.	Nivel de cumplimiento en la entrega de informes contables y financieros	Porcentaje de informes financieros entregados dentro de los plazos establecidos.	%	100%
				Reducción de tiempos en los procesos contables	Disminución del tiempo promedio de ejecución de actividades contables (conciliaciones, reportes, registros).	%	25%
				Grado de implementación de procesos automatizados o estandarizados	Avance en la adopción de herramientas tecnológicas y procedimientos uniformes en el área contable.	%	80%



ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
12	GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATOS	Prevención del riesgo de daño antijurídico.	Prevenir el riesgo de daño antijurídico en procesos institucionales, administrativos y operativos de la empresa.	Providencias judiciales en materia de asuntos jurisdiccionales atendidas.	Corresponde a todas las actividades que debe realizar la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán por su competencia jurisdiccional en materia de asuntos contenciosos administrativos y laborales.	No de Procesos.	61
13	GESTIÓN INFORMATICA	Fortalecimiento de la seguridad y continuidad de la información corporativa, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos.	Disminuir el riesgo de seguridad de la información de la empresa.	Porcentaje de sistemas críticos con controles de acceso actualizados y segmentación de red implementada.	Mide el nivel de implementación de controles de acceso robustos y la correcta segmentación de la red en los sistemas considerados críticos para la operación. Refleja qué tan protegida está la infraestructura frente a accesos no autorizados y movimientos laterales dentro de la red.	%	100%
				Detección y respuesta ante incidentes de seguridad.	Hace referencia a la rapidez del sistema de monitoreo desde que un incidente ocurre hasta que es detectado y atendido. Este indicador muestra la eficiencia operativa del proceso de vigilancia y la capacidad de contención frente a ciberataques.	%	100%
14	SUBGERENCIA PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	Marco Tarifario Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A.	Garantizar la sostenibilidad financiera en la empresa por una tarifa adecuada.	Estudio de costos y tarifas para Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	Documento que contiene las proyecciones de la demanda y las memorias de cálculo de los costos económicos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la norma que dicho fin expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.	Unidad	1



ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
15	SUBGERENCIA TECNICO OPERATIVA	Articulación y fortalecimiento de la gestión técnico-operativa para el cumplimiento de lineamientos técnicos y operativos.	Mejorar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos de la empresa.	Índice de cumplimiento de lineamientos técnico operativos.	Indicador que mide el porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción por Proceso (PAP) asociado a la gestión técnico-operativa. Fórmula: (Nº de actividades cumplidas / Nº de actividades programadas) × 100. Fuente de verificación: actas de seguimiento, informes de avance, soportes de trámite (disponibilidades/proyectos) y registros de supervisión.	%	90%
16	SUBGERENCIA PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	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, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y procesos de la empresa.	Instrumentos de Planificación formulados con seguimiento y evaluación.	Consiste en la formulación de documentos cuyo objetivo es definir el marco de referencia que articula, concertar y analiza la gestión de la información con las políticas empresariales que definan la prestación de servicios en materia de agua potable y alcantarillado.	No.	20
17	DIV TALENTO HUMANO	Implementación de herramientas para fortalecer el compromiso por parte de los trabajadores de los procesos y procedimientos de la empresa.	Aumentar el nivel del compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa mediante estrategias que promuevan la identificación con la cultura organizacional.	Ausentismo laboral	Disminución en el promedio de horas de ausencia por empleado debido a desmotivación o falta de compromiso.	%	< 84
				eficacia de la capacitación	Aumento en el porcentaje de trabajadores que asisten a capacitaciones y demás actividades relacionadas con el fortalecimiento del desempeño laboral.	%	100
				Desempeño laboral	Evaluación de los compromisos concertados con todos los trabajadores de la empresa	%	100



ITEM	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR DE RESULTADO	DESCRIPCION	UNID.	META
18	DIV AMBIENTAL	Implementación de un sistema de Gestion Ambiental Empresarial	Identificar y evaluar los efectos y impactos ambientales en la cadena de valor en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán	procesos de la cadena de valor con aspectos, efectos e impactos ambientales identificados	Mide el grado de identificación de los efectos e impactos ambientales asociados a los procesos estratégicos,	%	100

Cuadro 2 Proyectos operativos, objetivo operativo, indicador de resultado, Indicadores y metas

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

Como productos de los trabajos de los equipos adscritos a los procesos empresariales se formularon los proyectos operativos en forma participativa los cuales tuvieron el acompañamiento de la Subgerencia de Planeación, a continuación se describe los proyectos con su respectivo producto, indicadores de los productos y las metas proyectadas para la vigencia:

No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
1	MANEJO DE CUENCA	Restauración de áreas y ecosistemas estratégicos como aporte a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	Áreas en proceso de restauración.	Servicio de restauración de ecosistemas - Incluye el restablecimiento del ecosistema degradado a una condición similar al ecosistema pre disturbio respecto a su composición, estructura, y funcionamiento.	Has.	61	Jefe División Ambiental
			Documento técnico elaborado.	Diagnóstico de la calidad y el acceso al agua de los habitantes localizados en un radio de 500 metros aguas arriba de las bocatomas de la AAPSA ESP.	No	1	
2	CAPTACIÓN	Mejoramiento de la captación y transporte de agua cruda hacia las plantas de tratamiento de la ciudad de	Infraestructuras Optimizadas.	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.	No	2	Jefe División Producción



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
		Popayán en el año 2026.	Obras de adecuación hidráulicas intervenidas.	Obras de adecuación hidráulica - Consiste en la construcción o mejoramiento de obras en los cauces de ríos y quebradas para estabilización y protección de sus márgenes con el propósito de garantizar las condiciones de caudal y velocidad definida.	Km.	0.50	
3	PRODUCCIÓN	Suministro de agua en cumplimiento de normatividad vigente a la ciudadanía de Popayán en el año 2026.	Infraestructuras con Mantenimiento.	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.	No	3	Jefe División Producción
			Plantas Optimizadas.	Infraestructuras Optimizadas - 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.	No	3	
			Acciones de Operatividad Plantas de Tratamiento.	Operatividad de Plantas - Comprende las acciones asociadas a permitir la operatividad de las Plantas de Tratamiento a través de la continua provisión de suministros químicos, tecnología y recursos humanos.	No	3	
4	ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA	Verificación y validación del cumplimiento de los estándares de calidad de agua tratada.	Procesos de contratación de personal suscritos satisfactoriamente.	Contratación de servicios de asistencia técnica - 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.	%	100	Subgerente Técnico Operativo – Coordinador Laboratorio
			Contratación de productos y servicios suministrados externamente	Procesos de contratación de productos y servicios suministrados externamente realizados - Corresponde a los procesos contractuales realizados por La Sociedad	%	100	



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
			suscritos satisfactoriamente.	para garantizar los reactivos, insumos, equipos, mantenimientos y demás actividades necesarias para garantizar el normal funcionamiento del laboratorio.			
			Procesos de sensibilización realizados.	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.	%	100	
			Procesos de contratación de personal suscritos satisfactoriamente.	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.	No	2	
5	DISTRIBUCIÓN	Optimización y ampliación del sistema de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.	Red de distribución optimizada.	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.	Metros Lineales	3112	Jefe División Acueducto
			Red de distribución ampliadas.	Ampliación de redes de distribución - conjunto de acciones técnicas y operativas orientadas a la expansión y extensión de la infraestructura existente, con el fin de mejorar la cobertura, capacidad y continuidad del servicio, garantizando un suministro eficiente, seguro y acorde a las necesidades actuales y futuras de la población atendida.	Metros Lineales	1210	



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
			Red de distribución con mantenimiento correctivo y preventivo.	Mantenimiento de redes de distribución - Conjunto de acciones correctivas y preventivas encaminadas a mejorar la eficiencia y eficacia para asegurar el funcionamiento óptimo y seguro de la infraestructura en la atención de daños presentados en las redes de acueducto de manera parcial o total.	Global	1	
6	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	Optimización, reposición, ampliación y mantenimiento de redes para el transporte y disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados.	Inventario de redes.	Corresponde al inventario de redes de alcantarillado sanitario y combinado con levantamiento de información de manera accesible, confiable y oportuna.	Km	50	Jefe División Alcantarillado
			Diagnóstico de redes.	Corresponde al diagnóstico por metro lineal del sistema de alcantarillado sanitario y combinado de la ciudad.	Metros Lineales	1500	
			Cumplimiento de las metas del PSMV.	Conjunto de acciones encaminadas a la disminución del número de vertimientos no autorizados a fuentes hídricas con baja capacidad de depuración, mediante estudios y diseños, seguimiento y monitoreo de vertimientos y ejecución de obras.	Global	1	
			Redes de alcantarillado optimizado.	Corresponde a la optimización de redes de alcantarillado sanitario y combinado.	Metros Lineales	803	
			Redes de alcantarillado ampliadas y mantenimiento de sumideros.	Corresponde a la ampliación de redes de alcantarillado sanitario y combinado.	Global	1	
			Redes y recamaras de alcantarillado sanitario y combinado con mantenimiento.	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.	Global	1	



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
7	GESTIÓN AMBIENTAL	Plan de Gestión Sostenible del Recurso Hídrico Urbano para la Reducción de la Contaminación de Fuentes Superficiales.	Número de acciones implementadas	Servicio de asistencia técnica para la promoción del uso eficiente y ahorro del agua y manejo de vertimientos - Acciones enfocadas a definir y promover la implementación de programas y mecanismos a los diferentes usuarios del agua que permita crear un hábito sostenible en el uso del agua y el manejo adecuado de vertimientos.	No	8	Jefe División Ambiental
			Acciones de educación ambiental implementadas.	Servicio de acompañamiento a la implementación de estrategias de participación ciudadana en la gestión ambiental - Corresponde al acompañamiento para la elaboración de planes, proyectos y acciones de participación ciudadana en la gestión ambiental, que responden al cumplimiento lineamientos y políticas en la materia.	No	7	
			Seguimiento a obligación establecidas en actos administrativos y orden impartida a través de sentencias judiciales.	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.	No	11	
8	ATENCIÓN INTEGRAL AL SUSCRIPTOR	Mejoramiento del control y respuesta de las PQRS al usuario.	Trámites de consultas, peticiones y solicitudes de información atendidos oportunamente.	Servicio de atención de consultas, peticiones y solicitudes de información para el usuario - Responder las consultas, peticiones y solicitudes de información formuladas ante la Empresa que tengan relación con temas propios de su misión.	No	5000	Jefe División Atención al Usuario
			Procedimiento actualizado.	Servicio de asistencia técnica - Corresponde al acompañamiento, asesoría y seguimiento técnico para la actualización de procedimientos y trámites referidos al proceso .	No	1	



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
			Reunión desarrollada de comité.	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.	No	11	
9	FACTURACIÓN Y COBRANZA DEL SERVICIO	Optimización del proceso de facturación.	Asistencias técnicas realizadas Cartera.	Servicio de saneamiento de la cartera - Corresponde a la ejecución del programa integral, institucional, financiero y administrativo que tenga por objeto restablecer la solidez económica y financiera de la empresa misma mediante la reducción de la cartera.	Global	1	Jefe División Comercial
			Servicios de información implementados.	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).	Global	1	
			Asistencias técnicas realizadas Comercial.	Servicio de asistencia técnica - Corresponde al acompañamiento, apoyo, asesoría y seguimiento técnico para el manejo de datos de la información comercial de la empresa.	Global	2	
10	CONTROL DE PÉRDIDAS NO TECNICAS	Reducción del agua no contabilizada por perdidas técnicas y comerciales.	Micromedidores revisados, calibrados o renovados.	Micromedidores intervenidos.	No	6000	Jefe División Medición y Control
			Macro medidores instalados.	Macro medidores instalados y operativos.	No	5	
			Número de intervenciones por irregularidades encontradas.	Conexiones irregulares identificadas e intervenidas.	No	300	



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
11	GESTIÓN FINANCIERA	Fortalecimiento del área contable y soporte a la implementación de procesos financieros institucionales.	Sistemas de información actualizados.	Servicio de información actualizado - Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	No	4	Subgerente Administrativo Financiero - Jefe Sección Contabilidad - Jefe Sección Presupuesto - Jefe Sección Tesorería
			Sistemas de información actualizados.	Servicio de información actualizado - Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	No	6	
			Sistemas de información actualizados.	Servicio de información actualizado - Corresponde al proceso que mejora en la disposición de la información para asegurar que sea accesible, confiable y oportuna.	No	3	
12	GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATOS	Prevención del riesgo de daño antijurídico.	Informes de seguimiento realizados a los procesos en el desarrollo del ejercicio de defensa jurídica de la sociedad.	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.	No	12	Jefe División Jurídica
			Dependencias asistidas técnicamente.	Servicio de Asistencia técnica Jurídica - 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.	No	12	
13	GESTIÓN INFORMATICA	Fortalecimiento de la seguridad y continuidad de la información corporativa, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y	Medidas de Ciberseguridad Implementadas	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 a los dispositivos IOT, equipos, e infraestructura TI y servicios tecnológicos.	%	100%	Jefe División Sistemas



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
		resiliencia de los datos.	Acciones implementadas para la continuidad operativa.	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).	%	100%	
14	SUBGERENCIA PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	Marco Tarifario Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A.	Estudio de Costos y Tarifas.	Estudio de costos y tarifas - (Documento que permita la toma de decisiones estratégicas para fijar precios que garanticen la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa).	No	1	Subgerente de Planeación, Analista de Planeación, Asesor Tarifario
			Comités realizados.	Consiste en la articulación de las áreas de planeación, operativa y financiera para sincronizar la gestión dentro del nuevo marco tarifario y optimizar el flujo de información para cálculos y reportes tarifarios.	No	12	
15	SUBGERENCIA TECNICO OPERATIVA	Articulación y fortalecimiento de la gestión técnico- operativa para el cumplimiento de lineamientos técnicos y operativos.	Diseños hidráulicos de acueducto y alcantarillado listos para ejecutar.	Estudios y diseños realizados - Consiste en los estudios y diseños realizados y las obras ejecutadas para el cumplimiento del POIR y del PSMV.	No	20	Subgerente Técnico Operativo
			Disponibilidades y proyectos aprobados.	Disponibilidades expedidas y proyectos hidrosanitarios revisados y aprobados.	No	50	
			Informes de supervisión entregados.	Informes de supervisión - Corresponde a los informes realizados a las obras a cargo de la empresa.	No	85	
16	SUBGERENCIA PLANEACIÓN Y ESTUDIOS	Fortalecimiento para la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa.	Proyectos operativos con seguimiento.	Documentos cuyo objetivo es plasmear una visión de futuro a nivel empresarial donde los resultados afecten positivamente a los suscriptores, clientes, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA), Corporación Regional del Cauca (CRC), y	No	17	Subgerente Planeación y Estudios



No.	PROCESO, DIVISIÓN o SECCIÓN	NOMBRE PROYECTO	INDICADOR DE PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD	META	RESPONSABLE
				Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).			
			Servicios de información implementados.	Servicio de información implementado - Corresponde al proceso que asegura la disposición de la información de manera accesible, confiable y oportuna.	No	3	
			Numero de compromisos atendidos.	Corresponde a la evaluación de requerimientos con la planta de personal adscrita a la Subgerencia de Planeación para cumplimiento de actividades y por consiguiente el logro de objetivos.	No	8	
17	DIVISION DE TALENTO HUMANO	Implementación de herramientas para fortalecer el compromiso por parte de los trabajadores de los procesos y procedimientos de la empresa.	Equipos de trabajo fortalecidos.	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano.	No.	199	Jefe Div. Talento Humano
			Trabajadores evaluados	Resultados de evaluaciones y mediciones realizadas	No.	199	
			Personal Capacitado	Servicio de apoyo financiero para el fortalecimiento del talento humano.	No.	199	
18	DIVISION AMBIENTAL	Implementación de un sistema de Gestión Ambiental Empresarial	Avance del diagnóstico ambiental	Diagnóstico de aspectos ambientales significativos por proceso : efectos e impactos	%	100	Jefe Div. Ambiental
			Evaluación de impactos ambientales	Evaluar los impactos ambientales identificados para priorizar aquellos con mayor nivel de riesgo ambiental	%	100	
			Procesos de la cadena de valor con información documentada de aspectos, efectos e impactos ambientales	Garantizar que los aspectos, efectos e impactos ambientales identificados y evaluados se encuentren documentados y controlados como información documentada del SGA.	%	100	
			Actividades del Plan de gestión ambiental elaborado	Diseñar programa de gestión ambiental para controlar, mitigar y prevenir impactos ambientales	%	100	

Cuadro 3 Objetivos Operativos Plan de Acción Anual 2026 – 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 información suministrada por la sección de Presupuesto:

AREA FUNCIONAL	CATEGORIA	TECHO ASIGNADO	RUBRO	VALOR TOTAL ASIGNADO
SISTEMAS	SOFTWARE FINANCIERA	90,000,000	2120202008A33	214,102,500.00
	GAUSS	30,000,000	2120202008A33	
	ING SISTEMAS	37,537,500	2120202008A33	
	TECNICO	26,565,000	2120202008A33	
	ALQUILER TECNOLOGIA	30,000,000	2120202008A33	
TALENTO HUMANO	PROFESIONALES SALUD	80,000,000	2120202009A31	380,000,000.00
	SALUD OCUPACIONAL	300,000,000	2130702031	
MEDICION Y CONTROL	MICROMEDIDORES	NA	245010448A06	580,000,000.00
	OPS	580,000,000	2450205546	
ACUEDUCTO	MANTENIMIENTO	320,000,000	2450205542A01	1,516,074,959.00
	OPS SERVICIOS ADMON DE PROYEC	90,100,000	101.1.1.2450208833A03	
	AMPLIACION REDES ACUEDUCTO	150,000,000	101.1.1.23201010010308A01	
	REPOSICION REDES	626,037,459	101.1.1.23201010010308A02	
	SERVICIOS INGENIERIA	129,937,500	101.1.1.2320202008A83	
	TOPOGRAFIA	200,000,000	101.1.1.2320202008A82	
PRODUCCION	MANTENIMIENTO	500,000,000	2450205542A03	3,428,975,295.90
	QUIMICOS PLANTA	2,528,975,296	101.1.1.2450103035A04	
	MEJORAS PLANTAS PTAP	400,000,000	101.1.1.23201010010316A04	
	MUESTREOS PLANTA		101.1.1.2450103035A04	
CAPTACION	MANTENIMIENTO	250,000,000	101.1.1.23201010010308A04	250,000,000.00
LABORATORIO	QUIMICOS LABORATORIO	499,440,000	101.1.1.2450103035A04	1,029,440,000.00
	OPS	411,390,000	101.1.1.2450208834A03	
	MANTENIMIENTO	118,610,000	101.1.1.2450208834A03	
SUB TECNICA	ARQUITECTA - DIBUJANTE	83,737,500	101.1.1.2450208832	83,737,500.00
COMERCIAL	LECTURA ACUEDUCTO	518,175,000	103.1.1.24502088599A01	1,261,890,000.00
	LECTURA ALCANTARILLADO 369110	222,075,000	213.1.1.24502088599A01	
	CARTERA ACUEDUCTO	365,148,000	103.1.1.24502088599A02	
	CARTERA ALCANTARILLADO	156,492,000	213.1.1.24502088599A02	
ATENCION AL USUARIO	ATENCION AL USUARIO ACUEDUCTO	101,871,000	103.1.1.24502088599A03	145,530,000.00
	ATENCION AL USUARIO ALCANTAR	43,659,000	213.1.1.24502088599A03	
ALCANTARILLADO	MANTENIMIENTO	342,000,000	211.1.1.245020553	1,761,937,499.00
	REPOSICION REDES	400,000,000	211.1.1.23201010010316A02	
	PSMV	889,999,999	211.1.1.23201010010316A05	
	SERVICIOS INGENIERIA	129,937,500	211.1.1.2320202008A83	
Planeación		305,656,686	2120202008A31	305,656,685.50
Manejo de cuenca		600,000,000	101.1.1.2320202005A54	600,000,000.00
Gestion Ambiental		165,000,000	2450205542A02	165,000,000.00
Financiera		260,000,000	2120202008A22	260,000,000.00
Juridica		613,040,000	2120202008A21	613,040,000.00
Gerencia		91,317,187	2120202008A31	91,317,187.00
Administrativa		199,237,500	2120202008A31	199,237,500.00
Archivo		95,865,000	2120202008A31	95,865,000.00
Publicidad		255,000,000	2120202008A36	255,000,000.00
	TOTAL	13,236,804,126		13,236,804,126

Fuente: Sección Presupuesto

Cuadro 4 Techos presupuestales asignados a los proyectos operativos





Dentro del presupuesto de los proyectos operativos se consideraron algunos componentes importantes en la financiación es el caso de los aportes realizados por la empresa representados en los insumos. materiales y suministros actualmente en almacén, la mano de obra calificada y no calificada de la planta de personal adscrita.

PROCESO	VALOR RECURSOS PROPIOS PROYECTADOS 2026 \$
PRODUCCION	12,580,000
ALCANTARILLADO	445,376,755
DISTRIBUCIÓN - ACUEDUCTO	901,000,000
GESTION AMBIENTAL	12,580,000
MANEJO DE CUENCAS	364,623,200
VALOR PROYECTO CON RECURSOS PROPIOS	1,732,746,103

Cuadro 5 Recursos propios para inversión por proceso PAA 2026

Otro caso es la financiación de obra derivadas de convenios suscritos como es el caso de los aportes realizados por el Municipio, así como contratos que actualmente desarrolla la empresa y que no se culminaron con la vigencia del 2025 y que representan acciones a realizar en la vigencia 2026.

PROCESO	VALOR RECURSOS CONVENIOS PROYECTADOS 2026 \$
ALCANTARILLADO	1,313,399,341
DISTRIBUCION - ACUEDUCTO	12,696,411,637
MANEJO DE CUENCAS	107,846,000
VALOR PROYECTO CON RECURSOS DE CONVENIOS DE COOPERACION	14,117,656,978

Cuadro 6 Recursos derivados de convenios y contratos por proceso PAA 2026

Para El caso de los proyectos operativos de manejo de cuencas se ha previsto un aporte de la comunidad usuaria de las cuencas abastecedoras representados especialmente en el aporte de la mano de obra requerida en las acciones de restauración ecológica valora en \$292.216.000



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, en ese sentido el proceso de planeación operativa debe velar por que los proyectos operativos registrados especialmente de la Subgerencia Técnica, desarrollen esta gestión a partir de los costos unitarios o análisis de precios unitarios.

El total de los recursos del Plan de Acción es de \$28,224,542,900 de los cuales el 50% son recursos de cooperación derivados de convenios y contratos firmados en 2025 pero que pasaron a vigencia de 2026 y el 43% son recursos asignados del presupuesto para la inversión.

A continuación, se discriminan la fuente del recurso del PAA:

ITEM	REC PROYECTADOS \$	%
Recursos inversión asignados	12,081,923,379	43%
Recursos cooperación	14,117,656,978	50%
Recursos propios (mano obra y suministros)	1,732,746,103	6%
aporte comunidad (Mano de obra)	292,216,440	1%
Total	28,224,542,900	100%

Cuadro 7 Recursos totales por fuente de financiación por proceso PAA 2026

A continuación, se muestra el flujo de caja proyectado para cada uno de los proyectos



PROCESO O AREA	PROYECTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
MEDICION Y CONTROL	REDUCCION DEL AGUA NO CONTABILIZADA POR PERDIDAS TECNICAS Y COMERCIALES	-	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	52,727,273	580,000,000
PLANEACION	Fortalecimiento para la articulación empresarial en la formulación, implementación y evaluación de los planes y procesos de la empresa.	-	15,907,500	19,381,686	23,307,500	18,707,500	18,707,500	19,374,167	19,374,167	21,174,167	16,574,167	16,574,167	16,574,167	205,656,686
AMBIENTAL	Restauración de áreas y ecosistemas estratégicos como aporte a la regulación de la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	-	13,662,875	44,344,303	168,695,214	155,692,280	44,942,976	29,767,913	33,874,163	29,767,913	29,767,913	30,961,377	18,523,071	600,000,000
ALCANTARILLADO	Optimización, reposición, ampliación y mantenimiento de redes para el transporte y disposición de aguas residuales a puntos de vertimientos autorizados.	90,708,500	195,853,735	195,521,155	197,353,471	109,989,609	234,093,986	133,777,250	123,539,530	246,449,060	72,291,758	32,421,945	-	1,631,999,999
ACUEDUCTO	Optimización y ampliación del sistema de acueducto dentro del perímetro de servicio de la zona urbana y rural del municipio de Popayán.	-	79,944,432	352,074,432	156,644,432	100,929,432	89,914,432	115,914,891	119,611,932	57,211,932	45,558,182	9,438,182	58,895,182	1,186,137,459
PRODUCCION	Suministro de agua en cumplimiento de normatividad vigente a la ciudadanía de Popayán en el año 2026	159,747,270	198,284,315	239,534,315	312,200,982	371,200,982	314,200,982	220,284,315	210,284,315	210,284,315	220,284,315	255,284,315	218,444,315	2,930,034,735
AMBIENTAL	Plan de Gestión Sostenible del Recurso Hídrico Urbano para la Reducción de la Contaminación de Fuentes Superficiales	-	15,712,301	22,168,489	14,646,364	12,975,239	16,677,801	15,857,239	7,862,801	18,116,489	12,806,551	19,725,864	8,450,864	165,000,000
CAPTACION	"Mejoramiento de la captación y transporte de agua cruda hacia las plantas de tratamiento de la ciudad de Popayán en el año 2026"	-	-	69,554,556	56,556,556	49,555,556	49,555,556	24,777,778	-	-	-	-	-	250,000,000
COMERCIAL	OPTIMIZACION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	105,157,500	1,261,890,000
SISTEMAS	Fortalecimiento de la seguridad y continuidad de la información corporativa, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos.	12,500,000	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	18,327,500	214,102,500
LABORATORIO	Verificación y validación del cumplimiento de los estándares de calidad de agua tratada.	51,083,472	270,434,722	36,214,722	57,364,167	57,364,167	56,864,167	288,101,389	53,881,389	53,881,389	42,083,472	31,083,472	31,083,472	1,029,440,000
JURIDICA	PREVENCIÓN DEL RIESGO DE DAÑO ANTIJURIDICO	10,720,000	20,815,000	20,815,000	20,815,000	20,815,000	210,815,000	20,815,000	20,815,000	20,815,000	20,815,000	20,815,000	204,170,000	613,040,000
FINANCIERA	Fortalecimiento del área contable y soporte a la implementación de procesos financieros institucionales 2026	-	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	23,628,818	259,917,000
ATENCION AL USUARIO	MEJORAMIENTO DEL CONTROL Y RESPUESTA DE LAS PQRS AL USUARIO	-	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	13,230,000	145,530,000
SUB TECNICA	Articulación y fortalecimiento de la gestión técnico-operativa para el cumplimiento de lineamientos técnicos y operativos	-	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	48,106,818	529,175,000
PLANEACION	Marco Tarifario Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A.	-	20,000,000	20,000,000	30,000,000	25,000,000	5,000,000	-	-	-	-	-	-	100,000,000
TALENTO			34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	34,545,455	380,000,000
TOTAL		429,916,741	1,126,338,244	1,315,332,021	1,333,307,049	1,217,953,128	1,336,495,763	1,164,393,305	884,966,660	953,423,628	755,904,722	712,027,684	851,864,434	12,081,923,379

Cuadro 8 Flujo de Caja Proyectos Operativos Rec. asignados - Plan de Acción Anual 2026 – AAPSA





7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan estará a cargo de la Subgerencia de Planeación y Estudios representada 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 con sus respectivas metas; así como seguimiento al presupuesto relacionado con el objeto de gasto en cada una de las actividades ligadas a los objetivos. A través de los Comités de gerencia se realizarán el monitoreo y análisis de los resultados así de la toma de decisiones en cuanto al cumplimiento de las metas proyectadas.

Para efectos de llevar un control, monitoreo y registro de los recurso se seguirá considerando 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,

Se proyecta dentro de la plataforma tecnológica, actualmente en desarrollo, estructurar un módulo de seguimiento, monitoreo y evaluación de las metas de indicadores para una mayor trazabilidad de la métrica. Así 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 2026	Resultado Presupuesto Egresos	Trimestral
	Resultado Presupuesto Ingresos	Trimestral
	Resultado Ejecución Presupuestal	Mensual

Cuadro 9 Periodicidad del seguimiento de indicadores Plan de acción Anual. 2026





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. Dentro de este último aspecto fue importante proyectar la inversión en las obras en las PO, especialmente lo referente a las obras desarrolladas con recursos propios, es decir aquellas con personal de la planta y con materiales provenientes de almacén, aspecto importante para la causación de los costos de inversión.

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 validado por al Subgerencia de Planeación y presentado ante el encargado del seguimiento debidamente justificado para su aprobación.

Un capítulo especial debe llevar a la Subgerencia Financiera y Administrativa y las áreas involucradas en los ingresos operacionales con especial atención de los otros servicios que presta AAPSA, y tiene que ver con el seguimiento, monitoreo y evaluación del flujo de efectivo resultado del cruce de los gastos y costos versus los ingresos proyectados. En este punto es claro la sensibilidad que tiene el presupuesto proyectado, considerando el aumento no esperado del SMLMV y las obligaciones convencionales y extralegales que tiene la empresa a la fecha.



8. CONCLUSIÓN

- Con la formulación del Plan de Acción Anual 2026 – PAA, la empresa adopta buenas prácticas administrativas se da cumplimiento a la ley 1474 de 2011 artículo 73; Decreto 612 del 2018 de 2015 que adicionó artículos al Decreto 1083 de 2015. Igualmente, el PAA se publicará en la página web de la empresa
- El total de los recursos del Plan de Acción es de \$28,224,542,900 de los cuales el 50% son recursos de cooperación y el 43% son recursos asignados del presupuesto para la inversión.
- Con base en el presupuesto aprobado por la Junta Directiva de AAPSA el pasado 12 de diciembre, el valor total de los ingresos es \$112.332.412.139 y considerando que el valor del PAA -2026 de \$28,224,542,900, representa el 25% del total de ingresos , no obstante el presupuesto no considera recursos como aporte de las comunidades y los recursos propios invertidos en los proyectos como aporte de mano de obra calificada y recursos disponibles en materiales
- Los avances en la Inversión deben ser gestionados a la par con la gestión de los ingresos operaciones y más explícitamente además de los productos de la facturación de los servicios de agua y vertimientos, los otros servicios que presta la empresa y ello implica un seguimiento, monitoreo y evaluación del flujo de efectivo mensualizado considerando la sensibilidad que tiene el presupuesto proyectado a factores macroeconómicas y los acuerdos sindicales
- Dentro del presupuesto aprobado para la vigencia existen recursos asignados a la Gerencia, Subgerencia Administrativa, archivo y publicidad 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.
- Para lograr la sostenibilidad y sustentabilidad financiera AAPSA deberá claramente seguir acciones para la vigencia 2026 que gestione la austeridad en el gasto y la optimización de los ingresos.
- Se seguirá considerando el concepto de viabilidad que pretende avalar que el objeto del gasto de las actividades ligadas a los objetivos del proyecto



operativo debidamente está articulado a la cadena de valor del proyecto y a las fuentes de financiación.

- 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.
- Para la operatividad de los proyectos se deberá seguir abordando el análisis de los precios unitarios o costos unitarios que permita la construcción de programa o cronogramas de obras y plan de adquisiciones para el caso de insumos, equipos y herramientas, además de precisar claramente la mano de obra requerida conforme a las particularidades de los proyectos. Este aspecto es un claro reto para el proceso de planeación operativa a cargo de la Subgerencia técnica.