



		PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA				4
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con Información al Ciudadano.	Plan de Comunicaciones actualizado	Gestión de Comunicaciones División de Gestión Integral – Gestión de Calidad	agosto 2024 - diciembre 2024	Se realizo contratación para el plan de medios, del año 2024, para priorizar la comunicación ciudadana a través de la plataforma digital www.emdupar.gov.co , en ausencia de un Plan de Medios tradicional."
	1.2	Socializar y Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Gestión de Comunicaciones	agosto 2024 - diciembre 2024	Este procedimiento no le aplica a Emdupar S.A E.S.P, toda la información producida por la entidad se publica en la pagina www.emdupar.gov.co , cumpliendo con lo establecido en el indice de transparencia activa - ITA .
	1.3	Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Gestión de Comunicaciones	agosto 2024 - diciembre 2024	como parte de su compromiso con la transparencia, la empresa difunde información sobre su gestión a través de diversos canales, tales como el sitio web institucional (https://www.emdupar.gov.co/index.php/contactenos/contacteno) y las
	1.4	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P.	Diferentes Medios de Comunicaciones Efectivos: Radio, Prensa, TV. Pag Web.	Gestión de Comunicaciones	Permanente	Emdupar S.A. E.S.P, reconoce como grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven afectadas por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado. Se cuenta con un catastro de usuarios en permanente actualización, distribuido entre los diversos niveles socioeconómicos (estratos) y usos asociados en la prestación del servicio, de tal modo que existe la oportunidad de orientar las decisiones sobre los proyectos de inversión acorde con las necesidades identificadas. https://www.emdupar.gov.co
	2.1	Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.	Grabaciones de sesiones radiales.	Sección de comunicaciones	Permanente	Se constata que EMDUPAR S.A. E.S.P, hace uso de diferentes medios de comunicación como radio, redes sociales, prensa escrita y pagina web, para reflejar la información a cerca de la gestión que realiza de acuerdo a su plan estratégico.

		PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA			
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	2.2 <i>Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan Estratégico Actual.</i>	4 boletines emitidos	Sección de comunicaciones	Semestral	A través del Plan de Medio se hace publicidad radial sobre la gestión y campaña de sensibilización y educación al usuario sobre uso adecuado de los servicios de acueducto y alcantarillado. Los avances del Plan Estratégico se dan a conocer por intermedio de los Informe de Gestion.
	2.3 <i>Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.</i>	Registro de visitas y compromisos comunitarios	Sección de comunicaciones	Permanente	Emdupar S.A. E.S.P, a través de la oficina de comunicaciones y atención al usuario, cuenta con la agenda que consolidan los compromisos, derivados de las visita realizadas a las comunidades. https://www.emdupar.gov.co
	2.4 <i>Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.</i>	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Gestión de Comunicaciones	Cuando se Requiera	Se constata la existencia de registros y/o agenda donde se registran los compromisos adquiridos con la Comunidad, con los funcionarios de la Coordinación de comunicaciones y responsabilidad social de EMDUPAR S.A. E.S.P.

		PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA				
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Gestión Talento Humano	Semestral	No se evidencia capacitaciones realizadas por los funcionarios, respecto al tema Rendición de Cuentas.
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Se evidencia capacitaciones en la vigencia 2024 a los funcionarios de la división de PQRS y atención al usuario, en temas que contribuyan a una mejor atención al ciudadano
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión	Semestral	Control Interno realizó los seguimientos semestrales a las P.Q.Rs, cumpliendo con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.
	4.2	Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	agosto 2024 - diciembre 2024	De acuerdo a la normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRS



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI	
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	5.1	Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	agosto 2024 - diciembre 2024	Se llevo a cabo la contratacion del plan de medios durante la vigencia 2024.
	5.2	Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEAA	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	agosto 2024 - diciembre 2024	Se confirma la participación en eventos de capacitación e intercambio de saberes con plataformas y medios de comunicación.
	5.3	Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,	Procedimiento actualizado	Division de Atencion al usuario y PQR, Seccion de comunicaciones	agosto 2024 - diciembre 2024	A pesar de la importancia de conocer la opinión de los usuarios, no se registra una medición mensual de la satisfacción del usuario. Esto dificulta la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones basadas en la evidencia.por lo que se recomienda mplementar una medición mensual de la satisfacción del usuario mediante encuestas. Esto permitirá recolectar información relevante de manera continua, identificar áreas de mejora con mayor precisión y tomar decisiones basadas en datos concretos, promoviendo así un enfoque más centrado en el usuario y mejorando la calidad del servicio o producto ofrecido.
	5.4	Presentación de Informes	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Division de Atencion al usuario y PQR, Seccion de comunicaciones	agosto 2024 - diciembre 2024	En el periodo evaluado de enero a diciembre de 2024, se evidenció informe emitido por la oficina de PQR y publicados. sin embargo no se evidencia encuestas de satisfaccion al usuario de manera periodica de modo que permita evaluar la percepcion de los usuarios de una manera mas dinamica.
OBSERVACION:	Seguimiento realizado con corte al mes diciembre de 2024, de acuerdo a las normas legales y al cronograma establecido, bajo la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios apartir del 2 de marzo 2023, SSPD - 20231000173785					