

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	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	Septiembre - diciembre 2025	Se realizó contratación para el plan de medios, para la vigencia actual apartir del mes de 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	Septiembre - diciembre 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 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	Septiembre - diciembre 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	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. https://www.emdupar.gov.co/ Instagram (Emdparsa) y Facebook (Emdupar Sa-esp)"
	2.2	Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan Estratégico Actual.	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 Gestión.
	2.3	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	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	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Gestión de Comunicaciones	Cuando se Requiere	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 www.emdupar.gov.co @emdparsa; emdupar sa - esp
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 - div. PQR	Semestral	Durante la vigencia 2025, se realizó 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	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.R.s, 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	Septiembre - diciembre 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
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	Septiembre - diciembre 2025	Se llevo a cabo la contratación del plan de medios durante la vigencia 2025, por tres meses.
	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	Septiembre - diciembre 2025	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	División de Atención al usuario y PQR, Sección de comunicaciones	Septiembre - diciembre 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.
	5.4	Presentación de Informes	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Division de Atención al usuario y PQR, Sección de comunicaciones	Septiembre - diciembre 2025	En el periodo evaluado de septiembre a diciembre 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 diciembre de 2025, 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