



PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2025

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ - EMPREVEL E.S.P.

1. Fundamentación Legal

El presente Plan de Acción Institucional se formula en cumplimiento de los principios de eficiencia, continuidad, calidad y cobertura establecidos en la Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios), la Ley 689 de 2001, la Ley 1955 de 2019 (Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad), y en consonancia con los lineamientos del Plan de Desarrollo Municipal vigente y las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. Objetivo General

Planificar y ejecutar las acciones estratégicas necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Vélez, en condiciones de eficiencia, eficacia, continuidad, calidad y responsabilidad social y ambiental.

3. Objetivos Específicos

- Asegurar la prestación ininterrumpida y de calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Fortalecer la gestión administrativa, operativa y financiera de EMPREVEL E.S.P.
- Cumplir con los requisitos legales y regulatorios aplicables.
- Fomentar la sostenibilidad ambiental y la cultura ciudadana.
- Mejorar la comunicación y participación efectiva con los usuarios.

4. Ejes Estratégicos y Acciones Institucionales

4.1. Gestión Operativa y Técnica

Acciones:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de redes de acueducto y alcantarillado conforme al Plan de Mantenimiento Anual.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AGUILERO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA



**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ -
EMPREVEL E.S.P.**

- Optimización de la infraestructura de captación, potabilización y disposición final de aguas residuales.
- Implementación de programas de reducción de pérdidas de agua no contabilizada (IANC).

Indicadores:

- Índice de Continuidad del Servicio (%).
- Número de intervenciones técnicas anuales.

4.2. Gestión Financiera y Comercial

Acciones:

- Actualización catastral de usuarios y estratificación socioeconómica conforme a la normatividad vigente.
- Implementación de estrategias de recuperación de cartera y cultura de pago.
- Revisión periódica del estudio tarifario conforme a las metodologías de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Indicadores:

- Nivel de recaudo efectivo (%).
- Reducción del índice de cartera vencida (%).

4.3. Cumplimiento Normativo y Fortalecimiento Institucional

Acciones:

- Capacitación permanente del talento humano en normatividad sectorial, contratación pública, atención al usuario y servicio al cliente.
- Actualización del Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos internos.

Indicadores:

- Número de capacitaciones efectuadas.
- % de cumplimiento de planes de mejora.

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX** # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

4.4. Gestión Ambiental

Acciones:

- Ejecución del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).
- Cumplimiento de las metas establecidas en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
- Programas de educación ambiental dirigidos a la comunidad en temas de ahorro de agua, separación en la fuente y disposición adecuada de residuos sólidos.

Indicadores:

- Cumplimiento de indicadores PUEAA.
- Número de campañas ambientales realizadas.

4.5. Atención al Usuario y Participación Ciudadana

Acciones:

- Fortalecimiento de los mecanismos de atención al usuario conforme a lo dispuesto en el Régimen de Protección al Usuario de Servicios Públicos (Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 151 de 2001).
- Realización de encuestas anuales de satisfacción del usuario.
- Desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas.

Indicadores:

- Nivel de satisfacción del usuario (%).
- Número de espacios de participación ciudadana efectuados.

5. Cronograma de Ejecución

La ejecución de las actividades aquí previstas se desarrollará a lo largo del año 2025, de conformidad con la siguiente programación:

Actividad	Responsable	Fecha de Ejecución
Mantenimiento de redes	Líder Acueducto y Alcantarillado	Permanente
Actualización catastral	Área Comercial	Semestral

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

Actividad	Responsable	Fecha de Ejecución
Ejecución de campañas ambientales	Líder AC y ALC, Líder de Aseo	Trimestral
Encuestas de satisfacción	Atención al Usuario	Diciembre 2025
Capacitación del personal	Jefe de Talento Humano	Trimestral

6. Recursos

- **Financieros:** Recursos propios de facturación, aportes municipales, transferencias, gestión de convenios y proyectos de cooperación nacional e internacional.
- **Humanos:** Planta de personal técnico, operativo y administrativo conforme al Manual de Funciones vigente.
- **Materiales:** Equipos de transporte, maquinaria pesada, herramientas de mantenimiento, insumos químicos para tratamiento de agua y materiales de recolección de residuos.

7. Matriz de Objetivos

- La matriz de objetivos permite visualizar la totalidad de los objetivos macro y las actividades detalladas que llevarán al cumplimiento de los mismos.
- En este aparte se indican a los responsables de las actividades, y las metas de cumplimiento.
- Los responsables serán designados por la administración, así como el mecanismo establecido para su reporte periódico a través de la matriz de mando institucional por cada uno de los responsables a la Gerencia.
- Los reportes se llevan a cabo en cada hoja de indicadores y estos son presentados en un resumen en donde se evidencia su nivel de avance o cumplimiento.
- Los responsables por su reporte son los mismos contratistas o servidores que estarán encargados por ejecutar cada una de las actividades que conlleven al cumplimiento de los objetivos.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P					
GESTION ESTRATEGICA					
VIGENCIA 2025					
PROCESO MACRO	PROCESO ESPECIFICO	N	OBJETIVO PROPUESTO	Objetivo específico	META
ACUEDUCTO	IRCA	1	Mantener los índices de agua apta para el consumo humano	Mantener un adecuado estado de limpieza de los puntos de muestreo con el fin que las muestras no se contaminen	100%
ACUEDUCTO	IRCA	2	Mantener los índices de agua apta para el consumo humano	Mantener los estándares de uso de químicos óptimos de acuerdo con las turbiedades especificadas	100%
ACUEDUCTO	CONTINUIDAD	3	Mejorar la continuidad del servicio público de acueducto en el servicio de Vélez	Optimizar el tiempo de respuesta de los daños presentados en las tuberías de la red matriz optimizando las horas hombre asignadas a cada orden de trabajo	4 horas
ACUEDUCTO	CONTINUIDAD	4	Mejorar la continuidad del servicio público de acueducto en el servicio de Vélez	Optimizar el tiempo de respuesta de los daños presentados en las redes producto del plan maestro de Acueducto y Alcantarillado de Vélez	1 hora
ACUEDUCTO	CONTINUIDAD	5	Mejorar la continuidad del servicio público de acueducto en el servicio de Vélez	Proteger y cuidar las fuentes acuíferas llevando a cabo campañas de siembra de especies nativas alrededor de las bocatomas, al igual que emprender campañas con el fin de crear conciencia en los ciudadanos del cuidado de las mismas.	4
ACUEDUCTO	CONTINUIDAD	6	PRESION: Mejorar las presiones de agua de las redes de distribución	Instalar ventosas de desfogue de presión en las redes de distribución de acuerdo con los niveles históricos de mayores daños por cuenta de ruptura de tuberías.	100%
ACUEDUCTO	IANC	7	Mejorar los niveles de micromedición en Vélez reduciendo la facturación por promedio	Realizar las visitas críticas que generan lecturas por promedio y regularizar su situación	100%
ACUEDUCTO	IANC	8	Instalar y cobrar los medidores que son reportados como dañados a través del proceso de toma de lecturas.	Llevar a cabo el cambio de micromedidores reportados en mal estado, disminuyendo dicho índice al 95% con respecto al número Actual censado.	100%
ACUEDUCTO	IANC	9	Emprender y ejecutar una campaña de incentivo a la denuncia de conexiones fraudulentas y de campaña de uso responsable del agua.	Establecer incentivos al equipo de fontaneros para que denuncien actos de corrupción en cuanto a conexiones fraudulentas. Igualmente, ofrecer incentivos a los usuarios a través de la denuncia directa en línea de comunicación establecida por la Gerencia.	100%
ACUEDUCTO	IANC	10	Disminuir las fugas de las redes principales	Producto de la medición de los niveles de pérdidas por válvula de macromedición, realizar inspecciones de detección de fugas.	100%

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX #** (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P					
GESTION ESTRATEGICA					
VIGENCIA 2025					
PROCESO MACRO	PROCESO ESPECIFICO	N	OBJETIVO PROPUESTO	Objetivo específico	META
ASEO	IMAGEN DEL SERVICIO	11	Mejorar la imagen del servicio de prestación del servicio de Aseo	Fomentar el uso de EPP y llevar a cabo la compra de overoles con colores corporativos. Llevar a cabo la compra de los carros recolectores, organizar su uso y garantizar su salvaguarda.	100%
ASEO	SEPARACION EN LA FUENTE	12	Fomentar los procesos de reciclaje dentro del Municipio de Vélez	Llevar a cabo un trabajo coordinado con las empresas de reciclaje y el municipio para fomentar la separación en la fuente. Lograr aumentar en al menos un proyecto el aprovechamiento de los materiales reciclables	1,00
ASEO	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	13	Características de los vehículos	Mejorar las condiciones técnicas del OLM 041 a través de un programa de mantenimiento continuo que reduzca los niveles de escape de lixiviados	80%
INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION	14	COHERENCIA DE LA INFORMACION SUMINISTRADA: Mejorar la calidad de la información suministrada en SUI	Analizar la calidad de la información suministrada en SUI verificando la coincidencia de esta entre las fuentes	100%
FINANCIERAS	TESORERIA	15	Entregar información de Tesorería y Presupuestal de forma oportuna	De acuerdo con el cronograma pactado previamente, entregar información oportuna tanto contable como presupuestal	100%
COMERCIAL	FACTURACION	16	Reducir los índices de anomalías en trabajo estructurado con el área técnica	Estructurar un estrategia que incluya actividades necesarias para la reducción de pérdidas	100%
ARCHIVO	ARCHIVO	17	Emprender un plan estratégico para el manejo del PINAR de acuerdo con los estándares de la norma en el tiempo que lo permita el presupuesto programado	Llevar a cabo actividades coordinadas de implementación de actividades del PINAR en la entidad programadas en un cronograma estratégico	100%

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - **SERVICIO AL USUARIO:** usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - **TELEFAX** # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ - EMPREVEL E.S.P					
GESTION ESTRATEGICA					
VIGENCIA 2025					
PROCESO MACRO	PROCESO ESPECIFICO	N	OBJETIVO PROPUESTO	Objetivo específico	META
FINANCIERAS	CARTERA	18	ACCIONES DE CORTE Y SUSPENSION: Llevar a cabo de manera continuada las acciones de cobro persuasivo manteniendo los niveles de recaudo corriente.	Mantener un ejercicio de corte y suspensión en la etapa persuasiva de manera continuada generando cultura de pago oportuno, así como revisar y garantizar el cobro de los servicios conexos de corte y reconexión mediante la factura.	100%
FINANCIERAS	CARTERA	19	ACCIONES ETAPA PREJURIDICA: Disminuir la cartera vencida por cuenta del cobro prejudicado oportuno	Llevar a cabo las acciones que permitan la disminución de la cartera vencida en un 75% con respecto al nivel de cartera al inicio de la medición.	75%
FINANCIERAS	CARTERA	20	ACCIONES ETAPA COACTIVA: Disminuir la cartera vencida en la etapa coactiva a partir de las acciones oportunas de cobro coactivo	Llevar a cabo las acciones que permitan la disminución de la cartera vencida en un 75% con respecto al nivel de cartera al inicio de la medición.	75%
FINANCIERAS	CUENTAS POR PAGAR	21	Suspensión del pago de las obligaciones mercantiles	Llevar a cabo las negociaciones y acuerdos de pago con los acreedores de la Pretoma	100%
FINANCIERAS	RENTABILIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	22	Insostenibilidad financiera del servicio de Aseo	Reducir las toneladas de basura producidas y dispuestas en el punto final, aumentando el aprovechamiento de los materiales reciclables.	15%
SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	23	Implementar en su totalidad la resolución 0312 Capítulo II para empresas entre 11 y 50 trabajadores	Implementar un cronograma de implementación/ asignar recursos para su implementación / reportar acciones de cumplimiento periódicamente	85%

7. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento a la ejecución del Plan de Acción se realizará mediante informes de avance trimestrales, evaluaciones internas de desempeño según establezca el Agente Especial, con el fin de garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos trazados.

Atentamente,


JORGE ANDRÉS LOPEZ VARGAS
AGENTE ESPECIAL

WEBSITE: <http://www.emprevelesp.com.co/> - SERVICIO AL USUARIO: usuarioemprevel@gmail.com

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: pqrsemprevelesp@gmail.com

EMERGENCIAS: Cel # 318 256 0420 - TELEFAX # (7) 7563102 -

CALLE 9 No.7-01 BARRIO AQUILEO PARRA

VÉLEZ - SANTANDER – COLOMBIA