RESOLUCIÓN N°035 DEL 16 DE FEBRERO DE 2026

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO VIGENCIA 2026-2027 EN LA EMPRESA SE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A E.S.P

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SEVICIOS PUBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los estatutos y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política dispone en el artículo 209 que la función administrativa está al servicio de intereses generales y se desarrolla con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad y que las autoridades administrativas deberán coordinar que en todos sus órdenes tendrá un control interno que ejercerá en los términos de la ley.

Que la Constitución Política dispone en el artículo 269 para las entidades públicas, la obligación de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con la ley, con la finalidad de propender porque las actuaciones de las entidades administrativas se ajusten a la ley y se orienten, no solo, a la formulación de metas y objetivos, sino, a su consecución.

Que el Decreto 1083 de 2015, compilatorio del Sector Función Pública, incorpora el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual establece la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación como eje para orientar la gestión pública hacia resultados medibles y verificables.

Que la planeación se constituye en un instrumento de gestión fundamental para orientar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P que con su accionar, se considera fundamental, actualizar sus componentes estratégicos para prestar servicios de calidad.

Que el Plan Estratégico Corporativo, es un instrumento fundamental en el proceso administrativo de la entidad, que permite garantizar el desarrollo de las estrategias, programas y proyectos a gestionar y realizar de cara a las competencias institucionales y a los nuevos retos asignados a la misma.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Estratégico Corporativo para la vigencia 2026 - 2027, el cual hace parte integral de la presente resolución

Parágrafo: El Plan Estratégico Corporativo se anexa al presente Acto Administrativo como parte integral de este documento para la vigencia 2026-2027 y puede ser modificado o ajustado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño o el que corresponda.

ARTÍCULO SEGUNDO. Divulgación del plan estratégico corporativo: El Plan Estratégico Corporativo para la vigencia 2026-2027, será publicado en la página web de la empresa (https://www.launionsaesp.com/) de acuerdo con los parámetros establecidos.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

Dada en el Municipio de La Unión a los 16 días de mes de febrero de 2026.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

Elaboro: Adriana Osorio Betancur – Contratista MIPG
Revisó/Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo - Gerente

PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIÓN S.A. E.S.P.

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

MUNICIPIO DE LA UNIÓN, ANTIOQUIA

2026-2027

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. RESEÑA HISTORICA 4
3. DATOS DE LA EMPRESA 5
3.1. Definición 5
3.2. Objeto 5
3.3. Domicilio 5
3.4. Denominación Oficial 5
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 6
4.1. Misión 6
4.2. Visión 6
4.3. Objetivos 6
4.4. Política y objetivos de SIG 7
4.5. Valores corporativos 8
4.6. Código de integridad 9
4.7. Organigrama administrativo 12
4.8. Organigrama operativo 12
4.9. Diagnóstico del Entorno 13
5. LINEAS ESTRATÉGICAS 14
5.1. Acueducto 14
5.2. Alcantarillado 15
5.3. Aseo 16
6. PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS 17
6.1. Estrategias financieras 17
6.2. Estrategias comerciales 17
6.3. Estrategias de procesos 18
6.4. Estrategias de retroalimentación organizacional 18
7. METODOLOGÍA 20
7.1. Establecer metas e indicadores 20
7.2. Planificar acciones y asignar responsabilidades 20
7.3. Evaluar y ajustar 20
7.4. Comunicar y motivar 21
8. CRONOGRAMA 22

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la gestión pública colombiana, la planificación estratégica se reconoce como un instrumento indispensable para la administración eficiente y eficaz de las entidades del Estado. La Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A E.S.P, asume esta práctica como un compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entendiendo que su labor impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible del municipio.

El presente Plan Estratégico Institucional se formula bajo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente que regula la planeación, gestión y control de las entidades públicas. Esta normativa constituye el marco que garantiza que la Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P opere bajo principios de legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia, sostenibilidad y orientación al ciudadano.

La construcción del Plan Estratégico Institucional se soporta en un proceso de análisis integral de la institución y del entorno en el que opera, con el fin de identificar oportunidades, riesgos, fortalezas y debilidades que orienten la gestión estratégica.
Este proceso garantiza que las decisiones y acciones de la empresa se orienten al cumplimiento de metas claras, medibles y sostenibles en el tiempo, fortaleciendo la gestión administrativa, promoviendo la participación ciudadana y asegurando un servicio público de calidad.

Plan Estratégico Institucional constituye el instrumento rector que guía la toma de decisiones, la planificación de recursos y la implementación de acciones concretas para fortalecer la Empresa de Servicios Públicos de La Unión, Antioquia. Su elaboración refleja un compromiso institucional con la excelencia, la innovación y la mejora continua, en concordancia con los principios de la gestión pública colombiana y con el objetivo de contribuir al bienestar de la comunidad y al desarrollo integral del municipio.

Cada acción, estrategia y meta contemplada en este Plan se orienta de manera directa al cumplimiento de la misión, visión y metas institucionales de la empresa. Este enfoque garantiza que la gestión no solo sea coherente con la normatividad y los lineamientos del MIPG, sino que además avance hacia objetivos claros y medibles, que fortalezcan la institución, mejoren la satisfacción de los ciudadanos y aseguren la sostenibilidad de los servicios públicos a largo plazo.

2. RESEÑA HISTORICA

El marco constitucional de 1991, más todo el proceso de descentralización del Estado, han convertido al Municipio de La Unión en la célula fundamental del Estado, responsable de asegurar la prestación de los servicios básicos de agua potable y saneamiento básico. En este contexto los municipios reciben aportes y transferencias de acuerdo con lo estipulado en la ley 60 de 1993 y en la ley 99 de 1993 " Ley del medio ambiente". Estos recursos están destinados y orientados a la ejecución de proyectos de saneamiento básico y mejoramiento ambiental.

En 1994 con la expedición de la Ley 142, marco constitucional de los servicios públicos domiciliarios, cambia radicalmente el panorama de los mismos en el país; al punto que sitúa a los dirigentes territoriales en posición de afrontar la prestación eficiente con cobertura, continuidad y calidad, de los servicios públicos domiciliarios en toda su jurisdicción. Es así como en 1998 es creada la Empresa de Servicios Públicos de La Unión como Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, mediante acuerdo municipal 012 de 17 de abril de 1998 para prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

3. DATOS DE LA EMPRESA

3.1. Definición

La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De La Unión S.A. E.S.P., es una sociedad Industrial y Comercial del orden Municipal, con capital 100% público, se debe definir como una empresa oficial de servicios públicos domiciliarios, descentralizada regida por la Constitución Nacional, la Ley 142 de 1994 y en las normas que la adicionan, modifican o sustituyan.

3.2. Objeto

El objeto principal de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P es la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo en el Municipio de La Unión en el Departamento, adicionalmente podrá prestar los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público, así como también las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios y adicionalmente el tratamiento de los residuos y las basuras.

3.3. Domicilio

Para efectos legales, el domicilio de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P, será en la Calle 10 N° 10-36. En el Municipio de La Unión, Departamento de Antioquia, República de Colombia.

3.4. Denominación Oficial

Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P, con NIT N° 811.014.879-1

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

"EMPRESA DE SERVICIOS PÙBLICOS DE LA UNIÒN S.A.E.S.P.", "UNION S.A E.S.P." Conforme la revisión realizada a la actual plataforma estratégica de la empresa "UNIÓN S.A E.S.P.", y después de consultar y analizar el modelo integrado de planeación y gestión –MIPG, la ley 142 de 1994, el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y los aspectos relacionados con el componente misional, así como los relacionados con los planes de que trata el Decreto 612 de 2018, se propone:

4.1. Misión

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios la "Unión S.A E.S.P." presta a los usuarios los servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios, con compromiso, calidad, cobertura, eficiencia, eficacia, transparencia en el régimen tarifario y continuidad en la prestación del servicio, con especial protección y cuidado del medio ambiente, garantizando con lo anterior el crecimiento y rentabilidad de le empresa, con el fin de continuar beneficiando a los usuarios y la comunidad en general de La Unión.

4.2. Visión

La Empresa de Servicios Públicos domiciliarios La Unión S.A. E.S.P., será en Diciembre de 2032 líder a nivel departamental por la calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, orientada con criterios empresariales, económicos y sociales contribuyendo al mejoramiento esencial del medio ambiente y de la calidad de vida de los habitantes del municipio de La Unión y la región.

4.3. Objetivos

Objetivo general

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios la "Unión S.A E.S.P." tiene como objetivo estratégico, la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios, dando debida continuidad y cobertura con calidad y transparencia a los habitantes del municipio de La Unión.

Objetivos específicos

- Mejorar continuamente el nivel de satisfacción del cliente y usuarios de nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.
- Incrementar la competencia del personal para cumplir con las expectativas de los clientes, usuarios y la empresa.

- Prestar oportunamente los servicios cumpliendo con los requisitos de La ley, desarrollando alternativas para la ampliación de la cobertura que permita satisfacer la demanda de la población actual y futura.
- Implementar planes y programas efectivos que contribuyan al manejo y conservación del medio ambiente, enfocados en la mitigación, adaptación del ecosistema, contribuyendo a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Estar en continuo mejoramiento de los procesos de la Empresa.

4.4. Política y objetivos de SIG

La empresa de servicios públicos domiciliarios de la Unión S.A. E.S.P. Está orientada a la satisfacción oportuna de las necesidades de manejo, tratamiento, y distribución de agua potable, alcantarillado, saneamiento básico, aseo, recolección de residuos sólidos y servicios complementarios; cumpliendo con la normatividad legal, fundamentados en la competencia de nuestros funcionarios y empleados en su capacidad para responder oportunamente a las necesidades.

La Empresa de Servicios Públicos domiciliarios La Unión S.A. E.S.P. , será en diciembre de 2032 líder a nivel departamental por la calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, orientada con criterios empresariales, económicos y sociales contribuyendo al mejoramiento esencial del medio ambiente y de la calidad de vida de los habitantes del municipio de La Unión y la región.

Objetivos del SIG de la calidad

- Mejorar continuamente el nivel de satisfacción del cliente y usuarios de nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.
- Incrementar la competencia del personal para cumplir con las expectativas de los clientes, usuarios y la empresa.
- Prestar oportunamente los servicios cumpliendo con los requisitos de la ley, desarrollando alternativas para la ampliación de la cobertura que permita satisfacer la demanda de la población actual y futura.

- Implementar planes y programas efectivos que contribuyan al manejo y conservación del medio ambiente.
- Estar en continuo mejoramiento de los procesos de la empresa.
- Buscar el mejoramiento en los procesos a través de medios tecnológicos, aprovechando los avances en esta materia.

4.5. Valores corporativos

- EFICIENCIA: Administrar el rendimiento y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles con la obtención de los mejores resultados posibles. Virtud y facultad de lograr un efecto determinado. Capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de energía o de recursos. Las y los servidores tenemos la capacidad y la virtud individual y colectiva para desempeñar nuestra labor con eficiencia y efectividad.
- TRANSPARENCIA: Todos los actos y gestiones de los miembros de la Empresa serán ejecutados, con lealtad, franqueza, claridad y nitidez, especialmente el manejo e implementación de la cobertura, la calidad y el régimen tarifario.
- COMPROMISO: Los servidores tenemos la disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la empresa de la cual somos parte.
- LIDERAZGO: es la capacidad de cada uno de nuestros funcionarios de generar y aceptar positivamente los cambios y desarrollo potencial de un equipo de trabajo enfatizando en la innovación y comprometiéndose con un objetivo común.
- RESPETO: Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno. Las y los servidores reconocemos como fundamental el respeto al otro, que permita la aceptación de la individualidad de cada ser y aceptando el valor inherente y los derechos innatos de cada individuo y de la sociedad.
- LEALTAD: Cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las de honor. Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo. Las y los servidores de la empresa, desempeñaremos nuestra labor con lealtad a los principios fundamentales y defenderemos el desempeño de nuestra labor en defensa de los derechos fundamentales a la vida y la salud.
- RESPONSABILIDAD: Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.
- AMABILIDAD: Disposición personal a cooperar con los demás, ser amigable y servicial. Las y los servidores tenemos el compromiso con la vida y la salud.

Fortaleciendo nuestra labor con una atención basada en la amabilidad, dignidad, deferencia, interés y calidad.

- HONESTIDAD: Conducta recta, honrada que lleva a observar normas y compromisos, así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad en el servicio con sus usuarios.
- DILIGENCIA: sentido más alto de esmero y cuidado de los servidores hacia los procesos y sus usuarios. Es la prontitud de hacer algo con gran agilidad tanto al interior de la Empresa como en la prestación del servicio.
- JUSTICIA: La justicia como valor consiste en el hábito o voluntad firme de le Empresa, a reconocer y otorgar el derecho a los demás. Trabajar a interior de la Empresa para hacer cumplir los derechos de todos los usuarios.

4.6. Código de integridad

Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el que se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Empresa, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

a. Defender el Derecho a la vida pública y privada de cada uno de los funcionarios, sin hacer distinciones de edad, raza, sexo, orientación sexual o preferencia religiosa o política.
b. Ofrecer un trato justo, observando prácticas laborales basadas en la equidad y en la mutua cooperación dentro del marco de los valores comunes.
c. Asumir los valores de la Empresa, como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio de sus funciones, manteniendo siempre, en todos los actos privados, así como en las funciones oficiales, un compromiso explícito con la rectitud y la honradez.
d. Abstenerse de incurrir en situaciones que puedan implicar la ocurrencia de conflictos de interés o manejo indebido de información, que afecten a la Entidad y a los demás.
e. Dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al cumplimiento de las labores asignadas con la más alta calidad, con diligencia, eficiencia e imparcialidad.
f. Denunciar la corrupción en cualquier momento en que se descubra.
g. No procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otro, mediante el uso del cargo o invocando la Empresa.

h. Fortalecer las condiciones de trabajo sanas y seguras, en un clima de mutuo entendimiento y colaboración, construido por el dialogo entre todos los funcionarios.
i. No utilizar la información confidencial como medio para obtener beneficio propio.
j. Velar por la conservación y el buen uso de los bienes con el fin de mantener en óptimas condiciones el inventario de la empresa.
k. Fortalecer, difundir y cumplir el buen uso del Sistema de Gestión Integral para el manejo de los residuos y similares, logrando así eliminar y mitigar los impactos ambientales y los riesgos de salud de las y los usuarios y su familia, los servidores de la empresa y su familia.

Con los Usuarios

a. Velar por la protección y defensa de los derechos y garantías fundamentales de las personas en nombre de la institución.
b. Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia, eficiencia, con compromiso institucional y social a través de mecanismos de trabajo idóneo y capaz.
c. Asumir de manera correcta y transparente la implementación del régimen tarifario, para que de esta manera se preste un servicio de calidad, continuo, eficiente y con una amplia cobertura.
d. Instituir y fortalecer resultados positivos de la gestión pública, con el objeto de contribuir con el desarrollo social, buscando un mejor posicionamiento de la empresa que se convierta en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.
e. Dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión y las decisiones adoptadas por la empresa en cumplimiento de la participación ciudadana.
f. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución.
g. Garantizar que todo usuario tiene el derecho a presentar quejas y reclamos.
h. Velar por el cumplimiento del contrato uniforme de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Con la Comunidad

a. Velar por la protección y defensa de los derechos y garantías fundamentales de las personas en nombre de la institución.
b. Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia, eficiencia, con compromiso institucional y social a través de mecanismos de trabajo idóneo y capaz.
c. Instituir y fortalecer resultados positivos de la gestión pública, con el objeto de contribuir con el desarrollo social, buscando un mejor posicionamiento de la empresa que se convierta en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad.

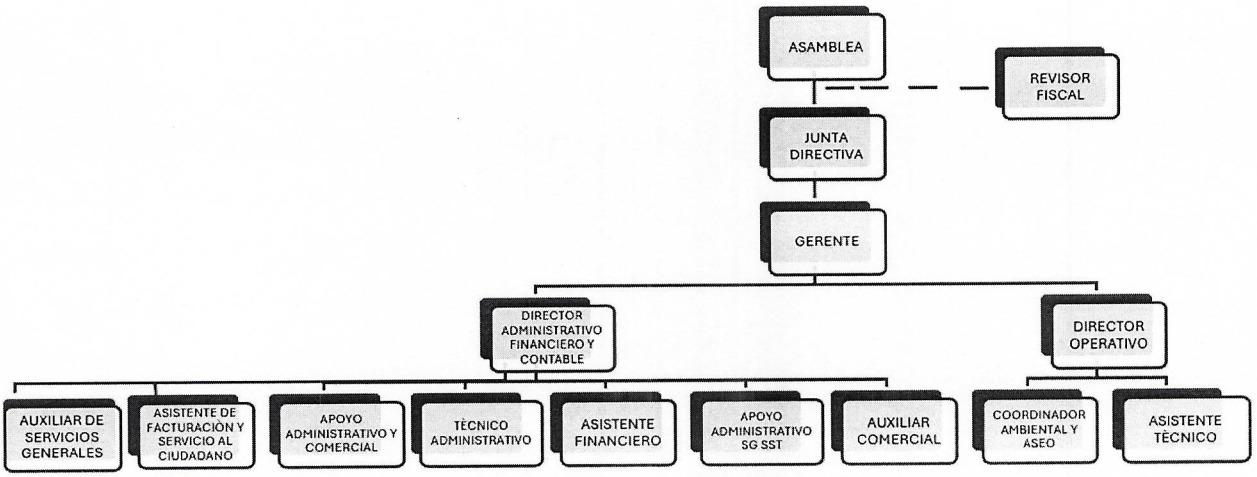
d. Dar a conocer a la ciudadanía en general la gestión y las decisiones adoptadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de La Unión S.A E.S.P., en cumplimiento de la participación ciudadanía.
e. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución.

Con el Medio Ambiente

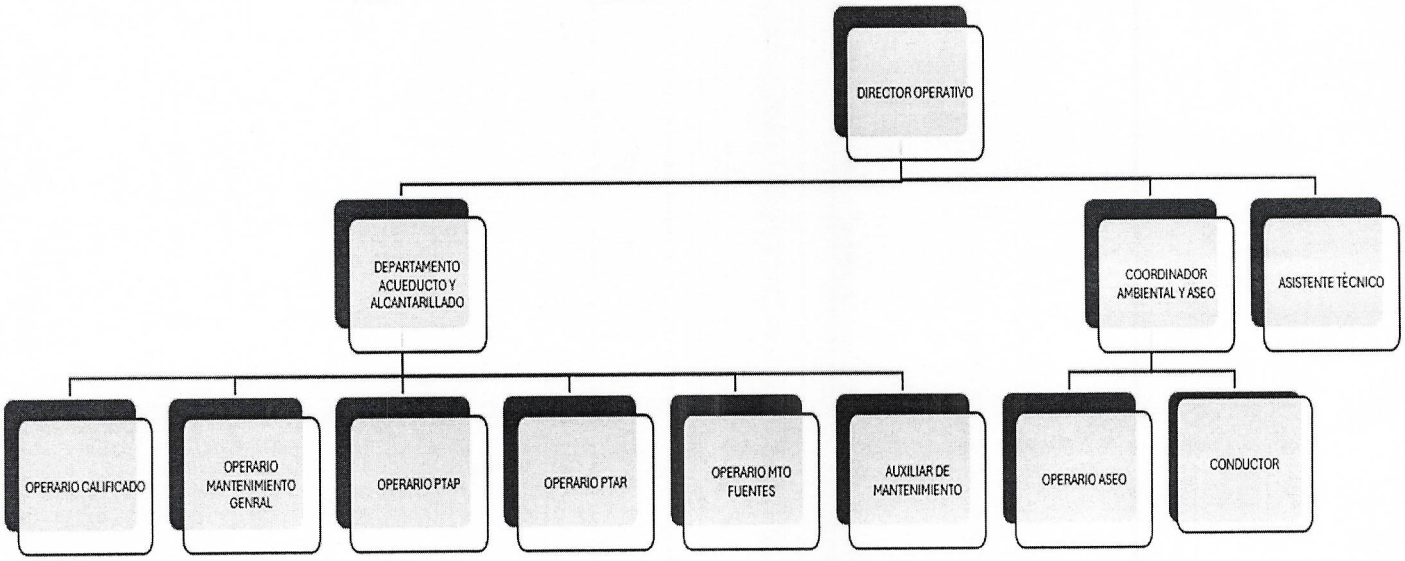
a. Difundir y aplicar las normas y acuerdos internacionales firmados por Colombia en materia del cuidado del medio ambiente, tratamiento de residuos y similares que permitan garantizar en forma idónea y oportuna, su clasificación, manejo, almacenamiento temporal, transporte y disposición final de estos residuos que permitan el conocimiento, práctica y cultura de protección y conservación del medio ambiente, manejando adecuadamente todos los residuos generados en la empresa.
b. Fortalecer el Equipo de Manejo de Residuos que permita cumplir la Ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos, que es el responsable de coordinar, establecer las políticas, los planes de capacitación y las actividades que considere necesarias sobre esta materia.
c. Difundir y aplicar la Ley 373 de 1997, por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua, para avanzar en acciones que promuevan prácticas de uso eficiente en los sectores priorizados de acuerdo con su demanda de agua.
d. Aplicar la estrategia de "Cero Papel", en aras de aunar esfuerzos para lograr la disminución en el consumo de papel y prestar un servicio más eficiente a los ciudadanos, en términos de mayor acceso a la información mediante la utilización de Tecnologías de la Información y la Comunicación, beneficiando al mismo tiempo al medio ambiente.

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

4.7. Organigrama administrativo



4.8. Organigrama operativo



4.9. Diagnóstico del Entorno

El análisis DOFA permite evaluar la situación interna y externa de la empresa de servicios públicos del municipio, encargada de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Este ejercicio identifica los principales factores que influyen en su desempeño, considerando el alto crecimiento urbano, las condiciones de la infraestructura existente y la capacidad operativa y financiera de la entidad. Los resultados del análisis constituyen un insumo clave para orientar la planeación estratégica y la toma de decisiones.



Se evidencia que la empresa cuenta con fortalezas importantes, como el personal técnico capacitado, la infraestructura propia y la demanda constante del servicio; sin embargo, enfrenta debilidades relacionadas con la limitada capacidad financiera, la antigüedad de las redes y la cobertura insuficiente. El crecimiento urbano representa una oportunidad para fortalecer la sostenibilidad del servicio, pero también implica riesgos asociados a la presión sobre la infraestructura, los costos operativos y los cambios normativos. En este contexto, se hace necesario fortalecer la planeación, optimizar los recursos y priorizar inversiones que garanticen la continuidad y calidad de los servicios públicos.

5. LINEAS ESTRATÉGICAS

El presente Plan Estratégico Corporativo establece la hoja de ruta para la gestión integral de la empresa, articulando su misión, visión, objetivos estratégicos y líneas de acción para la vigencia 2026–2027. La planificación se centra en tres líneas estratégicas asociadas a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que constituyen pilares fundamentales para garantizar la prestación eficiente, continua y sostenible de los servicios públicos domiciliarios.

Estas líneas no solo aseguran el acceso al agua potable, el manejo adecuado de las aguas residuales y la gestión integral de los residuos sólidos, sino que también contribuyen de manera directa a la protección de la salud pública, la preservación del medio ambiente y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Se busca integrar el enfoque estratégico y técnico, permitiendo alinear los recursos, procesos e infraestructura con los objetivos institucionales; definir metas operativas y de gestión, así como indicadores que faciliten el seguimiento, la evaluación de resultados y la toma de decisiones basada en información confiable y fortalecer la sostenibilidad financiera, la calidad del servicio y el cumplimiento normativo y ambiental.

5.1. Acueducto

Se espera mantener una cobertura del 100 % en el servicio de acueducto, garantizando la continuidad y calidad del suministro de agua potable para toda la población de la zona urbana. Uno de los principales factores que afecta el servicio es el tema de la presión, debido a que el municipio es muy plano. Además, la disponibilidad del agua es otro factor clave, dado el rápido crecimiento del municipio.

Entre los proyectos prioritarios se encuentra la ampliación de la planta de potabilización y la construcción del tanque elevado, que requieren inversión significativa debido a la infraestructura física necesaria.

En el corto plazo, se busca contar con una mayor disponibilidad de agua que permita garantizar la continuidad del servicio las 24 horas del día, los siete días de la semana . Se mantiene la meta de cobertura total y la calidad del agua suministrada, asegurando un servicio ininterrumpido.

5.2. Alcantarillado

La empresa proyecta alcanzar una cobertura del 100% en el servicio de alcantarillado en la zona urbana, garantizando la continuidad y funcionamiento adecuado del sistema de alcantarillado conforme al crecimiento del municipio y a la capacidad operativa existente.

Los principales riesgos identificados para el sistema de alcantarillado están asociados a altas precipitaciones que generan eventos de inundación, así como a limitaciones en la capacidad de descarga del sistema, especialmente en temporadas de lluvias intensas, lo que incrementa el riesgo de rebosamientos y afectaciones a la infraestructura.

La empresa tiene como objetivo continuar con la construcción y actualización del Plan Maestro de Alcantarillado, el cual permitirá planificar y ejecutar de manera gradual las obras necesarias para el manejo adecuado de aguas lluvias y la mitigación de eventos de inundación en el municipio. Durante este periodo se espera priorizar la ejecución gradual del Plan Maestro de Alcantarillado por etapas, enfocada en la construcción de nuevas redes, reposición y rehabilitación de redes existentes, así como en la optimización de la capacidad hidráulica del sistema.

Se contemplan proyectos orientados a la reducción de vertimientos y control de la contaminación, mediante la construcción de nuevas redes, reposición de alcantarillados deteriorados y separación adecuada de aguas lluvias, con el fin de minimizar descargas inadecuadas y afectaciones ambientales.

Como medidas de adaptación y resiliencia ante el cambio climático, la empresa implementará acciones permanentes como el mantenimiento y limpieza de canales, caños y quebradas, así como el control y seguimiento de los parámetros físicos y químicos, garantizando el adecuado funcionamiento del sistema y la protección de las fuentes hídricas.

Todos los proyectos del sistema de alcantarillado requieren articulación con entidades externas, debido a que la empresa no cuenta con la capacidad técnica, financiera ni operativa para ejecutarlos totalmente de manera autónoma. Esta articulación se realizará principalmente con la administración municipal, autoridades ambientales y entidades departamentales.

Como resultado de las acciones planteadas, se espera incrementar la capacidad hidráulica del sistema, reducir la frecuencia e impacto de eventos críticos asociados a inundaciones y rebosamientos, y mejorar el desempeño de las redes sistemáticas y la protección de las fuentes hídricas.

5.3. Aseo

La empresa de servicios públicos busca garantizar una cobertura del 100 % del servicio de aseo en la zona urbana y aumentar progresivamente la cobertura en la zona rural, asegurando la prestación continua y de calidad del servicio de aseo a todos los usuarios. En el marco de la economía circular y el aprovechamiento de residuos, se establecen como objetivos reducir la cantidad de residuos dispuestos en rellenos sanitarios y aumentar el aprovechamiento de los residuos orgánicos y reciclables, promoviendo la sostenibilidad ambiental y la eficiencia de los recursos.

Se prioriza la satisfacción del usuario mediante la prestación oportuna del servicio y la mejora en la frecuencia y calidad de la recolección, transporte y disposición final de los residuos. Para ello, se desarrollan proyectos de ampliación y sistematización de los procesos de recolección y disposición, así como iniciativas para fortalecer los procesos de aprovechamiento, reciclaje y compostaje. Entre estas iniciativas se incluyen las capacitaciones para fomentar la separación de residuos en la fuente, la recolección diferenciada, el aprovechamiento en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) de reciclaje, y la elaboración de abono orgánico a partir de residuos orgánicos.

Adicionalmente, se busca modernizar el transporte y los procesos mediante la optimización de las operaciones de aprovechamiento y disposición final, garantizando mayor eficiencia y reducción de impactos ambientales. Para lograr estos objetivos, se mantendrán alianzas estratégicas con entidades municipales, gubernamentales y cooperaciones ambientales, asegurando coordinación, recursos y apoyo técnico en la ejecución de los proyectos.

Las metas definidas incluyen mantener la cobertura urbana del 100%, incrementar la cobertura rural de manera progresiva, fortalecer la educación y cultura ambiental de los usuarios para la correcta disposición de residuos, y reducir significativamente la cantidad de residuos enviados a relleno sanitario mediante la promoción del aprovechamiento, reciclaje y compostaje. Estas acciones contribuirán a consolidar un servicio de aseo sostenible, eficiente y orientado a la satisfacción de la comunidad, al mismo tiempo que se promueve la protección ambiental y la economía circular en el municipio.

6. PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS

6.1. Estrategias financieras

Fortalecimiento del flujo de caja

- Optimización del recaudo y reducción de cartera morosa.
- Implementación de acuerdos de pago y facilidades digitales

Eficiencia en el gasto

- Control presupuestal trimestral
- Reducción de costos operativos mediante digitalización y automatización

Planeación financiera de largo plazo

- Actualización del plan financiero a 5–10 años.
- Creación de fondo de contingencias para emergencias operativas

Optimización de subsidios y contribuciones: Revisión técnica de la estructura tarifaria conforme a la normatividad vigente.

Diversificación de fuentes de ingreso: Gestión de recursos de cofinanciación (nación, departamento, cooperación)

6.2.Estrategias comerciales

Mejoramiento del servicio al usuario

- Implementación de canales virtuales (página web, redes sociales)
- Reducción de tiempos de respuesta a PQR

Ampliación de cobertura

- Identificación de conexiones irregulares.
- Formalización de usuarios no registrados

Fidelización y cultura de pago

- Campañas pedagógicas sobre uso responsable del servicio.
- Incentivos por pago oportuno

Posicionamiento institucional

- Estrategia de comunicación digital y comunitaria
- Publicación periódica de resultados de gestión

Segmentación de usuarios: Análisis de datos para identificar perfiles de consumo y necesidades.

6.3.Estrategias de procesos

Optimización técnica del acueducto: Programa permanente de detección y reparación de fugas, y contrabandos

Fortalecimiento del sistema de alcantarillado: Identificación y control de vertimientos no autorizados

Mejoramiento del servicio de aseo:

- Seguimiento a disposición final en relleno sanitario autorizado
- Fortalecimiento del aprovechamiento y reciclaje

Cumplimiento normativo:

- Reportes oportunos al SUI
- Cumplimiento de estándares de calidad del agua (IRCA)
- Auditorías internas periódicas

Gestión del riesgo y continuidad:

- Mantenimiento preventivo de infraestructura
- Inventario actualizado de activos

6.4.Estrategias de retroalimentación organizacional

Sistema de indicadores de gestión:

- IANC.
- Continuidad del servicio.
- Cobertura.
- Eficiencia en recaudo.
- Nivel de satisfacción del usuario

Evaluación periódica del desempeño:

- Seguimiento anual por área.
- Planes de mejora específicos

Fortalecimiento del talento humano:

- Capacitación en normatividad
- Formación técnica en operación de PTAP y redes

Clima organizacional:

- Encuestas internas anuales.
- Programas de bienestar laboral

Mejora continua:

- Comité de gestión y desempeño, y comité interdisciplinario de coordinación del control interno
- Implementación de acciones correctivas y preventivas

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

7. METODOLOGÍA

Para asegurar el cumplimiento efectivo del Plan Estratégico Corporativo, la empresa ha definido una metodología práctica y estructurada que permite traducir los objetivos estratégicos en resultados medibles y sostenibles. Esta metodología busca garantizar que cada línea estratégica —Acueducto, Alcantarillado y Aseo— cuente con metas claras, acciones definidas y responsables específicos, fomentando la eficiencia, la coordinación y la mejora continua en todas las áreas de la organización.

Mediante este enfoque, se facilita el seguimiento del desempeño, la identificación temprana de desviaciones, la implementación de ajustes cuando sea necesario y la motivación del personal, asegurando que todos los colaboradores comprendan su papel en el logro de los objetivos institucionales. De esta manera, la metodología se convierte en una herramienta clave para gestionar estratégicamente los recursos, optimizar los procesos y cumplir con los compromisos corporativos y normativos.

7.1. Establecer metas e indicadores

Se definen metas claras y alcanzables para cada línea estratégica (Acueducto, Alcantarillado y Aseo), que reflejen los resultados esperados en la vigencia 2026–2027.

Se seleccionan indicadores de gestión y desempeño, que permiten medir de manera objetiva el avance de las metas y evaluar la eficiencia, calidad y sostenibilidad de los servicios.

Esto asegura que la empresa pueda monitorear el progreso y tomar decisiones basadas en datos confiables.

7.2. Planificar acciones y asignar responsabilidades

Se diseñan acciones y proyectos específicos necesarios para alcanzar cada meta.

Se asignan responsables claros, recursos financieros, humanos y tecnológicos, y se establecen plazos definidos.

Esta planificación permite que cada área sepa qué debe hacer, cómo hacerlo y con qué recursos, reduciendo riesgos de retrasos o duplicidad de esfuerzos.

7.3. Evaluar y ajustar

Se realizan evaluaciones periódicas para revisar si las metas e indicadores se están cumpliendo.

En caso de desviaciones o dificultades, se implementan acciones correctivas y mejoras, ajustando el plan cuando sea necesario.

Esta práctica garantiza que el plan sea flexible y adaptable, permitiendo que la empresa responda a cambios en el entorno o situaciones imprevistas.

7.4. Comunicar y motivar

Se establece un sistema de comunicación interna para informar a todo el personal sobre los objetivos, avances y logros alcanzados.

Se fomenta una cultura organizacional de compromiso y mejora continua, donde cada colaborador comprende cómo su trabajo contribuye al cumplimiento del plan.

Esto fortalece la coordinación, la motivación y el sentido de pertenencia, factores clave para alcanzar los objetivos estratégicos.

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA - PLAN ESTRATÉGICO 2026-2027				
LINEA ESTRATÉGICA	**PROYECTO**	**ACTIVIDAES**	**CORTO PLAZO**	
			2026	**2027**
ACUEDUCTO	Búsqueda de nueva fuente de agua	Identificar, evaluar y seleccionar fuentes hídricas para aumentar la capacidad de abastecimiento de agua potable.		**X**
	Continuidad y mejora en cobertura y servicio	Mantener la cobertura de servicio al 100 % en la zona urbana	**X**	**X**
ALCANTARILLADO	Construcción y expansión del sistema de alcantarillado	Construir nuevas redes de alcantarillado para cubrir el 100% de la zona urbana	**X**	**X**
	Reposición y rehabilitación de redes y alcantarillados existentes	Ejecutar obras de reposición o reparación en tramos priorizados	**X**	**X**
	Mantenimiento y limpieza para resiliencia climática	Ejecutar limpieza periódica de canales, caños y quebradas	**X**	**X**
ASEO	Programas de educación y cultura ambiental	Realizar talleres y capacitaciones en separación de residuos para hogares y empresas	**X**	**X**
	Ampliación de la planta de cargos para la optimización de procesos	Ampliar la planta de cargos, con el fin de mejorar y/o ampliar la cobertura de recolección de residuos haciendo uso de todos los vehículos recolectores que posee la empresa.		**X**
	Alianzas estratégicas y coordinación interinstitucional	Mantener convenios y alianzas con entes municipales, gubernamentales y cooperaciones ambientales.	**X**	**X**