



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

La Gerencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO

Que, en Junta Directiva en sesión ordinaria, mediante Acta No. 14 del 14 de diciembre de 2020, los miembros de Junta, revisaron y aprobaron el Plan Estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible” 2021-2030, definiendo los objetivos, indicadores, metas y proyectos estratégicos.

Que en sesión de Junta Directiva No. 14 realizada el 6 de diciembre de 2022, se autorizó por los miembros de junta presentes, modificar las metas de los indicadores de Índice de Percepción del Cliente e Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF a partir del año 2022 hasta el 2030.

Que en la sesión Ordinaria de Junta Directiva No. 03 realizada el día dieciocho (18) de marzo del año dos mil veinticuatro (2024), se autorizó, por parte de los miembros de Junta Directiva, la modificación de las metas año 2024, de los indicadores estratégicos: Margen Ebitda y margen Neto, que hacen parte del Plan Estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”.

Que en sesión de Junta Directiva No. 13 realizada el 7 de noviembre de 2024, fue aprobado por los miembros de Junta presentes la actualización del Plan Estratégico 2021-2030, de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Sostenibilidad Financiera:**

Para el objetivo **No.1. Garantizar la sostenibilidad financiera**, se aprueba modificación de las metas del 2025 al 2030 para el margen neto y margen ebitda. Así mismo, se informa acciones a tomar para el año 2025 con respecto a los resultados del EVA.

Para el objetivo **No. 2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio**, se aprueba mantener el objetivo sin medición hasta tener el nuevo marco tarifario que se prevé su implementación en el 2027 y se indica que se solicitará al Programa Compass – Fase 2, consultoría para realizar estudio de la capacidad de pago de los hogares.

- **Satisfacción de los Grupos de Interés:**

Para el objetivo **No.3. Consolidar la excelencia en la satisfacción del cliente**, se aprueba modificación de metas del 2024 al 2030.

- **Eficiencia en la Operación:**

Para le objetivo **No.7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica**, se aprueba adicionar el indicador 7.2. Oferta Hídrica, teniendo en cuenta el impacto a



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

nivel organizacional y dando respuesta a observación dada por auditoría externa, se proyecta metas del 2024 al 2030.

Para el objetivo **No.8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente**, se aprueba que los indicadores 8.2. Nivel mantenimiento correctivo de acueducto y 8.4. Nivel de mantenimiento correctivo de alcantarillado, sean reemplazados por Fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto y Fallas en las redes de Alcantarillado, alineado de acuerdo a lo establecido por el IUS, el cual está regulado y vigilado por la CRA y la SSPD. Así mismo, se proponen metas para ambos indicadores. De igual forma, se aprueban metas del 2025 al 2030.

Para el objetivo **No.10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas**, se aprueba que los siguientes indicadores se eliminen, Intensidad Energética Operacional Alcantarillado, en la actualidad no hay bombes de aguas residuales y se podrá medir una vez este en total funcionamiento la PTAR y Número de Proyectos Rentables y Sostenibles de Energías Limpias se encuentra inmerso en el proyecto estratégico de implementación de un sistema de gestión de la innovación y nuevos negocios.

- **Calidad del Servicio:**

Para el objetivo **No.12. Prestar unos servicios continuos y de calidad**, se aprueba ajustar el cálculo como lo indica el IUS regulado y vigilado por la CRA y la SSPD en horas/día, del indicador Índice de Continuidad Acueducto y se establecen las metas de acuerdo a lo que indica la Resolución 215 de 2007.

Así mismo, se aprueba modificar el indicador 12.3. Continuidad en el transporte de aguas residuales **por Porcentaje de interceptores y colectores de aguas residuales funcionando eficientemente**, con periodicidad anual y se establecen línea base de meta 70% e incremento anual del 2%. Metas aprobadas para el 2024 al 2030.

Se aprueba para el indicador 12.4. Cobertura de tratamiento de aguas residuales, eliminarlo, puesto que en la actualidad no se cuenta con tratamiento de aguas residuales, se podrá medir una vez este en total funcionamiento la PTAR.

Para el objetivo **No.13. Mejorar la experiencia de clientes y usuarios en los puntos de contacto presencial y virtual**, se aprueba el ajuste de las metas del indicador 13.2. Eficiencia en la atención de solicitudes, teniendo en cuenta el comportamiento de los últimos 3 años, se ve necesario ajustar las metas a la realidad actual, se proyectan propuesta de metas. Se aprueban metas del 2024 al 2030.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

- **Sostenibilidad Ambiental:**

Para el objetivo **No.14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico**, se aprueba modificar nombre del indicador 14.2. Índice de Agua No Contabilizada en aducción por Índice de pérdidas de agua en la aducción, de acuerdo al IUS, el cual se encuentra regulado y vigilado por la CRA y la SSPD.

- **Eficiencia en la Gestión Empresarial:**

Para el objetivo **No. 18 Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad**, el indicador 18.3. Nivel de Integración de servicios de TI se aprueba su eliminación, puesto que la gestión y resultados se ven reflejados en la medición de 18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información.

- **Gobierno Corporativo:**

Para el objetivo **19. Consolidar el Modelo de Gobierno Corporativo**, el indicador 19.2 Nivel de Implementación del COSO, para el año 2024 se cumplirá con el 100% de la implementación, por tal razón aprueba crear indicador para seguimiento y monitoreo del mismo, el Grado de Madurez del Sistema de Control Interno.

Que en sesión ordinaria de Junta Directiva No.3 realizada el 12 de marzo de 2025, los miembros de Junta aprobaron la actualización de los siguientes indicadores del Plan Estratégico 2021-2030:

- **Sostenibilidad Financiera:**

Para el objetivo **No.1. Garantizar la sostenibilidad financiera** se aprueba pasar de estratégico a subproceso el indicador EVA, puesto que es un indicador que se mide a través del Indicador Único Sectorial y el objetivo estratégico de Sostenibilidad Financiera, se asegura con los indicadores de Márgenes Neto, Ebitda y Eficiencia del Recaudo, adicional, a través de la calificación financiera que es medida por Fitch Ratings.

- **Eficiencia en la Gestión Empresarial:**

Para el objetivo **No. 16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño**, se aprueba ajustar metas del indicador Nivel de Desempeño; para el año 2024 se cambió la plataforma para realizar la Evaluación de Desempeño, utilizando el aplicativo de Kactus, se realizaron ajustes en la calificación y se continuará utilizando esta herramienta, cambiando la escala actual



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

de 1 a 5, por porcentaje (%) de cumplimiento, ya que es una medida que facilita más la interpretación por parte de los evaluados.

- **Gobierno Corporativo:**

Para el objetivo **19. Consolidar el Modelo de Gobierno Corporativo**, se aprueba la modificación del indicador Nivel de Implementación del Modelo de Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta que para el año 2024 se cumplió con el 100% de la implementación de los instrumentos, por tal razón se requiere crear indicador para seguimiento y monitoreo de este, el Índice de Transparencia y Buen Gobierno. Las metas aprobadas fueron:

Que el Sistema Integrado de Gestión, adopta los “Objetivos Estratégicos” como los “Objetivos del Sistema”, en consideración a que el SIG es uno de los instrumentos que apalancan el logro de la estrategia corporativa.

Que, en virtud de lo expuesto,

DECIDE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la modificación del Plan Anual Operativo para la vigencia 2025, que se relaciona a continuación, el cual establece los siguientes indicadores y metas:

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2025
Económica	Sostenibilidad Financiera	1. Garantizar la sostenibilidad financiera	Adopción de estrategias y actividades que garanticen la eficiencia del recaudo, la eficiencia operacional, la generación de utilidades netas, la disminución de la destrucción de valor o la generación de valor económico; teniendo en cuenta las decisiones de operación, financiación, inversión y de propiedad de activos de la Empresa.	1.1. Margen Ebitda	38,59%
				1.2. Margen Neto	10,62%
				1.3. Eficiencia del Recaudo	98,00%
		2. Asegurar que la tarifa cubra el costo del servicio	Implementación de acciones tendientes a aplicar la tarifa que cubra el costo total regulatorio del servicio, a través de los resultados del estudio de capacidad de pago y determinar la disponibilidad de los usuarios para atender las nuevas tarifas.	2.1. Recuperación del Costo del Servicio	En revisión
				2.2. Factura promedio comparada con capacidad de pago de los hogares	En revisión
Grupos de Interés	Satisfacción de los Grupos de Interés	3. Consolidar la excelencia en la satisfacción de los clientes	Aseguramiento del valor agregado en el servicio al cliente en términos de oportunidad, claridad, pertinencia y agilidad.	3.1. Índice de Percepción del Cliente	92%
		4. Fortalecer la confianza y el relacionamiento con los grupos de interés	Desarrollo de las gestiones estratégicas de la Empresa en torno a su relacionamiento con los grupos de interés, la identidad empresarial y de las comunicaciones con el fin de fortalecer sus actuaciones; mapeando a las partes interesadas relevantes e implementando medidas de comunicación y transparencia. Transmitiendo adecuadamente mensajes sobre el accionar de la compañía, y así ayudar a evitar la confusión y la especulación que puede generar desconfianza. Esto también permitirá que la Empresa esté mejor informada sobre la percepción externa de sus actuaciones.	4.1. Índice de favorabilidad	84%



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2025	
Procesos Internos	Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones	5. Implementar el Plan de Obras e Inversión Regulado asegurando la generación de valor	Bajo la premisa de planificación y ejecución de iniciativas e inversiones viables que incluyan evaluaciones de costo eficientes, es el enfoque de la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado incluido en la tarifa, programado para el periodo julio-2017 a junio 2026, además, de las obras necesarias para la mitigación de riesgos altos y extremos de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	5.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto 5.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado 5.3. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Acueducto 5.4. Índice de inversión para la Gestión del Riesgo Alcantarillado	95% 95% 100% 100%	
		6. Implementar políticas de propiedad de activos que contribuyan a la generación de valor	Definición e implementación de estrategias para disminuir la destrucción de valor o la generación de valor económico de la Empresa, tales como el mejoramiento de la eficiencia de los actuales activos; reducción de la carga fiscal; incremento de inversiones en activos que rindan por encima del costo del pasivo; reducción de los activos que no generan valor o la reducción del costo promedio del capital.	6.1. Eficiencia en la Gestión de Activos	En revisión	
	Eficiencia en la operación	7. Implementar el Plan Maestro de Seguridad Hídrica	Ejecución de las iniciativas que buscan asegurar el acceso sostenible a suficientes cantidades de agua de calidad aceptable para sostener los medios de subsistencia, bienestar humano y desarrollo socio-económico. Comprende de la gestión inteligente del agua, gestión integrada de riesgos y aseguramiento hídrico, gobernanza y gobernabilidad del recurso hídrico, gestión del conocimiento y la innovación y, manejo y conservación de la biodiversidad.	7.1 Índice de Ejecución Anual de Inversiones en Seguridad Hídrica 7.2 Oferta Hídrica	En revisión 2 veces la demanda Hídrica	
		8. Optimizar la operación y mantenimiento de la infraestructura existente	Enfocado al cubrimiento de la operación y mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado y por ende la racionalización de costos, además, el aseguramiento de la calidad y continuidad del servicio. El tránsito al mantenimiento preventivo estará sujeto a la asignación de recursos y se medirá una vez asignen.	8.1. Nivel de Mantenimiento preventivo de acueducto 8.2. Fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto 8.3. Nivel de mantenimiento preventivo de alcantarillado 8.4 Fallas en las redes de Alcantarillado	70% 0,48 daños/km 70% 0,12 daños/km	
		9. Lograr un nivel económicamente eficiente de pérdidas de agua	Generación de directrices y decisiones en relación al gerenciamiento integral del programa de reducción de pérdidas de agua por sectores.	9.1. IPUF Tarifario	6,23 m ³ /Sus-Mes	
		10. Utilizar eficientemente las fuentes energéticas	Las mejoras en la eficiencia energética se logran generalmente mediante la adopción tecnologías o un proceso de producción más eficiente o mediante la aplicación de métodos para reducir las pérdidas de energía, acciones orientadas a la disminución de las emisiones de gases efecto invernadero. Por otro lado, el uso de energías limpias con el aprovechamiento en diferentes puntos de la infraestructura de acueducto para su generación.	10.1. Intensidad Energética Operacional Acueducto	24,63 Kg CO2 Eq/m ³	
		Acceso al servicio	11. Asegurar el acceso de la población al servicio de Agua Potable y Saneamiento	Sostenimiento de la capacidad de respuesta para cubrir las necesidades de la población de prestación de los servicios nuevos y existentes, apoyado de los medios logísticos y tecnológicos y, recursos humanos, que faciliten el acceso a los servicios y que estén dentro del Área de Prestación de los Servicios (APS) y al alcance técnico y económico de la Empresa.	11.1. Cobertura de Acueducto 11.2. Cobertura de Alcantarillado	99,75% 98,64%
			12. Prestar unos servicios continuos y de calidad	Orientado al aumento de la capacidad de respuesta de la atención de las necesidades del cliente en cuanto al servicio se refiere, entrega oportuna, calidad y cantidad de agua, presiones de servicio adecuadas, servicio continuo y a precios razonables, con coherencia, competencia e imparcialidad.	12.1. IRCA 12.2. Índice de Continuidad Acueducto 12.3. Porcentaje de interceptores y colectores de aguas residuales funcionando eficientemente	0,25% 23,1 horas/día 72%
	Calidad del servicio	13. Mejorar la experiencia de clientes y usuarios en los puntos de contacto presenciales y virtuales	Implementación de un modelo que permita el servicio al cliente a través de los canales presenciales y virtuales y, la creación de iniciativas orientadas a minimizar el esfuerzo de los clientes y usuarios en las interacciones con los canales de atención y, finalmente, acercarnos más a los clientes y a las comunidades para conocerlos, entenderlos y enseñarles el buen uso y provecho de los servicios públicos.	13.1. Índice de Atención de PQR 13.2. Eficiencia en la atención de solicitudes	99% 90%	
		Sostenibilidad Ambiental	14. Gestionar un modelo de economía circular en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento hídrico	Implementación bajo principios de economía circular de una gestión ecoeficiente de los flujos de agua, energía, materiales y residuos; garantizando la sostenibilidad ambiental del ciclo de vida de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.	14.1. Nivel de implementación de la PTAR 14.2. Índice de pérdidas de agua en la aducción 14.3. INSF Portal del Campo Consotá 14.4. INSF Descarga PTAR Otún	En revisión Por definir 60 60



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°:

047

Fecha expedición:

Marzo 12 del 2025

Por medio de la cual se modifica el Plan Anual Operativo vigencia 2025 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

Perspectiva	Dimensión	Objetivo	Descripción	Nombre del Indicador	2025
Aprendizaje y Crecimiento	Eficiencia en la Gestión Empresarial	15. Transformar los líderes de la organización a fin de gestionar el cambio y lograr el posicionamiento empresarial	Construcción de una cultura organizacional tipo mercado, caracterizada por ser más innovadora, flexible y adaptable a los cambios del entorno y de fluidez en la comunicación interna y, apropiada por los líderes de la organización. Comprende el desarrollo de las dimensiones de comportamiento que dan forma a la cultura organizacional, tales como: Liderazgo, personas y desarrollo, gestión del desempeño, interacciones informales, diseño organizacional, recursos y herramientas y, valores.	15.1. Nivel de Cultura Requerida	75%
		16. Mantener una estructura organizacional eficiente, moderna y basada en el desempeño	Potencialización de las ventajas competitivas del sector en la estructura organizacional, adaptable a los cambios del entorno, articulada con la estrategia corporativa y dotada de perfiles competentes, asegurando valor agregado a la prestación del servicio, así como la interrelación entre áreas críticas.	16.1. Modernización de la Estructura Organizacional	En revisión
				16.2. Nivel de Desempeño	85%
		17. Impulsar la innovación empresarial	Integración de un Sistema de Gestión de la Innovación armonizado con la estrategia corporativa y las necesidades e ideas de las diferentes áreas, provisto de una política, estrategia, estructura, procesos y un portafolio caracterizado de proyectos de innovación definido y priorizado en un periodo de tiempo e inversión.	17.1. Tasa Innovativa	100%
				17.2. Nivel de Madurez de la Innovación Empresarial	3,10
		18. Garantizar la implementación de tecnologías de información de la organización y la prestación adecuada de los servicios en cuanto a disponibilidad y seguridad	Aseguramiento de la implementación de tecnologías de información en la organización como un agente permanente de transformación digital y desarrollo, que genera valor y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión corporativa. Orientado a la integración de los servicios, asegurando la disponibilidad del servicio tecnológico.	18.1. Nivel de Disponibilidad de los Servicios TI	99%
	18.2. Implementación de Nuevas Tecnologías de Información			87%	
	Gobierno Corporativo	19. Consolidar el modelo de gobierno corporativo	Consolidación de la base de un marco eficaz de gobernanza corporativa, que determine los derechos y tratamientos equivalentes de los accionistas y funciones de propiedad clave; mediante los tres ejes temáticos de: • Una política de propiedad explícita del Municipio de Pereira (el propietario mayoritario de AyA) • Un modelo de gobierno corporativo sólido (52 instrumentos generadores de políticas direccionadoras) • Un conjunto de ajustes al ambiente de control de la empresa, consecuente con la nueva política de propiedad.	19.1. Índice de Transparencia y Buen Gobierno	72%
				19.2. Grado de Madurez del Sistema de Control Interno	3,69

ARTÍCULO SEGUNDO: Los procedimientos documentados para el seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible” 2021-2030, harán parte integral de esta directiva.

ARTÍCULO TERCERO: Derogar todas las disposiciones que sean contrarias al Plan Anual Operativo vigencia 2025.

Dada en Pereira, a los 13 días de marzo de 2025.

CUMPLASE,

MÓNICA PAOLA SALDARRIAGA ESCOBAR
Gerente

EMERSON EDILBERTO JAIMES
Secretario General

Revisó: Diana Lorena Morales Lozano - Directora de Planeación

Elaboró: Alejandra Agudelo Quiceno – Profesional II Dirección de Planeación

Diana Lorena Morales Lozano