



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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSION 3

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S. A. “ESP”
2018

G E S T O R

LEONARDO IVAN OROZCO VIVAS
GERENTE





TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE:.....	5
4. FUNDAMENTO LEGAL.....	6
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	7
5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.....	9
5.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
5.4. COMPONENTE 4. MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
5.5. COMPONENTE 5. INICIATIVAS ADICIONALES.....	16





1. INTRODUCCIÓN

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. “ESP”, como empresa prestadora de servicios públicos, está comprometida con las políticas anticorrupción, Derechos Humanos y ejecutora de los recursos de transferencias nacionales y porque los recursos se ejecuten con transparencia y lleguen a los ciudadanos, en un Estado de participación ciudadana, en la definición, ejecución y vigilancia.

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

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

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

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





- c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno

- d) **Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.





2. OBJETIVO

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Establecer y actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas acciones preventivas como medida de mitigación y erradicación.
- ✓ Establecer acciones de racionalización de trámites.
- ✓ Establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas, presentación de informes sectoriales e informes de gestión.
- ✓ Asegurar la confiabilidad de los procedimientos y la información suministrada.
- ✓ Garantizar la participación de la comunidad.
- ✓ Establecer acciones en la atención al ciudadano y en la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar información oportuna y eficaz.

3. ALCANCE:

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





4. FUNDAMENTO LEGAL

En la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. ESP, se hace necesaria la revisión e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano alineados a la versión 3, obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 03 de 1990 fortalecimiento personerías municipales
- La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece las funciones que el Personero ejercerá en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos.
- Ley 1474 de 2011, dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1551 de 2012, que modifica aspectos de la ley 136 de 1994.
- Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas y Restitución de Tierras.
- Decreto 4632 de 2011, reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012 define los parámetros y metodología para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la de Ley 1474 de 2011, a través del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”.
- Decreto 124 de 2016 define los parámetros y metodología para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la de Ley 1474 de 2011, a través de la metodología para la versión II.

5. COMPONENTES DEL PLAN

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





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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

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

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

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

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



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

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

REF	PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			ANÁLISIS ANTES DE CONTROLES		EVALUACIÓN	EVALUACIÓN DE CONTROLES						VALORACIÓN GENERAL DEL CONTROL						ANÁLISIS		EVALUACIÓN	
		EL RIESGO	POSIBILIDAD - CAUSA	CONSECUENCIAS	Impacto	Probabilidad		NIVEL (E-A-M-B)	CONTROLES ASOCIADOS AL RIESGO		TIPO DE CONTROL		Puntaje Total	Existe?	Docume ntado?	Se aplica	Respon Aplicac	frecu. Adecua	Efectivo	Impacto	Probabili dad	NIVEL (E-H-M-L)	PRIORIDAD DEL RIESGO
		Qué y cómo puede ocurrir	Por qué se presenta				Preventivo / Correctivo		Ataca: Impac /Prob	5	5	20											
RA-GTH1	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Adoptar conducta negligente en el desarrollo y tramite de las actuaciones disciplinarias por quejas o denuncias en contra de los trabajadores	por omision del debido proceso para aplicar sanciones.	Prescripción de las acciones disciplinarias Omisión sanciones a faltas graves	3	1	M	Procedimiento para a plicar sanciones en el cual se establecen terminos y responsabilidades para iniciar investigación preliminar Comité obrero patronal conformado por representantes de los trabajadores y de la empresa	Correctivo	Impacto	80	5	5	20	5	15	30	2	1	B	IV		
RA-GJC1	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATOS	Defeciencia en la defensa de los intereses de la empresa	Abogado asignado para la defensa de un proceso llegue a acuerdos con la contraparte	Fallo condenatorio a la Empresa.	3	2	M	Seguimiento a las actuaciones procesales del apoderado designado	preventivo	Probabilidad	75	5	0	15	5	10	40	3	1	M	III		





5.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

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

1. CONEXIÓN TEMPORAL DE UNA ACOMETIDA PARA UNA OBRA CIVIL EN POPAYÁN

Acometida transitoria de agua para ser usada en la construcción de una obra civil para obras en construcción, obras ubicadas en predios que nunca han estado vinculados como usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado y predios en donde ya existía el servicio y se solicita habilitar la cuenta interna para abastecer una nueva construcción.

2. CAMBIO DE TARIFA A LOS INMUEBLES EN LOS CUALES FUNCIONEN HOGARES COMUNITARIOS DEL BIENESTAR FAMILIAR U HOGARES SUSTITUTOS EN POPAYÁN

Es el cambio de tarifa del predio en el cual funciona un inmueble de uso residencial donde se preste el servicio de Hogar Comunitario del Bienestar Familiar o Sustituto, para que en este se apliquen las tarifas correspondientes al estrato uno.

3. VIABILIDAD DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA PROYECTOS URBANÍSTICOS EN POPAYÁN

Especificaciones técnicas generales que se requieren para el acceso del servicio público de agua potable y/o alcantarillado para construcción de proyectos urbanísticos dentro del perímetro sanitario de la Empresa en el municipio de Popayán.

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE POPAYÁN

Documento que certifica la aprobación de los planos, diseños y presupuestos presentados por el urbanizador o constructor para acceder al servicio de acueducto y alcantarillado.





5. DENUNCIA DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN PARA VIVIENDA URBANA EN POPAYÁN

Si se requiere romper la presunción de solidaridad el arrendador de denuncia de la existencia de un contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos establecidos por la Ley a fin de que durante su vigencia no se mantenga la solidaridad en el pago del servicio público integrado de acueducto, suscrito de manera conjunta por quienes detentamos la calidad de arrendador o propietario y la información.

6. CONEXIÓN A LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO EN POPAYÁN

Instalación del servicio de acueducto y/o alcantarillado para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial dentro del perímetro sanitario de la ciudad de Popayán.

7. ENTREGA DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

Una vez se haya terminado la construcción de las obras, el urbanizador o constructor deberá entregar a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., las redes de acueducto y colectores de alcantarillado construidos para su operación y mantenimiento.

8. REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR MORA EN POPAYÁN

Es el restablecimiento del servicio de acueducto, una vez se haya eliminado la causa que genero la suspensión o el corte.

9. CAMBIO DE USO DEL INMUEBLE A LOS USUARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN POPAYÁN

La persona natural o jurídica, usuario o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado de Popayán puede solicitar la modificación del uso que tiene asignado el predio previa verificación del cumplimiento de unos requisitos.

10. REINSTALACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN POPAYÁN

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





Una persona natural o jurídica se acerca a las oficinas de atención al usuario de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán a solicitar la reinstalación del servicio de acueducto, el cual estaba suspendido de mutuo acuerdo.

11. REVISIÓN Y/O REPOSICIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CONSUMO DE AGUA POTABLE (MEDIDOR) EN POPAYÁN

Una persona natural o jurídica puede solicitar revisión y/o reposición del instrumento de medición en la ciudad de Popayán en cumplimiento de la normatividad vigente con el objeto de garantizar una medición de un consumo real y efectiva.

12. SUMINISTRO Y/O INSTALACIÓN DE MEDIDORES PARA LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS EN EL MUNICIPIO DE POPAYÁN

Una persona natural o persona jurídica espera que le sea suministrado y/o instalado un instrumento de medición para el registro de sus consumos de agua potable por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán, permitiendo con esto una facturación real y efectiva mes a mes en la ciudad de Popayán.

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

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

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

Aplicar al cobro del servicio público domiciliario: acueducto y alcantarillado de un(os) bien(es) inmueble(s) de acuerdo a la estratificación socioeconómica adoptada por la Oficina Asesora de Planeación Municipal.





5.3. COMPONENTE 3. **RENDICIÓN DE CUENTAS**

Como un mecanismo de participación ciudadana y de interacción con la comunidad, La Empresa realiza conjuntamente con la Alcaldía Municipal jornadas de rendición de cuentas, en la cuales se presentan informes de la gestión que adelanta por la empresa en cuento a los servicios que presta y se retroalimenta de las necesidades y expectativas de los usuarios, igualmente atiende quejas y reclamos y se aclaran inquietudes sobre la prestación del servicio.

De otra parte, el Concejo Municipal en su ejercicio de control político, invita permanentemente a rendir cuentas sobre aspectos particulares y generales del servicio, la Empresa juiciosamente y de manera estructura atiende todos los requerimientos e inquietudes presentadas.

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

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

Los mecanismos de atención definidos por AAPSA comprenden:

1. Oficina de Atención Integral al Suscriptor
2. Línea de atención al reporte de daños
3. Página Web
4. Facebook
5. Twitter
6. Instagram
7. Youtube





1. OFICINA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL SUSCRIPTOR

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





La oficina se encuentra provista de 8 módulos para recepción de peticiones, quejas, recursos y solicitudes, en cada uno el personal competente se encuentra cualificado para dar una respuesta y/o solución acorde a los requerimientos del cliente.

2. LÍNEA DE ATENCIÓN DE DAÑOS

Mecanismo de atención establecido para recepcionar los reportes de daños que se puedan presentar en las redes de distribución, domiciliarias, colectores y estructuras del sistema de alcantarillado. La línea directa es el 116, línea que se atiende las 24 horas del día los 7 días a la semana (7x24).

3. PAGINA WEB

Con el dominio www.acueductopopayan.com.co cualquier ciudadano puede encontrar la información corporativa, de tramites, suspensiones programadas y obras de reposición de redes, entre otra información.



4. FACEBOOK

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

Estos mensajes tienen receptividad en diferentes públicos quienes responden a través de *Me gusta* y comentarios a los cuales se procura



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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



responder de inmediato, ya sea a través de la misma publicación o por mensajes internos. Además, por el chat interno también se reciben solicitudes de daños o información de interés general que es direccionada a la división correspondiente.



5. TWITTER

Esta red social permite emitir información más precisa, corta y contundente, acompañada de imágenes y fotografías, que permiten a los usuarios de la empresa estar al tanto de noticias, sobre todo de carácter técnico como suspensiones del servicio.





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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



6. INSTAGRAM

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



7. YOUTUBE

A través de esta plataforma se divulgan diferentes mensajes institucionales en formato video. Aunque no cuenta con una retroalimentación permanente, sí es un mecanismo amplio de divulgación de las actividades, programas y proyectos que tiene esta entidad.

5.5. COMPONENTE 5. INICIATIVAS ADICIONALES

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

RESPONSABILIDAD: Actuar consiente de las consecuencias positivas o negativas que puedan generar sus acciones u omisiones, reconocer y hacerse cargo de las mismas bajo cualquier condición.

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co





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

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



COMPROMISO: Actitud positiva y responsable para el logro de los objetivos, fines y metas de la organización en la cual cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Colaborar, servir con gusto, ser atento y mostrar respeto por los usuarios y sus necesidades, con miras al logro de la calidad y excelencia de nuestro servicio, partiendo de la premisa que el interés público prevalece sobre el interés particular

LIDERAZGO: Capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio.

RESPECTO: Capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes dentro de la filosofía de la organización.

Calle 3 No 4 – 29

Conmutador: (28) 321000 FAX: 24 20 14 - 24 04 66 - 31 81 02

www.acueductopopayan.com.co e-mail: contactenos@acueductopopayan.com.co

