


|  | | PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA | | | | |
|--|---|--|--|--------------------|--|--|
| 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 <i>Actualizar el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con Información al Ciudadano.</i> | Plan de Comunicaciones actualizado | Gestión de Comunicaciones División de Gestión Integral – Gestión de Calidad | Mayo - Agosto 2025 | | Se realizo contratación para el plan de medios, para la vigencia actual apartir del mes e abril, para priorizar la comunicación ciudadana a través de la plataforma digital www.emdupar.gov.co . |
| | 1.2 Socializar y Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas | Estrategia socializada | Gestión de Comunicaciones | Mayo - Agosto 2025 | | 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 <i>transparencia activa - ITA</i> . |
| | 1.3 Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información | Caracterización de ciudadanos y grupos de interés | Gestión de Comunicaciones | Mayo - Agosto 2025 | | 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 populares redes sociales Instagram (Emdparsa) y Facebook (Emdupar Sa-esp)" |
| | 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 dispone de medios y espacios para la interacción y retroalimentación de la información a los diferentes grupos de interes; Facilitando canales de comunicación donde los ciudadanos puedan formular preguntas, expresar inquietudes y realizar sugerencias. https://www.emdupar.gov.co/ |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 <i>Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.</i> | 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. https://www.emdupar.gov.co/Instagram(Emdparsa)yFacebook(EmduparSa-esp)" |
| | 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 de acción (2023 - 2025), 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 la ciudadanía. 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 @emduparsa; emdupar sa - esp |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 <i>Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos</i> | 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 - div. PQR | Semestral | | Durante la vigencia 2025, no se han realizado capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la División de PQRs y Atención al Usuario en temas orientados a fortalecer la calidad en la atención al ciudadano. |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 <i>Efectuar seguimiento a las PQRs y a los derechos de petición.</i> | 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 | Mayo - Agosto 2025 | | Se evidencia que no se han realizado capacitaciones. De acuerdo a la normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRs que capacitaciones se han realizado |
| | 5 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 | Mayo - Agosto 2025 | | Se llevo a cabo la contratación del plan de medios durante la vigencia 2025, por tres meses. |



| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|------------------------------|--|
| Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano | 5 | Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEAA | Eventos realizados | Gestión de comunicaciones | Mayo - Agosto 2025 | Se confirma la participación en eventos de capacitación e intercambio de saberes con plataformas y medios de comunicación. |
| | 5 | 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 | Mayo - Agosto 2025 | 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 implementar 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 | Presentación de Informes | Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario | Division de Atencion al usuario y PQR, Seccion de comunicaciones | agosto 2025 - diciembre 2025 | En el periodo evaluado de enero a agosto de 2025, no se evidenció informe emitido por la oficina de PQRs y publicados, del mismo modo no se evidencia encuestas de satisfacción al usuario de manera periodica de modo que permita evaluar la percepción de los usuarios de una manera mas dinamica. |
| OBSERVACION: | | Seguimiento realizado con corte al mes agosto de 2025, de acuerdo a las normas legales y al cronograma establecido, bajo la intevención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios apartir del 2 de marzo 2023, SSPD - 20231000173785 | | | | |