

# Plan Estratégico 2025-2037



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



## 1. Introducción



Este Plan se constituye como el principal instrumento de gestión para construir el futuro deseado en la prestación efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado. En él se establecen las líneas directrices y las acciones estratégicas necesarias para alcanzar los propósitos de la Visión y el objeto misional de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.

La formulación del instrumento contó con la participación activa de todas las instancias de la empresa, a través de consultas y mecanismos de planificación participativa. El proceso se inició con un diagnóstico de la situación actual, realizado mediante un análisis DOFA aplicado a cinco pilares empresariales, con el fin de definir las acciones requeridas para alcanzar sus objetivos en el corto, mediano o largo plazo.

Como producto de la participación de los colaboradores en talleres de planificación participativa, encuestas y consultas, a partir del análisis de la situación actual de la empresa se definió el Plan Estratégico 2025 – 2037 con una nueva misión, visión y valores empresariales. Estos reflejan la importancia de la satisfacción de los clientes, los retos ambientales, la suficiencia financiera y las exigencias normativas de los entes reguladores.

La definición de los objetivos estratégicos, los indicadores y las metas establece las bases para la planeación operativa y táctica, que a su vez constituye el fundamento para la articulación con otros elementos de planificación.

Adicionalmente, El Plan contempla los cambios derivados del nuevo marco tarifario, en proceso de aprobación por la Comisión de Regulación de Agua, el cual otorga especial relevancia a temas como la sostenibilidad hídrica, la reducción de pérdidas y la eficiencia energética, entre otros. Frente a este nuevo panorama para los ingresos empresariales, AAPSA prepara su gestión para adaptarse, ajustarse y articularse de manera efectiva, para garantizar la suficiencia financiera de la Empresa.

## 2. Diagnostico Estratégico

Como resultado del diagnóstico empresarial realizado a través de talleres de planificación participativa con el talento humano, y mediante la aplicación de la metodología DOFA, se consolidó un análisis integral de la situación interna y externa de la organización. Dicho ejercicio permitió identificar las principales oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que inciden en el desempeño corporativo, las cuales fueron agrupadas y priorizadas en cinco elementos clave de análisis, denominados **PILARES ESTRATÉGICOS**. Estos pilares constituyen la base sobre la cual se orientarán las decisiones, proyectos y acciones estratégicas de la empresa, garantizando coherencia con la misión institucional, la visión de futuro y las condiciones del entorno.



# Plan Estratégico 2025 - 2037



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

## MISIÓN



Llevar Vida a tu vida suministrando agua potable y servicios de alcantarillado de calidad, generando progreso y bienestar para Popayán.



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

## VISIÓN



Ser la empresa de servicios públicos más reconocida a nivel nacional por su sostenibilidad ambiental, con prácticas empresariales orientadas al mejor servicio a nuestros clientes, el mejor sitio para trabajar y los mejores resultados financieros.



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

¡Llevamos Vida a tu vida!

## 3. Valores Empresariales



- ☐ **El servicio es para todos.** (Universalidad del servicio ODS 6) Brindamos un servicio de agua potable que contribuye a la calidad de vida de los payaneses sin importar la condición social de los usuarios.
- ☐ **Correspondemos a la confianza de los payaneses.** (Gobernanza y Transparencia) Actuamos con transparencia y nuestra gestión está abierta a la consulta de los diferentes grupos de interés, lo que se refleja en el reconocimiento de la comunidad payanesa como su empresa más querida.
- ☐ **Estamos comprometidos en mejorar cada día para prestar un buen servicio y garantizar la sostenibilidad de la empresa** Contamos con la capacidad técnica y nos capacitamos constantemente para prestar un servicio de agua potable y manejo de vertimientos con los más altos estándares de calidad.
- ☐ **Velamos por garantizar una gestión empresarial eficiente que garantice la suficiencia financiera de AAPS E.S.P.** Somos resilientes y garantizamos la calidad y continuidad de nuestros servicios con esfuerzo y dinamismo, incluso frente a las condiciones adversas propias de un planeta en constante cambio.
- ☐ **Somos líderes en la adaptación al cambio climático con el cuidado de nuestras fuentes.** (ODS 13 Acción Climática) Fortalecemos la relación con las mujeres de las comunidades que cuidan nuestras cuencas abastecedoras y realizan el monitoreo, para garantizar la disponibilidad del recurso y la confiabilidad del servicio.

## 4. Objetivos Estratégicos



### ❶ 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.

### ❷ 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. (Propuesta)

### ❸ PILAR 3: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

### ❹ 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.

### ❺ 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.

# Plan Estratégico 2025 - 2037



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

## PILARES ESTRATÉGICOS LÍNEAS DE ACCIÓN

# 2025-2037



A continuación, se presentan los cinco pilares estratégicos que constituyen la base del Plan, acompañados de las acciones estratégicas definidas para cada uno de ellos. Asimismo, se detallan las actividades específicas a desarrollar, los responsables designados para su ejecución y los riesgos asociados a su cumplimiento, con el propósito de garantizar una gestión integral, articulada y coherente.

Este esquema no solo orienta la implementación de las acciones previstas, sino que también permite establecer mecanismos de control, evaluación y seguimiento permanente, asegurando que los resultados obtenidos estén en concordancia con los objetivos estratégicos Empresariales y con las dinámicas del entorno. De esta manera, se busca fortalecer la sostenibilidad organizacional, optimizar los procesos y generar valor en cumplimiento de la misión y visión Empresarial.

¡Llevamos Vida a tu vida!

## TALENTO HUMANO

En coherencia con la misión y visión institucional, el presente apartado desarrolla el objetivo estratégico orientado a alinear la gestión del talento humano con los objetivos de la Empresa. Se busca asegurar la motivación, el desarrollo de las competencias y el fortalecimiento del liderazgo en todos los niveles, promoviendo un ambiente laboral positivo que impulse la productividad y el logro de resultados. Para tal fin, se establecen acciones estratégicas, actividades, responsables y riesgos asociados, los cuales permiten garantizar una gestión integral, articulada y sostenible del recurso humano como eje fundamental del éxito Empresarial.

Objetivo	Responsable del Objetivo	Acción Estratégica	Actividad	Responsable de la Actividad	Riesgo
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.	DIV.TALENTO HUMANO	Optimizar la gestión organizacional mediante el análisis de cargas de trabajo y la productividad laboral.	1. Realizar Diagnostico de información sobre cargas laborales por proceso y rol. 2. Diseñar y Aplicar encuestas y entrevistas a trabajadores y líderes de cada proceso. 3. Realizar la medición de las cargas de trabajo 4. Socializar los resultados obtenidos con la medición de las cargasde trabajo. 5. Formular y aplicar plan de mejora.	Jefe División Talento humano	1. Baja productividad. 2. Contratacion Innecesaria 3. Afectacion de las finanzas 4. Exceso de tiempo libre
		Análizar la estructura organizacional, caracterizar las funciones de roles clave y diseño de perfiles	1. Revisar y actualizar el organigrama institucional si se requiere 2. Identificar funciones clave y roles críticos. 3. Rediseñar perfiles de cargo alineados a la estrategia. 4. Formular proyecto "para presentar a Junta directiva para su aprobacion.	Jefe División talento humano , Jefe Oficina jurídica, Secretaria general	1. Impacto negativo en la cultura organizacional 2. Incumplimiento de normas legales o tecnicas 3. ambigüedad en funciones y responsabilidades
		Consolidar la gestión del conocimiento organizacional mediante estrategias de apropiación, preservación y transferencia del saber institucional.	1. Promover y sencibilzar la importancia y la necesidad de la transferencia de conocimiento a través de estrategias como, el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo."	Jefe División Talento humano	1. Fuga del conocimiento crítico 2. Duplicacion de esfuerzos y retrabajo 3. Baja innovacion y mejora continua. 4. Dificultades para tomar decisiones estrategicas 5. Dependencia de personas clave ( cuello de botella)
		Fortalecer el liderazgo organizacional en todos los niveles mediante programas de formación e identificación de talentos que fortalezcan la toma de decisiones y compromisos con los objetivos institucionales	1. Identificar necesidades de liderazgo por cada proceso 2. implementar estrategias y herramientas de formación en liderazgo 3. Crear espacios para compartir experiencias de las mejoras aplicadas.	Jefe División Talento humano	1. Decisiones erradas o poco oportunas 2. bajo cumplimiento de metas y compromisos 3. descoordinacion 4. desmotivacion 5. deficiencia en la adaptacion al cambio
		Desarrollar las capacidades del talento humano mediante la formulación y ejecución de un Plan de Capacitación alineado a los objetivos estratégicos de la organización	1. Identificar necesidades de capacitación alineadas al plan estratégico. 2. Formular el Plan Anual de Capacitación. 3. Ejecutar las capacitaciones según prioridades. 4. Promover el aprendizaje continuo mediante plataformas virtuales. 5. Evaluar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral. 6. Evaluar el cumplimiento a las Capacitaciones, retroalimentar a los líderes de cada proceso, y tomar medidas correctivas en caso que se requiera. 7. Evaluar periódicamente el desarrollo de competencias.	Jefe División Talento humano	1. Deficiente desempeño laboral 2. baja calidad en el servicio 3. Incremento de errores operativos 4. Desmotivacion 5. falta de alineacion con los objetivos institucionales 6. Riesgos legales o normativos
		Fortalecer las competencias del talento humano para contribuir al logro de los objetivos estratégicos organizacionales.	1. Identificar las competencias técnicas necesarias por área. 2. Programar y ejecutar capacitaciones especificas en competencias 3. Establecer rutas de aprendizaje. 4. Evaluar la eficacia de las capacitaciones y aprendizaje		
		Fortalecer el bienestar organizacional mediante acciones que promuevan un clima laboral positivo, motivación y sentido de pertenencia por AAPSA.	1. Medir y realizar el diagnostio de clima laboral 2. Continuar con la ejeccion del plan de bienestar e incentivos laborales 3. Ejecutar actividades que promuevan la integración y motivación.	Jefe División Talento humano	1. Baja motivacion 2. incremento del ausentismo 3. disminucion de productividad 4. dificultad para gestionar el cambio 5. Cultura organizacional debilitada

## INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Con el fin de garantizar un servicio público de calidad, eficiente y sostenible, este objetivo estratégico se orienta a la optimización de 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. Esta apuesta busca no solo responder a las crecientes demandas de la comunidad y a las exigencias normativas, sino también asegurar la sostenibilidad ambiental y financiera de la Empresa.

Objetivo	Responsable del Objetivo	Acción Estratégica	Actividad	Responsable de la Actividad	Riesgo
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.	Subgerencia Técnica y Operativa	Formular el plan maestro de acueducto y alcantarillado	Estructurar y mantener el Sistema de Información del castro de redes de acueducto	Jefe División Acueducto	Existe un POT No actualizado
			Estructurar y mantener el Sistema de Información del castro de redes de alcantarillado	Jefe División Alcantarillado	
		Actualizar el plan de mantenimiento preventivo del sistema de distribución de acueducto y alcantarillado		Jefe División Acueducto - Jefe de División Alcantarillado	Deterioro acelerado de la infraestructura
		Disminuir los riesgos asociados a las amenazas naturales en el sistema captación y líneas de conducción agua cruda	Realizar Obras de mantenimiento rosería y limpieza descoles y alcantarillas línea de conducción agua cruda		No existen estudios AVR de las amenazas por avenidas torrenciales, incendios y volcánicos a las escalas adecuadas en la ciudad
			Realizar Obras civiles para el manejo de aguas lluvias y contención de suelos en las líneas de conducción de agua cruda		
		Optimizar la infraestructura de captación (Piedra y Molino)	Actualizar estudios y diseños - Año base 2025	Subgerencia Técnica y Operativa	Comportamiento del volcan Purace; avenidas torrenciales de cuencas abastecedoras especialmente Molino y Rio Cauca
		Ampliar la capacidad instalada de potabilización de agua	Realizar Estudios y diseños para optimizar las plantas de tratamiento el Tablazo y Tulcan	Subgerencia Técnica y Operativa	Aumento de Asentamientos irregulares fraudes y conexiones ilegales
			Realizar Obras civiles para optimizar la planta de tratamiento el Tablazo y Tulcan		
		Optimizar la red de distribución de agua potable	Ampliar las redes de Acueducto	Jefe de División Acueducto	Asentamiento irregulares; Frudes
			Optimizar las redes de acueducto		
		Optimizar el sistema de recolección y transporte de agua residual	Ampliar las redes de Alcantarillado	Jefe de División Alcantarillado	Conexiones irregulares a la red; asentamientos irregulares
			Optimizar las redes de alcantarillado		
		Diseñar y construir la infraestructura de tratamiento de los vertimientos	Estudios y diseños segunda etapa PTAR	Subgerencia Técnica y Operativa	Cumplimiento contratual de contratistas de obra PTAR; sanciones ambientales por incumplimiento
Operar la primera etapa de la PTAR					
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.	Subgerencia Técnica y Operativa	Implementar tecnología y analisis de datos	Diseñar e implementar un Sistemas de Informacion	Subgerencia tecnica	Obsolescencia tecnologica; Ciberseguridad de datos; dependencia de proveedores tecnologicos en fases de mantenimiento y soporte
			Realizar la Modelacion hidraulica del APS		
			Monitorear en forma continua las redes : Telemetria y sensores para detertar fugas en tiempo real		
		Detectar, controlar y reducir las perdidas técnicas en plantas de tratamiento y redes de distribución	Desarrollar el estudio del nivel económico viable de pérdidas técnicas (NEP)	Subgerencia tecnica	Perdidas tecnicas de difilic calculo
			Sectorizar las redes	División acueducto	Aumento porcentaje de perdidas, aumento indicadores como el IPUF
			Mejorar el Indice de Macromedición en la red de distribución	División medición y control	
			Elaborar un Plan de Reposición y Mantenimiento del parque de medidores.	División medición y control	
			Implementar protocolo de regulación, apertura y cierre de válvulas principales.	División acueducto	Incremento de las perdidas en plantas por encima de valores recomendados
			Mantenimiento preventivo accesorios compuertas y válvulas en las plantas de tratamiento	Jefe división producción	
			Reposición de accesorios como compuertas y válvulas en las plantas de tratamiento Tablazo y Tulcan	Jefe división producción	
		Gestionar las perdidas comerciales	Actualizar y georefenciar el catastro comercial.	Jefe Div Medición y Control	Condiciones de riesgo seguridad para colaboradores en asentamientos irregulares
			Usar la geofonia		
			Actualizar la micromedicion		
			Controlar las conexiones ilegales		
			Implementar acciones de regularizacion de usuarios en asentamientos ilegales		

# Plan Estratégico 2025 - 2037

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.	Subgerencia Técnica y Operativa	Realizar el diagnóstico del sistema de gestión integrado (Inventario del recurso, la calidad de la información e infraestructura existente, otras)	Levantamiento de información documental	Jefe División Sistemas	Información desactualizada o inexistente
			Entrevistas y encuestas a usuarios clave	Jefe División Sistemas	Baja participación o respuestas sesgadas
			Inventario de sistemas existentes	Jefe División Sistemas	Omisión de sistemas no registrados o informales
			Identificación de procesos con componente geográfico	Jefe División Sistemas	No se reconocen todos los procesos relevantes
			Análisis de brechas tecnológicas y funcionales	Jefe División Sistemas	Análisis superficial o no realista
			Informe final de diagnóstico con hallazgos y recomendaciones	Jefe División Sistemas	Informe mal estructurado o poco útil
		Planificar el SIG de AAPSA	Levantar requerimientos funcionales y técnicos	Jefe División Sistemas	Requerimientos incompletos o mal documentados
			Identificar fuentes de datos geospaciales y tabulares	Jefe División Sistemas	No identificar todas las fuentes necesarias o baja calidad de datos
			Diseñar arquitectura del SIG (servidores, bases de datos, seguridad, etc.)	Jefe División Sistemas	Arquitectura incompleta o inadecuada para necesidades futuras
			Elaborar cronograma de implementación del SIG	Jefe División Sistemas	Cronograma irrealizable o sin respaldo del equipo
			Estimar presupuesto necesario para implementación	Jefe División Sistemas	Subestimación o sobreestimación del presupuesto
			Definir roles y responsabilidades del equipo SIG	Subgerencia Técnica y Operativa	Ambigüedad o duplicidad en responsabilidades
			Validar plan de implementación	Subgerencia Técnica y Operativa	Plan no validado o no aceptado por actores clave
		Adquirir equipos, herramientas (ArcGIS Enterprise) u otras alternativas que se ajusten a la necesidad de la empresa a partir del diagnóstico	Solicitud de cotizaciones	Jefe División Sistemas	Demora o fallas en el proceso de compra por mal análisis o selección
			Evaluación de propuestas	Jefe División Sistemas	Selección de soluciones inadecuadas o incompatibles
			Selección y/o contratación	Subgerencia Administrativa y Financiera	
		Implementar del SIG	Preparar infraestructura tecnológica (servidores, red, backup)	Jefe División Sistemas	Fallas técnicas o incompatibilidades en hardware o red
			Instalar y configurar el software SIG (ArcGIS, QGIS, etc.)	Jefe División Sistemas	Fallas técnicas o incompatibilidades en hardware o red
			Cargar capas geográficas base (red de acueducto, alcantarillado)	Jefe División Sistemas	Faltantes o errores en datos geográficos
			Integrar el SIG con sistemas existentes (SINAP, Keisay, etc.)	Jefe División Sistemas	Errores en la integración con otros sistemas
			Diseñar y publicar mapas y aplicaciones web para usuarios	Jefe División Sistemas	Faltantes o errores en datos geográficos
			Validar funcionamiento con usuarios clave	Jefe División Sistemas	Usuarios no involucrados o sin retroalimentación
			Realizar puesta en producción del sistema SIG.	Jefe División Sistemas	Falla o demora en la puesta en producción del SIG
		Capacitar el personal de planta	Evaluar conocimientos previos en SIG	Jefe División Sistemas	Capacitación inadecuada o no adaptada a perfiles
			Identificar perfiles de usuario	Jefe División Sistemas	
			Establecer objetivos de aprendizaje por perfil de usuario	Jefe División Sistemas	
			Definir contenidos: básicos, intermedios, avanzados, especializados	Jefe División Sistemas	
			Seleccionar o contratar instructores certificados	Jefe División Sistemas	

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

El presente componente estratégico busca optimizar la gestión operativa, comercial y de servicio de la Empresa, mediante acciones orientadas a consolidar la eficiencia en la red de acueducto, garantizar lecturas precisas con la modernización del parque de micromedidores, fortalecer el catastro comercial y técnico, e implementar tecnologías de vanguardia en los procesos de facturación y cobranza. De igual manera, se establecen estrategias de control, recuperación de cartera y adaptación a los cambios del entorno, asegurando la sostenibilidad financiera y operativa de la entidad. Finalmente, se prioriza la mejora en la atención al usuario y la comunicación comercial, con el propósito de ofrecer un servicio más transparente, confiable y cercano, que responda a las necesidades de la comunidad y contribuya al cumplimiento de los objetivos Empresariales.

# Plan Estratégico 2025 - 2037



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

Objetivo	Responsable del Objetivo	Acción Estratégica	Actividad	Responsable de la Actividad	Riesgo
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	MEDICIÓN Y CONTROL	Consolidar la sectorización hidráulica en la red de acueducto	Implementación de los sectores hidráulicos ya identificados. Instalar macromedidores y válvulas en puntos de control. Realizar pruebas de presión y caudal por sector. Integrar los sectores al sistema de monitoreo en línea (telemetría). Evaluar periódicamente los balances hídricos por sector.	Jefe Medición y Control de Perdidas	Aumento porcentaje de perdidas, aumento indicadores como el IPUF
		Actualizar y georreferenciar el catastro comercial y técnico	Levantar información de campo sobre clientes, medidores, redes y acometidas. Depurar inconsistencias entre la base de datos comercial y el catastro técnico. Validar el catastro mediante visitas de verificación y control.	Jefe Medición y Control de Perdidas	aumento de los clientes no formalizados
		Modernizar y mantener el parque de micromedidores para garantizar lecturas precisas	Mantenimiento del parque de medidores. Censar medidores inactivos, obsoletos o vencidos. Establecer controles de calibración y revisión periódica. Capacitar al personal de mantenimiento.	Jefe Medición y Control de Perdidas	Aumento porcentaje de perdidas, aumento indicadores como el IPUF
		Modernizar y mantener el parque de micromedidores para garantizar lecturas precisas	Sustituir medidores por tecnologías de mayor precisión (digitales o inteligentes).	Jefe Medición y Control de Perdidas	
		establecer la estrategia para analizar detalladamente las pérdidas para identificar dónde es más rentable invertir recursos con el fin de reducirlas.	Recopilar datos de costos operativos, ingresos y pérdidas técnicas y comerciales. Analizar los resultados por sector y tipo de pérdida.	Jefe Medición y Control de Perdidas	
		gestion de las perdidas comerciales	Usar la geofonia (fugas imperceptibles comerciales) Controlar las conexiones ilegales Implementar acciones de regularización de clientes en asentamientos ilegales	Jefe Medición y Control de Perdidas	Aumento porcentaje de perdidas, aumento indicadores como el IPUF
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	FACTURACIÓN Y COBRANZA	1. Implementar tecnologías en facturación y cobranza	Desarrollar la plataforma web service, Adquirir software de facturación electrónica y lectura de medidores. Digitalizar procesos de cobro y reconexión Implementar canales de pago digitales (PSE, app móvil, SMS, código QR) Automatizar el envío de recordatorios y notificaciones de cobro	Jefe División de Sistemas , Jefe División Comercial y Coordinador cartera	Resistencia al cambio tecnologico y problemas de operación entre áreas, La no continuidad de los contratos de los procesos tecnologicos
		2. Fortalecer los controles del proceso	Establecer alertas internas para detectar fraudes, errores y morosidad. Implementar un sistema de control entre lectura, facturación y cobro. Realizar auditorías internas al proceso. Crear campañas de control de pago en redes sociales	Jefe División Comercial ; Coordinador cartera , Jefe Medición y Control y Jefe de Control Interno	Falta de personal capacitado y baja trazabilidad
		3. Desarrollar estrategias efectivas de recuperación de cartera	Ordenar campañas de control de pago en redes sociales morosidad Diseñar e implementar planes de pago flexibles y convenios especiales Hacer seguimiento a usuarios morosos a través llamadas	Jefe División Comercial y Coordinador cartera	Baja participación ciudadana y falta de segmentación efectiva
		5. Adaptar el proceso a los cambios del entorno y crecimiento urbano	Actualizar la base de datos de usuarios de acuerdo con la expansión del POT Realizar sectorización para identificar pérdidas y usuarios no registrados Ajustar tarifas y costos conforme a las nuevas actualizaciones	Subgerencia de Planeación, Jefe División Comercial	Información desactualizada y falta de articulación con planeación municipal.
		4. Mejorar la atención al usuario y la comunicación comercial	Capacitar al personal en atención al cliente Rediseñar el protocolo de atención para facturación y cobro Implementar encuestas de satisfacción periódicas y buzón digital de sugerencias	Jefe División Comercial y Coordinador cartera	Alta rotación de personal; mala experiencia del usuario
		6. Mejorar la atención al Usuario y la comunicación Comercial	Capacitar al personal en atención al cliente Rediseñar el protocolo de atención para facturación y cobro Implementar encuestas de satisfacción periódicas y buzón digital de sugerencias	Oscar Mauricio Paz Bermudez	Ante la falta de actualización de datos, se corre el riesgo en relación al no pago de subsidios por parte del ente municipal

¡Llevamos Vida a tu vida!

## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

La matriz presentada refleja el compromiso de AAPSA con la sostenibilidad financiera, al estructurar objetivos estratégicos claros, responsables definidos, acciones concretas y la gestión de riesgos asociados. Este instrumento permite alinear la implementación de mejoras en el sistema de gestión financiera con las metas de eficiencia y optimización de recursos, asegurando una administración transparente, confiable y orientada a resultados. Con ello, AAPSA fortalece su capacidad de respuesta frente a los desafíos del entorno y garantiza la toma de decisiones estratégicas basadas en información oportuna y de calidad.

Objetivo	Responsable del Objetivo	Acción Estratégica	Actividad	Responsable de la Actividad	Riesgo
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.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Fortalecer la planeación financiera (Integra: flujo de caja + presupuesto + tesorería + optimización de costos ABC + fuentes de financiamiento)	1) Operar flujo de caja “en línea” integrado con Presupuesto y Tesorería (compromisos al día, proyección por recaudo real). 2) Optimizar el sistema ABC con registro obligatorio de tiempos en el sistema (eliminar hojas manuales). 3) Programar desembolsos para evitar picos de cuotas y costo financiero. 4) Renegociar / reestructurar deuda y explorar nuevas fuentes (menor tasa/TAE). 5) Política de anticipos basada en riesgo (topes y	Planeación, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Jurídica	Alto
		Reducir costos y gastos	1) Evaluar estructura de costos y gastos por servicio (directos/indirectos/otros) e implementar medidas de eficiencia. 2) Reclasificar costos y/o rubros elegibles a inversión (ambiental, Reposición, Ampliación de Acueducto/Alcantarillado). 3) Separar actividades con cobro al usuario (suspensiones/reconexiones) como ingresos asociados para evitar doble conteo en tarifa. 4) Convenciones colectivas: cuantificar impacto por beneficio y medidas de contención (sin retiro voluntario).	Contabilidad (costeo), Talento Humano, Comercial, Planeación	Alto
		Incrementar los ingresos (nueva acción -sugerida)	1) Micromedición y reducción de pérdidas: plan de instalación/cambio de medidores (macro y micro), control de fraudes y errores de medición. 2) Normalización y legalización de usuarios (asentamientos/expansiones) y integración de nuevos usuarios. 3) Gestión de cartera: reglas de intereses, acuerdos de pago efectivos, campañas de recaudo y trazabilidad por cohorte. 4) Portafolio de otros servicios (p. ej., acometidas, reconexiones, servicios técnicos) con catálogo y tarifas claras, evitando mezclar costo con ingreso regulado. 5) Mejora del ciclo comercial: lectura-facturación-cobro sin rezagos; alertas por consumo atípico.	Comercial, Cartera, Operaciones, Jurídica, Contabilidad	Medio
		Integración de la información financiera (nueva acción - sugerida y en proceso)	1) Unificar la “fuente única de información” entre KEIZAI (financiero/contable), SINAP (comercial/facturación), STH (nómina) y Presupuesto/Tesorería, con captura de datos y conciliaciones automáticas. 2) Cuadros sistémicos y/o automáticos: facturado vs. contabilidad vs. recaudo; nómina vs. provisiones; inventarios vs. activos. 3) Cierre contable mensual eficiente (programación contable de actividades) y tablero gerencial (KPIs financieros/comerciales/operativos). 4) Trazabilidad y auditoría: bitácora de cambios paramétricos y de interfaces.	Sistemas, Contabilidad, Comercial, Talento Humano, Tesorería/Presupuesto	Medio

## SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El pilar de sostenibilidad ambiental se orienta a garantizar la conservación y protección de las cuencas abastecedoras mediante una gestión integral e inclusiva del recurso hídrico. A través de acciones estratégicas, se busca fortalecer los ecosistemas forestales, reducir la contaminación en las fuentes de agua, promover el uso sostenible del suelo, diversificar las fuentes de abastecimiento y construir infraestructura resiliente que permita enfrentar los retos del cambio climático. Asimismo, se prioriza la participación activa de las comunidades en la gestión del agua, el monitoreo de variables hidrometeorológicas y la adopción de prácticas responsables de consumo, con el propósito de asegurar la disponibilidad, calidad y sostenibilidad del recurso hídrico en el largo plazo, en coherencia con los objetivos institucionales y las demandas del entorno.

Objetivo	Responsable del Objetivo	Acción Estratégica	Actividad	Responsable de la Actividad	Riesgo
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	DIVISIÓN AMBIENTAL	Conservar y restaurar los ecosistemas forestales en las áreas de captación de las cuencas abastecedoras	Promover la restauración ecológica: Aumentar la cobertura forestal en 1.000 hectáreas y conservar las 10.000 hectáreas de bosque natural. Fomentar el manejo de las áreas estratégicas y áreas protegidas en las cuencas.	Jefe División Ambiental	- Condiciones climáticas desfavorables por fenómenos de variabilidad climática. - Conflicto por la tenencia de la tierra
		Reducir la contaminación en las cuencas abastecedoras	Fomentar el tratamientos de aguas residuales en las cuencas afeerentes	Jefe División Ambiental	- Bajos niveles de conocimiento en mantenimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales
			Promover acciones de producción agroecológicas en las cuencas abastecedoras		- Condiciones climáticas desfavorables por fenómenos de variabilidad climática.
			Iniciativas de producción agropecuaria orientada al desarrollo sostenible.		- Conflicto por la tenencia de la tierra
		Apoyar la gestión integral el recurso hídrico basado en el reordenamiento del uso del suelo en las cuencas abastecedoras	Planificar en forma participativa la gestión empresarial en las cuencas	Jefe División Ambiental	Normativa inherente a la autonomía ambiental, económica y territorial de las comunidades indígenas; Conflictos latentes por tierras en las cuencas abastecedoras entre comunidades indígenas y campesinas
			Fortalecer el sistema de Información Geográfica		Limitaciones legales y de seguridad para la utilización de tecnología en los territorios; Condiciones climáticas desfavorables por fenómenos de variabilidad climática.
		Fortalecer la gobernanza y las alianzas estratégicas en el marco del proceso de las cuencas abastecedoras	Fortalecer la gestión de la Fundación Procuenca del Río las Piedras	Jefe División Ambiental	- Falta de apropiación y empoderamientos de los integrantes de la FPR
			Reactivar la estrategia de recursos económicos para la gestión a través del Fondo de Agua Manantial de Pubenza	Jefe División Ambiental	
		Diversificar las fuentes de agua		Jefe División Ambiental	Limitación de estudios de acuíferos y aguas subterráneas en la región; La falta de claridad normativa para el reuso de aguas tratadas
			Sistemas de captación alternativos: Reservorios, río Cauca	Jefe División Ambiental	Riesgo ambiental, oposición comunitaria, permisos ambientales demorados
		Construir Infraestructura resiliente	Construir estructuras de estabilización y/o manejo de escorrentía superficial para protección de redes e infraestructura contra avenidas y remociones en masa	Jefe División Ambiental	Desconocimiento de zonas de riesgos mitigables y no mitigables para amenazas naturales en las cuencas abastecedoras; La no actualización del POT
				Jefe División Ambiental	La percepción técnica desfavorable de los profesionales para implementar la bioingeniería
			Fomentar el control comunitario de incendios forestales en cuencas abastecedoras	Jefe División Ambiental	- Condiciones climáticas y topográficas adversas en las cuencas abastecedoras para atender los conatos
		Fortalecer con las comunidades el monitoreo hidrológico y el sistema de alertas tempranas.	Sistematizar la información que permita el análisis de los datos para toma de decisiones de la organización y de las comunidades	Jefe División Ambiental	- Fallas tecnológicas por dificultades de conectividad - Dificultad de sostenimiento técnico local
			Fortalecer la estrategia de comunicación del proceso de monitoreo hidrológico dirigido a las comunidades, visualizando alternativas en torno a sus cultivos y la gestión del riesgo.	Jefe División Ambiental	Bajos niveles de capacitación a las comunidades en torno al análisis de resultados y su aplicación en torno a la gestión del riesgo y sus cultivos.
		Gestionar la demanda y cultura del agua	Sensibilizar a las comunidades en el ahorro y uso eficiente del recurso hídrico.	Jefe División Ambiental	Interpretación inequívoca del Mínimo vital ; La proliferación de asentamientos ilegales, los fraudes y conexiones ilegales

# Plan Estratégico 2025 - 2037

Promover la sostenibilidad de las cuencas abastecedoras mediante una gestión ambiental inclusiva, fortaleciendo la participación de D104:1125 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	DIVISIÓN AMBIENTAL	Sensibilizar a la ciudadanía en una cultura orientada al uso eficiente y ahorro del agua y al manejo adecuado de los vertimientos	Realizar campañas educativas orientadas hacia el uso eficiente y ahorro del agua y al manejo adecuado de los vertimientos	Jefe División Ambiental	-La proliferación de asentamientos ilegales - Cambios de gobierno local
			Realizar jornadas comunitarias de mantenimiento en cauces y ronda de ríos y/o quebradas en el área urbana	Jefe División Ambiental	-Bajo control de las áreas intervenidas con asentamientos
		Invertir en infraestructura resiliente con Soluciones Basada en la Naturaleza - SBN (ante cambio climático y sequías).	Jornadas de mantenimiento en rondas que cuenten con obras de estabilización de y manejo de escorrentía superficial	Jefe División Ambiental	No se han definido y regulado las rondas hídricas por la autoridad ambiental Bajo control de las autoridades en las rondas hídricas
			Realizar inspección y análisis de infraestructura vulnerable a factores influenciados por fenómenos naturales o socionaturales	Jefe División Ambiental	El POT no está actualizado ;No hay estudios de AVR de amenazas naturales en la ciudad a escalas apropiadas debidamente validados; Bajo control de áreas de importancia ambiental y rondas hídricas en la ciudad
			Apoyo en estudios de alternativas sostenibles sobre rondas de fuentes superficiales y humedales para recuperación de área de regulación hídrica	Jefe División Ambiental	
		Caracterizar, efectuar el seguimiento y monitorear los vertimientos en fuentes receptoras	Contratar laboratorio acreditado en análisis de agua para estudio de monitoreo, medición, toma de muestras y análisis de aguas en vertimientos y fuentes superficiales	Jefe División Ambiental	Condiciones climáticas desfavorables por fenómenos de variabilidad climática
			Realizar análisis de resultados de laboratorio para proyección de tasas ambientales y propuesta de ajuste en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV	Jefe División Ambiental	No cumplimiento del PSMV ; La actualización de morma que regula el cálculo de la tasa retributiva
		Realizar el tratamiento de aguas residuales – lodos	Realizar seguimiento a efluentes de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR	Jefe División Ambiental	Incumplimiento de las fases de construcción de la PTAR
			Realizar asistencia técnica entorno a la repoblación forestal sobre ronda del río Cauca	Jefe División Ambiental	Ocupación de predios por parte de particulares
			Realizar actualización de permisos para la disposición segura de lodos	Jefe División Ambiental	Incumplimiento en la ejecución de la infraestructura de la PTAR
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	DIVISIÓN AMBIENTAL	Implementar acciones de motivación y sensibilización de cultura ambiental al interior de AAPSA	Realizar sensibilización entorno a los procesos de manejo de cuenca y gestión ambiental	Jefe División Ambiental y jefe División de Talento Humano	- No hay apropiación de los funcionarios frente a los riesgos derivados del cambio del clima
			Realizar intercambio de experiencias referente a buenas prácticas ambientales al interior de la empresa	Jefe División Ambiental y jefe División de Talento Humano	
			Promover jornadas internas y actividades institucionales de cultura ambiental	Jefe División Ambiental y jefe División de Talento Humano	
		Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Ambiental	Realizar diagnóstico a procesos de gestión ambiental conforme a ISO 14001	Jefe División Ambiental	Baja eficiencia en las actividades ambientales al no tener obligación en el cumplimiento de estándares de calidad establecidos en la ISO 14001
			Realizar planificación de los procesos de gestión ambiental bajo la ISO 14001	Jefe División Ambiental	
			Implementar el sistema de gestión ambiental para la Certificación en ISO 14001.	Jefe División Ambiental y Jefe Subgerencia de Planeación y Estudios	
		Implementar un programa de mejora de la eficiencia energética.	Realizar diagnóstico de consumo en sede administrativas, PTAP y estaciones de bombeo e infraestructura eléctrica	Jefe División de sistema	Altos costos implementación de tecnologías de las energías alternativas; Bajo estímulo económico para su implementación
			Realizar estudio de alternativas de fuente de energía renovable	Jefe División de sistema	
			Implementar el sistema seleccionado	Jefe División de Sistemas	
		Implementar acciones de residuos cero	Realizar un diagnóstico de los procesos de gestión de residuos	Jefe División Ambiental	Baja apropiación del concepto en la empresa recolectora de los residuos en la ciudad; No existe el enfoque de economía circular
			Elaborar plan de gestión de residuos	Jefe División Ambiental	
			Implementar plan de gestión de residuos.	Jefe División Ambiental	

## 5. Proyectos estratégicos

PROYECTOS ESTRATEGICOS				
	NIVEL DE JERARQUIA	COLOR JERARQUIA	VALOR TOTAL \$	%
<b>Tipo A</b>	Derivados de obligaciones normativas ( PSMV; TRAMITES AMBIENTALES; PUEAA); cumplimiento de acciones judiciales; obras de mitigación del riesgo		\$ 41.237.271.098,00	6%
<b>Tipo B</b>	Proyectos con retorno de capital		\$ 193.263.146.314,00	26%
<b>Tipo C</b>	Relevantes por reputación; Se ejecutan si existen recursos; importantes para la operación y planeación del servicio		\$ 371.950.000.000,00	50%
<b>Tipo D</b>	Proyectos que tienen asignados recursos		\$ 140.673.127.454,00	19%
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 747.123.544.866,00</b>	<b>100%</b>

En AAPSA E.S.P. concebimos los proyectos estratégicos como el motor que impulsa la transformación y sostenibilidad de la empresa, garantizando la prestación eficiente, transparente y confiable de los servicios públicos esenciales para la comunidad payanesa. Cada iniciativa ha sido priorizada con base en criterios técnicos, financieros y sociales, buscando siempre el equilibrio entre la innovación, la sostenibilidad ambiental y la resiliencia frente a los retos de un entorno cambiante. Estos proyectos representan no solo inversiones, sino compromisos reales con el bienestar de la ciudadanía, la protección de los recursos hídricos y el fortalecimiento institucional, asegurando que nuestro plan estratégico trascienda en impacto y valor para las generaciones presentes y futuras.

PROCESO	PROYECTO	JERARQUIZACION/ PRIORIZACION	VALOR ESTIMADO \$	AÑO					
				2025	2026	2027	2028	2029	2030
PRODUCCIÓN	LÍNEA DE CONDUCCIÓN BOCATOMA RÍO PIEDRAS - HASTA PTAP TABLAZO ESTUDIOS - DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN (TRAMO I)	2	\$ 6.000.000.000			\$ 6.000.000.000			
	LÍNEA DE CONDUCCIÓN BOCATOMA RÍO PIEDRAS - HASTA PTAP TABLAZO ESTUDIOS - DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN (TRAMO III)	2	\$ 6.000.000.000					\$ 6.000.000.000	
	LÍNEA DE CONDUCCIÓN SECTOR PUEBILLO - PTAP TULCÁN	3	\$ 1.000.000.000			\$ 1.000.000.000			
	REHABILITACIÓN BOCATOMAS PIEDRAS Y MOLINO	4	\$ 3.000.000.000			\$ 3.000.000.000			
ALCANTARILLADO	CONSTRUCCIÓN COLECTOR SANITARIO SECTOR CENTRAL DE MAYORISTAS	4	\$ 2.037.271.098			\$ 2.037.271.098			
	CONSTRUCCIÓN DE INTERCEPTOR MOLINO DESDE VIADUCTO SOBRE RÍO MOLINO AERONÁUTICA CIVIL HASTA COLECTOR EJIDO SOBRE PUENTE CHUNE.	5	\$ 12.000.000.000						\$ 6.000.000.000
	CONSTRUCCIÓN INTERCEPTOR RÍO EJIDO MARGEN IZQUIERDA ESTUDIOS - DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN	6	\$ 3.200.000.000				\$ 1.600.000.000,00	\$ 1.600.000.000	
SUBTOTAL NIVEL JERARQUICO			\$ 33.237.271.098	-	-	\$ 12.037.271.098	\$ 1.600.000.000,00	\$ 7.600.000.000	\$ 6.000.000.000

# Plan Estratégico 2025 - 2037



PROCESO	PROYECTO	JERARQUIZACION/ PRIORIZACION	VALOR ESTIMADO \$	AÑO					
				2025	2026	2027	2028	2029	2030
MANEJO DE CUENCAS	RESTAURACIÓN ECOLÓGICA EN SUBCUENCAS	1	\$ 32.963.146.314		\$ 2.996.649.665	\$ 2.996.649.665	\$ 2.996.649.665	\$ 2.996.649.665	\$ 2.996.649.665
ACUEDUCTO	OPTIMIZACIÓN RED DE ACUEDUCTO CALLE 15 DESDE HOSPITAL DE VIAS HASTA CALLE 37 GALERIA LAS PALMAS	1	\$ 3.500.000.000			\$ 1.166.666.667	\$ 1.166.666.667	\$ 1.166.666.667	
CONTROL DE PERDIDAS	PROGRAMA DE GESTIÓN DE PÉRDIDAS	2	\$ 12.000.000.000				\$ 2.400.000.000	\$ 2.400.000.000	\$ 2.400.000.000
PLANEACION OPERATIVA	AUTOMATIZACIÓN TECNOLÓGICA: PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PALACÉ, REDES DE ACUEDUCTO Y REDES DE ALCANTARILLADO RESPECTIVAMENTE	2	\$ 1.000.000.000				\$ 1.000.000.000		
		2	\$ 1.000.000.000						\$ 1.000.000.000
ACUEDUCTO	ESTUDIOS DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN DESDE VEREDA FIGUEROA SECTOR LA PLAYA - EL CHARCO HASTA TUNEL ALTO	2	\$ 15.000.000.000				\$ 5.000.000.000	\$ 5.000.000.000	\$ 5.000.000.000
PLANEACION CORPORATIVA	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO	3	\$ 800.000.000			\$ 200.000.000	\$ 200.000.000	\$ 200.000.000	\$ 200.000.000
ACUEDUCTO	ESTUDIOS DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN DESDE CALLE 53N HASTA SECTOR EL ALIBRE	4	\$ 3.000.000.000						\$ 3.000.000.000
PRODUCCIÓN	OPTIMIZACIÓN INFRAESTRUCTURA LABORATORIO AMBIENTAL ESTUDIOS - DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN	5	\$ 2.500.000.000	\$ 1.250.000.000	\$ 1.250.000.000				
SUBTOTAL NIVEL JERARQUICO			\$ 71.763.146.314	\$ 1.250.000.000	\$ 4.246.649.665	\$ 4.363.316.332	\$ 12.763.316.332	\$ 11.763.316.332	\$ 14.596.649.665

PROCESO	PROYECTO	JERARQUIZACION/ PRIORIZACION	VALOR ESTIMADO \$	AÑO					
				2025	2026	2027	2028	2029	2030
PRODUCCIÓN	LÍNEA DE CONDUCCIÓN BOCATOMA RÍO PIEDRAS - HASTA PTAP TABLAZO ESTUDIOS - DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN (TRAMO II)	2	\$ 10.000.000.000				\$ 10.000.000.000		
ACUEDUCTO	ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN POR VARIANTE DESDE CALLE 53N HASTA INTERCEPCIÓN VÍA PROCERES	3	\$ 3.750.000.000			\$ 1.875.000.000	\$ 1.875.000.000		
	ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN RED DE DISTRIBUCIÓN POR VARIANTE DESDE INTERCEPCIÓN PROCERES HASTA ESTACIÓN DE CARABINEROS	4	\$ 4.700.000.000				\$ 2.350.000.000	\$ 2.350.000.000	
ALCANTARILLADO	ESTUDIOS, DISEÑOS Y CONSTRUCCIÓN DEL COLECTOR SANITARIO SECTOR MARÍA OCCIDENTE	8	\$ 2.500.000.000					\$ 2.500.000.000	
	CONSTRUCCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL (PTAR) - Etapa 2	10	\$ 75.000.000.000						\$ 75.000.000.000
PRODUCCIÓN	PROYECTO DE GENERACIÓN DE ENERGÍA HIDROELECTRICA DESDE EL RÍO PALACÉ PARA APROVECHAMIENTO EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE: EL TABLAZO Y PALACÉ	10	\$ 1.000.000.000				\$ 500.000.000	\$ 500.000.000	
SUBTOTAL NIVEL JERARQUICO			\$ 96.950.000.000	\$ -	\$ -	\$ 1.875.000.000	\$ 14.725.000.000	\$ 5.350.000.000	\$ 75.000.000.000

¡Llevamos Vida a tu vida!

# Plan Estratégico 2025 - 2037



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

PROCESO	PROYECTO	JERARQUIZACION/ PRIORIZACION	VALOR ESTIMADO \$	AÑO					
				2025	2026	2027	2028	2029	2030
PRODUCCION	CONSTRUCCION ETAPA II LINEA DE CONDUCCION RIO PALACÉ Y PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PALACÉ, MUNICIPIO DE POPAYÁN - DEPARTAMENTO DEL CAUCA	1	\$ 89.137.132.435		\$ 44.568.566.218	\$ 44.568.566.217			
ACUEDUCTO	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y SECTORIZACIÓN HIDRÁULICA ZONA NORTE DESDE EL TANQUE DE REGULACIÓN SENA, MUNICIPIO DE POPAYÁN	1	\$ 6.469.933.250	\$ 3.234.966.625	\$ 3.234.966.625				
ALCANTARILLADO	CONSTRUCCIÓN DEL INTERCEPTOR CAUCA VI DESDE LA CÁMARA 154 HASTA LA CÁMARA 161 PTAR, MUNICIPIO DE POPAYÁN	1	\$ 3.804.452.862			\$ 3.804.452.862			
	CONSTRUCCIÓN DE INTERCEPTOR TRUJILLO DESDE CAMARA CO2-19 DEL INTERCEPTOR EJIDO 3 HASTA CAMARA 142 DEL INTERCEPTOR CAUCA III, MUNICIPIO DE POPAYAN	2	\$ 10.000.000.000					\$ 5.000.000.000	\$ 5.000.000.000
	CONSTRUCCIÓN PRIMERA ETAPA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	3	\$ 31.261.608.907			\$ 15.630.804.454	\$ 15.630.804.454		
SUBTOTAL NIVEL JERARQUICO			\$ 140.673.127.454	\$ 3.234.966.625	\$ 47.803.532.843	\$ 64.003.823.533	\$ 15.630.804.454	\$ 5.000.000.000	\$ 5.000.000.000
TOTAL			\$ 342.623.544.866	\$ 4.484.966.625	\$ 52.050.182.508	\$ 82.279.410.963	\$ 44.719.120.786	\$ 29.713.316.332	\$ 100.596.649.665

Los proyectos estratégicos consolida una inversión estimada superior a **342 mil millones de pesos**, programados de manera escalonada entre los años **2025 y 2030**. Este conjunto de iniciativas refleja una **apuesta integral por la sostenibilidad, la modernización de la infraestructura y el fortalecimiento operativo** de los sistemas de acueducto, alcantarillado, producción y gestión ambiental.

El análisis financiero evidencia una distribución progresiva de la inversión, con un mayor esfuerzo proyectado para los años 2027 a 2030, periodo en el cual se concentran las obras de mayor impacto técnico y social, tales como la construcción de plantas de tratamiento, interceptores y líneas de conducción de alta capacidad. Esta proyección permite garantizar continuidad operativa y sostenibilidad del servicio a largo plazo.

Por procesos, se destacan los proyectos de **Producción y Acueducto**, que concentran más del 60 % de los recursos totales, orientados principalmente a la optimización de redes, conducción y tratamiento de agua potable. El proceso de **Alcantarillado** mantiene un papel relevante en la mitigación de impactos ambientales, con inversiones significativas en interceptores y plantas de tratamiento de aguas residuales. Asimismo, los proyectos de **Planeación Corporativa y Control de Pérdidas** refuerzan la eficiencia técnica y la gestión inteligente de la infraestructura, alineándose con las metas de modernización institucional.

Es importante resaltar que **el 60 % de los proyectos priorizados (aquellos señalados en color verde)** se encuentran actualmente **en gestión con entidades de cofinanciación**, con el propósito de fortalecer su financiación y asegurar acompañamiento técnico durante la ejecución. Esta articulación interinstitucional permitirá apalancar recursos y acelerar la materialización de obras estratégicas para la empresa y el territorio.

Adicionalmente, se aclara que **los recursos correspondientes a estos proyectos se encuentran viabilizados en vigencias futuras**, lo que garantiza su **respaldo presupuestal y la continuidad en la ejecución del plan de inversiones**. Esta condición reafirma el compromiso institucional con la planeación a largo plazo y la sostenibilidad financiera.

¡Llevamos Vida a tu vida!

## 6. Indicadores de Gestión y Resultados

Con base en la resolución CRA 943 de 2021 que aplica a todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, se determinó la forma de evaluar la gestión y resultados con base en los resultados del IUS lo que clasifica a los prestadores de acuerdo con su nivel de riesgo.

A continuación, se presentan los indicadores de gestión y resultados actualmente aprobados por la Junta Directiva de la Empresa y actualmente en seguimiento por parte de la SSPD dentro del cual se detalla el indicador del año base para el presente plan estratégico 2025 y el indicador del último año 2037:

INDICADOR	Codigo indicador	Codigo DANE	Codigo Sistema	Unidad	LineaBase 2019	Meta 2025	Meta 2037
						Meta 6	Meta 18
CS.1.1 Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable - IRCAP	1	19001000	42	Adimensional (0;1)	1	1	1
CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento por Parte de la Persona Prestadora - IRABAPP	2	19001000	42	%	5	5	5
CS.2.1. Índice de Continuidad - IC	3	19001000	42	Horas/día	23.41	23.8	23.9
CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC	4	19001000	42	%	0.34	0	0
CS.3.2 Índice de Atención de PQR Alcantarillado - IPQRAL	5	19001000	42	%	0.34	0	0
EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC	6	19001000	42	%	74	95	100
EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	7	19001000	42	%	83.06	90	100
EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC	8	19001000	42	%	113	100	100
EP.2.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL	9	19001000	42	%	107	100	100
EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC	10	19001000	42	%	100	100	100
EP.3.2. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL	11	19001000	42	%	100	100	100
EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC	12	19001000	42	%	88.79	75	90
EO.1.2. Índice de Micromedición Efectiva - IMI	13	19001000	42	%	95.85	95	96.6
EO.1.3. Catastro de Medidores - CM	14	19001000	42	Adimensional (0;1)	1	1	1
EO.1.4. Índice de Macromedición Efectiva - IMA	15	19001000	42	%	66.67	100	100
EO.1.5. Modelo Hidráulico - MH	16	19001000	42	Adimensional (0;1)	0	0	0
EO.2.1 Fallas en Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC	17	19001000	42	Adimensional	0.07	0.07	0.07
EO.2.2. Fallas en la Red de Alcantarillado - FAL	18	19001000	42	Adimensional	0.2	0.15	0.1
EO.3.1 Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC	19	19001000	42	kWh/m3	0.01	0.02	0.02
EO.3.2 Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado - CEAL	20	19001000	42	kWh/m3			
GE.1.1. Productividad del Personal Administrativo del Prestador - PPAP	21			No. Trabajadores/ Mil Suscriptores	2.11	1.85	2.3
GE.2.1. Productividad del Personal Operativo de Acueducto - POAC	22	19001000	42	No. Trabajadores/ Mil Suscriptores	3.92	2.5	2.8
GE.2.2. Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado - POALC	23	19001000	42	No. Trabajadores/ Mil Suscriptores	0.87	0.6	0.8
GE.3.1. Relación de costos y Gastos por Gestión Social - GS	24			%	1.53	1.2	1.4
SF.1.1. Liquidez - L	25			Adimensional	1.29	1.1	1.3
SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo - ER	26			%	89.34	90	90
SF.1.3. Cubrimiento de Costos y Gastos - CG	27			Adimensional	1	1	1
SF.1.4. Relación de Endeudamiento - RDP	28			Adimensional	0.25	0.5	0.6

SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de Pago - RC	29			No. de días	40.72	60	60
SF.2.1. EBITDA	30			Pesos (COP)	3962928000	11.619.266.281	13.992.393.998
SF.2.2 Flujos Comprometidos - FC	31			Adimensional	13.42	6,4	5.6
SF.2.3 Endeudamiento E	32			Adimensional	4	4	4
SF.3.1. Liquidez Ajustada - LA	33			Adimensional	1.07	1	1.5
SF.3.2. Índice Financiero Asociado a la Eficiencia Operativa - IEO	34			Adimensional	0.68	0.8	1
SF.3.3. Relación Deuda a Inversiones - RDI	35			Adimensional	5.79	1.1	1.3
GYT.1.1. Índice de Rotación de Personal Directivo - IRDP	36			No. de Años/No. de Personal	2.91	2.17	2.17
GYT.1.2. Carga Administrativa - ICA	37			%	42.3	35.4	28
GYT.2.1 Valor Económico Agregado - EVA	38			Pesos (COP)	4395957346	-11.000.000.000	-7.000.000.000
GYT.3.1. Cumplimiento del PGR - CPGR	39			%	100	92	92
GYT.4.1 Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA	40	19001000	42	%	100	100	100
SA.1.1. Índice de Perdidas de Agua en la Aducción - IPAA	41	19001000	42	%	84.85	86	88
SA.1.2. Utilización del Recurso Agua - UA	42	19001000	42	%	69.59	72	72
SA.1.3. Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC	43	19001000	42	Adimensional	0		
SA.1.4. Gestión de Lodos Resultantes Acueducto - GLRAC	44	19001000	42	%	0	0	0
SA.2.1. Aprobación del PSMV - AproPSMV	45	19001000	42	Adimensional	50	100	100
SA.2.2. Cumplimiento del PSMV - CPSMV	46	19001000	42	%		100	100
SA.2.3. Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL	47	19001000	42	%			
GT.1.1. Aplicación Costos de Referencia Aprobados de Acueducto -ACU	48	19001000	42	Adimensional	0	0	0
GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto - CMCOBAC	49	19001000	42	Adimensional	100	100	100
GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto - CMCON	50	19001000	42	Adimensional	96.66	100	100
GT.1.4. Cumplimiento Metas en Reducción de Perdidas - CMPER	51	19001000	42	Adimensional	100	66	73
GT.1.5 Cumplimiento Medición del Agua Captada - CMCAP	52	19001000	42	Adimensional	1	1	1
GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micromedición CMMIC	53	19001000	42	Adimensional			
GT.2.1. Aplicación de costos de referencia aprobados Alcantarillado - AL	54	19001000	42	Adimensional	0	0	0
GT.2.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado - CMCOBAL	55	19001000	42	Adimensional	92.12	100	100

## 7. Seguimiento y evaluación

El seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan estará a cargo de la Subgerencia de Planeación y Estudios de la AAPSA y será representado fundamentalmente en el seguimiento al cumplimiento de los indicadores ligados a los **PILARES ESTRATÉGICOS**; así como seguimiento a La formulación, ajuste y gestión de los proyectos estratégicos. Este seguimiento se realizará articuladamente con la formulación del Plan de Acción Anual el PSMV los PUEAA y demás elementos de planificación que se aprueben y adopten dentro de la empresa, los cuales deberán contener los elementos más importantes de los pilares estratégicos y sus propósitos centrados en los productos y resultados de los proyectos operativos deberán apuntar hacia el cumplimiento del plan estratégico.

El seguimiento de los indicadores del PE se realizará en forma anual para las metas de los pilares estratégicos, para lo cual se realizará lo pertinente dentro de las plataformas

# Plan Estratégico 2025 - 2037

actualmente en desarrollo arpa la administración del banco de proyectos de AAPSA Así mismo se realizará un seguimiento mensual y semestral a los indicadores de gestión y resultados conforme a los requerimientos de la resolución CRA 906 de 2019.

Para el caso del plan de gestión y resultados se considerará lo previsto en la resolución CRA 906 de 2019, dentro del horizonte de plan 2025 – 2037, que estará articulado con los horizontes del plan estratégico que tendrá los siguientes marcos de con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo.



## 8. Anexos

- ⓐ Matriz Objetivos estratégicos del Plan
- ⓐ Matriz de proyectos estratégicos
- ⓐ Tablero Indicadores Gestión y Resultados