




PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos					% DE AVANCE		 modelo integrado de planeación y gestión					
ESTADO DE ACCIONES												
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL									
0	0	7	7									
0%	0%	100%										
No	RECOMENDACION	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES		SEGUIMIENTO			
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Promover que la Alta Dirección participe en las actividades de socialización del código de integridad y principios del servicio público. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realización actividades de autocontrol: carteleras, folletos, participación en jornadas de inducción y reinducción, , medios de comunicación etc.	Encuestas Publicación en las carteleras sobre los principios y valores del código de integridad	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION HUMANA CONTROL INTERNO DE GESTION	NELSON FELIZZOLA BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Fue publicado el código de integridad en la página web de la entidad https://www.emdupar.gov.co/index.php/documentos-publicos/area-comercial la oficina de Control Interno de Gestión realizó la jornada de socialización del código de ética y dio a conocer los 5 valores que representan a los servidores públicos. (honestidad, justicia, respeto, compromiso y diligencia). Del mismo modo por medio de una encuesta se dio a realizar la acitdad de autocontrol https://forms.gle/7LqgVo24855b5hQA https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KUVvYhRnpuUjLbL-JX09vqgEOPjyBw2wM92RV-Bw/edit?usp=sharing avance 100%	11/12/2025
2	Analizar y tomar las medidas de mejora que contribuyan al fortalecimiento del clima laboral en la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Realizar seguimiento a las actividades realizadas con relación al clima laboral y conflicto de intereses en la entidad.	Encuestas	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION HUMANA CONTROL INTERNO DE GESTION	NELSON FELIZZOLA BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Durante la revisión realizada por la Oficina de Control Interno (OCI) al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de EMDUPAR S.A. E.S.P., se identificó como hallazgo la no implementación ni aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, en contravención de lo establecido en la normativa colombiana vigente. No obstante, se deja constancia de que, como resultado del seguimiento y las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, la Entidad subsanó el hallazgo, mediante la contratación del diagnóstico de riesgo psicosocial, con lo cual se da inicio al proceso de evaluación, análisis y posterior formulación de las acciones de intervención y control correspondientes, en cumplimiento de la normatividad aplicable al SG-SST.	11/12/2025
3	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, sobre temas de archivo y gestión documental, seguridad digital, PQRS/D, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad, etc.)	Realizar verificación que se realicen seguimiento a actividades de capacitación en cuanto a temas de gestion documental, archivo y participación ciudadana	Registro de capacitaciones y socializaciones	1/01/2025	30/11/2025	0	SECRETARIA GENERAL JEFE DE DIVISION DE PQRS CONTROL INTERNO DE GESTION	YOMAIRA QUINTERO NATALIA MATHIU BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Se realizó capacitación con la entidad DIDÁCTICA EMPRESARIAL para los trabajadores de gestión documental en ACTUALIZACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS. Se realizó en conjunto con el SENA capacitación a los servidores de la entidad para el desarrollo de habilidades blandas en SERVICIO AL CLIENTE. avance 100%	11/12/2025
4	Diseñar indicadores para medir el tiempo de atención a los ciudadanos, , medir el uso de canales en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Revisar si los procesos de recolección de datos cumplen con estándares de precisión y consistencia, asegurando que los datos reflejen de manera real los tiempos de espera y de atención.	ENCUESTAS INFORMES DE PQRS	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQRS CONTROL INTERNO DE GESTION	NATALIA MATHIU BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Desde el Área de Atención al Usuario, se ha llevado a cabo la actualización de la encuesta de satisfacción en los servicios de acueducto, alcantarillado y atención al cliente. Dicha encuesta ha sido ajustada bajo el formato FO-GC-15, Versión 06, actualizado el 31 de marzo de 2025. Actualmente, el nuevo formato se encuentra en fase de socialización, con el objetivo de garantizar su correcta implementación y comprensión por parte de los usuarios. la oficina de Control Interno de Gestión ha recomendado, en sus informes semestrales desde el primer semestre de 2023 hasta el segundo semestre de 2024, la realización periódica de esta medición, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 47505 de 2010 de la SSPD. Avance 50%	11/12/2025
5	Definir los lineamientos, por parte de la alta dirección y/o el comité institucional de coordinación de control interno, respecto a los canales de denuncia internos o externos, sobre situaciones irregulares o posibles hechos que impliquen riesgos de corrupción en la entidad, y analizar la información recibida a través de denuncias internas presentadas por servidores o contratistas de la entidad, como también las quejas o denuncias de los grupos de valor de la entidad, para evaluar el cumplimiento de la política de integridad.	Verificar la implementación de los canales de denuncia internos o externos, y solicitar las denuncias o quejas presentadas, para realizar la verificación y seguimiento con el fin de evaluar el cumplimiento de la política de integridad, e identificar los riesgos asociados a las fallas éticas y de compromiso con lo público.	Requerir la implementación de canales de denuncia Canales de denuncia www.emdupar.gov.co https://www.emdupar.gov.co/index.php/denunciaagua Establecer un procedimiento para las denuncias	1/01/2025	30/11/2025	0	CONTROL INTERNO DE GESTION - GESTION HUMANA	NELSON FELIZZOLA BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Desde la oficina de Control Interno, se verificó que la oficina de División de Sistemas, implementó el canal de denuncias externas por los usuarios en la página de la empresa y por la línea telefónica 116 , sin embargo no se a habilitado la línea interna para denuncias de los servidores públicos. avance 50%	11/12/2025
6	Identificar las posibles situaciones que afecten la integridad pública teniendo en cuenta los procesos de capacitación institucional relacionados con escenarios para mejorar el conocimiento sobre el régimen disciplinario en lo relacionado con la obligación de denunciar irregularidades	Verificar que se realice la divulgación de los procedimientos del regimen disciplinario	Realizar requerimiento para la socialización del nuevo código disciplinario Registro capacitaciones	1/01/2025	30/11/2025	0	CONTROL DISCIPLINARIO CONTROL INTERNO DE GESTION	DAVID POLO ALY BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Desde la Oficina de Control Interno de Gestión, se verificó que la Oficina de Gestión Disciplinaria implementó la capacitación "Prevención Disciplinaria", la cual se desarrollará por etapas, conforme a los procesos correspondientes a las diferentes Oficinas de Gestión y División. El calendario de capacitación estará vigente desde el 28 de marzo hasta el 21 de abril del presente año. avance 80%	11/12/2025
7	Promover iniciativas para la transferencia, socialización y apropiación del conocimiento entre sus servidores como parte del proceso de enseñanza-aprendizaje	Realizar seguimiento a la implementación de la política del conocimiento e innovación, como también a las capacitaciones internas y/o externas realizadas a funcionarios con el fin de garantizar la socialización del conocimiento adquirido con el equipo de trabajo de modo que se transfiriera efectivamente dentro de la entidad.	Registro de capacitaciones y socializaciones	1/01/2025	30/11/2025	0	CONTROL INTERNO DE GESTION GESTION HUMANA	NELSON FELIZZOLA BELCY PEDRAZA SÁNCHEZ	CUMPLIDO	100%	Desde control interno se realizó una observación relacionado a la falta de implementación de la política de Gestión del conocimiento e innovación, se realizó la solicitud al área de Gestión Humana, los cuales manifiestan se encuentra en etapa de aprobación el procedimiento para transferencia del conocimiento entre los servidores de EMDUPAR SA ESP avance 30%	11/12/2025

PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG				% DE AVANCE								
ESTADO DE ACCIONES												
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL	45%								
6	0	5	11									
55%	0%	45%										
												
No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES		SEGUIMIENTO			
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Elaborar el plan institucional de archivo PINAR como parte del proceso de planeación de la función archivística	Con la contratación de la empresa DATALINK GROUP SAS se elaboraron los instrumentos archivísticos para el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y demás normatividad vigente referente a la gestión documental de la empresa.	Se cargó en la página web de la empresa el PINAR https://www.emdugar.gov.co/index.php/la-entidad/igs-documental	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	CUMPLIDO	100%	Con fecha 29 de enero de 2025 se realizó el cargue del PINAR en la página web de Emdugar.	11/12/2025
2	Identificar los Fondos Documentales Acumulados de la entidad -FDA.	Implementar el diagnóstico del archivo central de la entidad y de cada una de las dependencias que contienen documentos en su archivo de gestión.	Informe de gestión del contrato 027 del 2024 empresa DATALINK GROUP SAS y evidencia fotográfica	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	CUMPLIDO	100%	Con el diagnóstico se identificó que actualmente Emdugar cuenta con: 1. 81.617 carpetas y 89.579,7 cm lineales de documentación suelta en todas las dependencias. 2. Se usaron 449 folios tipo A2, lo cual no cumple con las normativas del Archivo General de la Nación. 3. El uso predominante de cajas x=200 y x=300 sugiere una buena gestión del espacio físico. 4. El volumen total de documentación suelta refleja una gran cantidad de información gestionada. 5. Se recomienda revisar y ajustar el uso de folios tipo A2 para cumplir con las normativas establecidas y optimizar el espacio disponible.	11/12/2025
3	Realizar el inventario documental para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	llevar a cabo el levantamiento en metros lineales de documentos almacenados en los depósitos del archivo central de Emdugar.	contrato 027 del 2024 empresa DATALINK GROUP SAS	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	CUMPLIDO	100%	Con el diagnóstico se identificó que actualmente Emdugar cuenta con metros lineales de fondos documentales	11/12/2025
4	Implementar las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	Poner en marcha la implementación de las tablas de Valoración Documental TVD para la organización de la oficina de gestión documental	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	Se realizó inclusión en el presupuesto de la vigencia 2025 para la fase 2 del proceso de organización del archivo documental, el cual incluye la convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivo del Cesar.	11/12/2025
5	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre temas de archivo y gestión documental.	Se solicitó capacitación a los empleados de gestión documental, ley 594 de 2000 en cada una de las dependencias de la entidad	se anexa registro fotográfico	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	CUMPLIDO	100%	Se estructuró un modelo de archivo conforme lo establece la Ley 594 de 2000 y se dictaron las capacitaciones por jornadas de gestión de la forma como archivar los documentos que produce cada área.	11/12/2025
6	Aprobar las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	Se solicitó el requerimiento para la contratación de la segunda fase de la Elaboración de las Tablas de Valoración Documental	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	Se realizó inclusión en el presupuesto de la vigencia 2025 para la fase 2 del proceso de organización del archivo documental, el cual incluye la convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivo del Cesar.	11/12/2025
7	Tramitar el proceso de convalidación de las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	realizar el requerimiento para la contratación de la segunda fase de la Elaboración de las Tablas de Valoración Documental.	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	Se realizó inclusión en el presupuesto de la vigencia 2025 para la fase 2 del proceso de organización del archivo documental, el cual incluye la convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivo del Cesar.	11/12/2025
8	Incluir en el presupuesto de la entidad recursos para la infraestructura física requerida para la adecuada gestión documental.	Para el presupuesto de 2025 se dispone de un presupuesto mínimo	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	Se realizó inclusión en el presupuesto de la vigencia 2025, el diseño y la ampliación del espacio físico del archivo documental de la empresa	11/12/2025
9	Publicar en la página web de la entidad las Tablas de Valoración Documental - TVD para organizar el Fondo Documental Acumulado de la entidad.	requerir la aprobación para la contratación de la segunda fase de la Elaboración de las Tablas de Valoración Documental.	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	Se realizó inclusión en el presupuesto de la vigencia 2025 para la fase 2 del proceso de organización del archivo documental, el cual incluye la convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivo del Cesar.	11/12/2025
10	Asegurar que el Cuadro de Clasificación Documental - CCD de la entidad, refleje la estructura organizacional vigente de la entidad.	Con la elaboración diagnóstica por el contratista se recomendó organizar la documentación de acuerdo con la estructura actual de la empresa.	Se realizó cuadro de clasificación documental, se anexa cuadro de excel	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	CUMPLIDO	100%	Es necesaria la reorganización y la nueva estructura para el trámite de las TRD y/o TVD	11/12/2025
11	Elaborar el documento Sistema Integrado de Conservación -SIC de la entidad.	Con la elaboración diagnóstica, se inicia para conocer el estado actual de la documentación, aplicando medidas, técnicas y correctivas para evitar y prevenir los riesgos de deterioro de la documentación.	Se incluye en el presupuesto para el 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	Secretaría General	YOMAIRA QUINTERO ROMERO	SIN AVANCE	0%	es necesaria la reorganización y la nueva estructura para el trámite de las TRD y/o TVD	11/12/2025

PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG Gestión Estratégica del Talento Humano				% DE AVANCE		mipg		modelo integrado de planeación y gestión				
ESTADO DE ACCIONES				71%								
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL									
0	3	4	7									
0%	43%	57%										
No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES		SEGUIMIENTO			
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	Contar con un plan y/o programa de entrenamiento y/o actualización para los abogados que llevan la defensa jurídica. Una de las alternativas es vincular a los miembros de la oficina jurídica o de la oficina de defensa judicial a la Comunidad Jurídica del Conocimiento que es gratis y se pueden realizar solicitudes específicas.	Vincular y capacitar a equipo jurídico a la comunidad jurídica del conocimiento	Registro de vinculación a la comunidad jurídica del Conocimiento. Certificados de las formaciones realizadas	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	EN GESTIÓN	20%	Fue incluido en el PIC Institucional de la vigencia 2025. En la vigencia se realizaron dos capacitaciones relacionadas con la actualización en reforma laboral y regimen prestacional de los servidores públicos.	11/12/2025
2	Desarrollar herramientas y/o instrumentos para transferir el conocimiento y mejorar su apropiación al interior de la entidad.	Implementar actas de entrega de cargo para el pago de las liquidaciones de prestaciones sociales	Procedimiento y formato aprobado e implementado	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	EN GESTIÓN	60%	Las liquidaciones finales de prestaciones sociales de los empleados públicos se efectúan una vez se presenta ante la oficina de Gestión Humana dos formatos. Acta de entrega de cargo y formato de paz y salvo	11/12/2025
3	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social.	Programar Capacitación sobre Participación Ciudadana	Evaluación de la Capacitación	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	50%	Se realizó en conjunto con el SENA capacitación a los servidores de la entidad en SERVICIO AL CLIENTE	11/12/2025
4	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre temas de archivo y gestión documental.	Programar Capacitación sobre Gestión Documental	Evaluación de la Capacitación	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	EN GESTIÓN	70%	Se realizó capacitación con la entidad DIDACTICA EMPRESARIAL para los trabajadores de gestión documental en ACTUALIZACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS	11/12/2025
5	Diseñar y ejecutar un programa de desvinculación asistida por otras causales como actividad de la planeación del talento humano de la entidad.	Documentar un Plan de Retiro Voluntario para desvincular de manera asistida a los trabajadores que tengan derecho a su pensión de vejez	Plan de Retiro Voluntario Documentado	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	100%	El documento Plan de Retiro Voluntario fue Documentado y Aprobado en la entidad. A la fecha 17 trabajadores se han acogido a lo establecido en el documento	11/12/2025
6	Implementar un plan de formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad, etc.)	Incluir en el Plan de Capacitaciones más formaciones tendientes a fortalecer temas relacionados con servicio al ciudadano	Plan de capacitaciones Listados de asistencia	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	100%	En la presente vigencia se realizó capacitación a los servidores públicos en habilidades blandas en conjunto con COMFACESAR, y formación en atención al cliente con el SENA	11/12/2025
7	Promover que la Alta Dirección participe en las actividades de socialización del código de integridad y principios del servicio público. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Jornada de socialización de código de integridad	Listado de asistencia	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	100%	Fue publicado el código de integridad en la página web de la entidad https://www.emdupar.gov.co/index.php/documentos-publicos/area-comercial	11/12/2025

PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG Gobierno Digital				% DE AVANCE		 modelo integrado de planeación y gestión						
ESTADO DE ACCIONES				↑ 0%								
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL			RESPONSABLES		SEGUIMIENTO				
18	0	0	18			SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE VANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
100%	0%	0%										
No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE VANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
2	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre ofertas de empleo.	La entidad no cuenta actualmente con el plan anual de vacante; la palnata de personal es de carácter oficial	https://www.emdugar.gov.co/index.php/transparencia	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión Humana	NELSON FELIZZOLA	SIN AVANCE	0%	La entidad no cuenta actualmente con el plan anual de vacante; la planta de personal es de carácter oficial	11/12/2025
3	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre los proyectos de inversión en ejecución.	no contiene informacion Una vez se reciba la información por parte del área dueña del proceso de Gestión, se procederá a su publicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y a la resolución 1519 del 2020, en cuanto a la debida publicacion	link de planeacion Numeral 6. PLANEACIÓN de la nueva estructura, literal 6.4, Proyectos de Inversión. Nota: Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión".	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión de Planeación	MARIANELLA FLORES BUSTOA	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
4	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre los mecanismos para la participación de los ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés en la formulación de políticas.	Parcialmente cumplido en el Link de Transparencia y acceso a la información pública en el numeral 8. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS: 8.1. Información para niños, niñas y adolescentes, 8.2. Información para Mujeres y 8.3. Otros de grupos de interés.	https://www.emdugar.gov.co/index.php/transparencia	1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión de Planeación	Gestión de Planeación	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
5	Publicar, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" de su sitio web o sede electrónica información actualizada sobre el registro de activos de información.	Una vez se reciba la información por parte del área dueña del proceso de Gestión, se procederá a su publicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Ley de Transparencia y acceso a la información pública y a la resolución 1519 del 2020, en cuanto a la debida publicacion		1/01/2025	30/11/2025	0	Gestión de Planeación	Gestión de Planeación	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
6	Utilizar técnicas de analítica de datos para soportar la toma de decisiones en la entidad (analítica prescriptiva).	Para la vigencia 2025 la empresa planea adquirir un nuevo ERP (Software Integral) el cual tendrá un Dashboard donde se disponga de un módulo de analítica de datos para toma de decisiones respecto a los indicadores de la empresa.		1/01/2025	30/11/2025	0	Div. de Sistemas	Fause Rizcala	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
7	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Alternativa texto para elementos no textuales, Complemento para videos o elementos multimedia, Guión para solo video y solo audio. (regla CC1, CC2, y CC3)	Para la vigencia 2025 la empresa planea renovar toda la pagina web empresa, que cumpla con la normatividad vigente.		1/01/2025	30/11/2025	0	Div. de Sistemas	Fause Rizcala	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
8	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Textos e imágenes ampliables y en tamaños adecuados, Contraste de color suficiente en textos e imágenes, Imágenes alternas al texto cuando sea posible, Identificación coherente, Todo documento y página organizado en secciones y tablas / listas usados correctamente. (regla CC4, CC5, CC6, CC7, y CC8)	Para la vigencia 2025 la empresa planea renovar toda la pagina web empresa, que cumpla con la normatividad vigente.		1/01/2025	30/11/2025	0	Div. de Sistemas	Fause Rizcala	SIN AVANCE	0%		11/12/2025
9	Cumplir, en todas las secciones de la página web oficial de la entidad, con el criterio de accesibilidad: Orden adecuado de los contenidos si es significativo. (Regla CC14)	Para la vigencia 2025 la empresa planea renovar toda la pagina web empresa, que cumpla con la normatividad vigente.		1/01/2025	30/11/2025	0	Div. de Sistemas	Fause Rizcala	SIN AVANCE	0%		11/12/2025

ESTADO DE ACCIONES			
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL
0	0	4	4
0%	0%	100%	



98%

No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES		SEGUIMIENTO			
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	ESTADO	% DE VANCE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
1	Contar con un sistema de información o base de datos que contenga el inventario completo de los trámites de cumplimiento y/o pago de sentencias, conciliaciones o laudos.	Realizar base de datos con todas las solicitudes de conciliación, laudos y sentencias, detallando el proceso para el cumplimiento del pago , donde se involucren las dependencias afectadas con dicho pago	Base de datos y procedimiento estructurado	1/01/2025	30/11/2025	0	OFICINA JURIDICA	ALVARO DAVID CASTILLA NUÑEZ	CUMPLIDO	100%	Se estructuró base de datos en archivo excel, en donde se relacionan las solicitudes de conciliación, la procedencia o no, el tipo de proceso, el valor, la forma de pago, y el cumplimiento Mensualmente se viene actualizando la base de datos, con las solicitudes de conciliación y su decisión, el tipo de proceso, el valor cancelado y su cumplimiento.	11/12/2025
2	Estudio de casos para procedencia de Acción de Repetición y Recuperación de Dineros Públicos dentro de los términos previstos en la Ley.	Consultar el módulo Acción de Repetición y Recuperación de Dineros Públicos, disponible en la Caja de Herramientas de la ANDJE. Link de acceso: https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Home.aspx o solicitar asesoría al correo electrónico asesorialegal@defensajuridica.gov.co .	Relacion de Actas de Comité de Conciliación, donde se evidencia los casos estudiados	1/01/2025	30/11/2025	0	OFICINA JURIDICA	ALVARO DAVID CASTILLA NUÑEZ	CUMPLIDO	90%	Se hizo traslado a los abogados externos de los casos para estudio de procedencia o no de la acción de repetición en los diferentes pagos efectuados por condenas contra la entidad. Una vez emitido el concepto jurídico por parte de los abogados externos, se realizó el estudio y análisis de los casos, determinando la procedencia en la mayoría y en otros acción disciplinaria. Se dio traslado de las decisiones a los Abogados externos para que iniciaran las respectivas acciones. Igualmente, se pone en conocimiento del Ministerio Público, según lo establecido en la Ley 2220/2022. Se interpondrá demanda de Acción de Repetición, por parte de los Abogados externo, por los siguientes pagos realizados: 30/05/2024- RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA: \$48.037.968 16/08/2024 - RAFAEL FRAGOSO SALJAUO: \$115.432.416 23/09/2024 - TAYNA JOSÉ ALMEIRA: \$21.322.358 06/12/2024 - CARLOS EDUARDO LEA: \$61.967.445 23/12/2024 - OSCAR NICOLAS BARROS: \$120.076.129 18/09/2024 - LUIS GOMEZ RINCONES: \$67.024.386 23/12/2024 - MILADYS PADILLA BERMUDEZ: \$6.641.403	11/12/2025
3	Divulgar a sus servidores y contratistas la PPDA a través de los diferentes medios de difusión con los que cuenta la entidad.	Socialización de la PPDA, a través de diferentes medios de comunicación, para conocimiento de todas las áreas involucradas.	Divulgar en página web, correos institucionales, reuniones, etc. www.emdupar.gov.co	1/01/2025	30/11/2025	0	OFICINA JURIDICA	ALVARO DAVID CASTILLA NUÑEZ	CUMPLIDO	100%	Se publicó en la página web de Emdupar, la Política de Prevención de Daño Antijurídico, vigente.	11/12/2025
4	Promover la participación de los servidores del nivel directivo de las áreas administrativas, secretarías y/o misionales donde se generan las fallas o errores que ocasionan el daño antijurídico en procesos deliberativos previos a la sesión del comité de conciliación donde se apruebe la PPDA	Socialización y capacitación a los miembros del Comité de Conciliación y Directivas de la Entidad, respecto de las políticas de prevención del daño Antijurídico.	Solicitar capacitación en Procuraduría.	1/01/2025	30/11/2025	0	OFICINA JURIDICA	ALVARO DAVID CASTILLA NUÑEZ	CUMPLIDO	100%	Se recibió capacitación por parte de la Procuraduría 94 JUDICIAL II PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS, Capacitación respecto del comité de conciliación Ley 2220 de 2022 y 2195 de de 2022. Se viene participando de las capacitaciones a través del portal "Comunidad Jurídica del Conocimiento" de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado- ANDJE, por parte de los Abogados externos y de la Secretaria Técnica del Comité de Conciliación de la Entidad.	11/12/2025

PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG
Planeación Institucional

% DE AVANCE



modelo integrado
de planeación
y gestión

ESTADO DE ACCIONES			
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL
0	5	4	9
0%	56%	44%	



72%

No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES		ESTADO	% DE AVANCE	OBSERVACIONES	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE				
1	Generar espacio participativo con las diferentes áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la construcción y priorización de las acciones en el marco de la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía	Mesas de Trabajo, Comités, Reuniones, Capacitaciones, Monitoreo entre otros. (Diferentes Áreas de la entidad) y con los grupos de valor (Reuniones, charlas etc) PUEAA	https://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION TALENTO HUMANO	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	100%	Retroalimentación a las áreas operativas: Debe reforzarse el flujo de comunicación entre el equipo directivo y las áreas responsables de la implementación, asegurando que las decisiones tomadas se transmitan oportunamente.	11/12/2025
2	Generar indicadores que permitan hacer seguimiento y evaluación a la implementación a la estrategia de integridad pública.	Implementación Matriz de Seguimiento, Evaluación y Control.	Matriz de Seguimiento y Control Integridad Publica	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION TALENTO HUMANO	NELSON FELIZZOLA	CUMPLIDO	100%	Estas acciones buscan fortalecer las capacidades ciudadanas para el ejercicio del control social, promover la participación informada y fomentar la transparencia en la gestión institucional.	11/12/2025
3	Implementar efectivamente la planeación estratégica definida para la vigencia y documentar los resultados obtenidos	EMDUPAR S.A. E.S.P. en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y la Resolución No. 1519 del 24 de agosto del 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; como Empresa prestadora de los servicios públicos dispone ante la Ciudadanía la siguiente información	https://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION DE PLANEACION	MARIANELLA FLORES BUSTOS	CUMPLIDO	100%	Se recomienda fortalecer la calidad de los informes mediante: La incorporación de indicadores comparativos (mensuales, trimestrales o anuales) que permitan visualizar tendencias. El uso de cuadros de mando o resúmenes ejecutivos que faciliten la interpretación rápida por parte del equipo directivo. La integración de análisis de riesgos y acciones correctivas asociadas a los resultados. La implementación de un formato unificado para todos los informes, garantizando consistencia y claridad. Estas acciones contribuirán a una toma de decisiones más ágil e informada, y fortalecerán el proceso de control interno y la mejora continua de la gestión institucional.	11/12/2025
4	Implementar, formalizar y mantener actualizado el modelo de operación por procesos de la entidad	Conjunto de actividades que ayudan a que la empresa alcance un objetivo específico	https://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Calidad/MAPA%20DE%20PROCESOS%20DE%20EMDUPAR%20S.A.%20E.S.P.pdf/detail	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION DE PLANEACION	MARIANELLA FLORES BUSTOS	CUMPLIDO	100%	Establecer un calendario institucional Definir un cronograma claro y obligatorio para la entrega, revisión y validación de los informes, garantizando su disponibilidad antes de los espacios formales de toma de decisiones. Mejorar la articulación entre dependencias Implementar mecanismos de coordinación interáreas (mesas técnicas, revisiones conjuntas o validaciones cruzadas) para asegurar que los informes reflejen la gestión integral del plan de acción vigencia 2023-2025 Fortalecer la trazabilidad Crear un registro o matriz que documente las decisiones tomadas a partir de los informes, incluyendo responsables, acciones y fechas de cumplimiento, para facilitar la verificación del sistema de control interno.	11/12/2025
5	Incluir los lineamientos para la evaluación del riesgo en el proceso de planeación de la entidad, para diseñar una planeación que garantice la seguridad institucional.	Contratar una consultoría para la evaluación, análisis y actualización de los Mapas de riesgo existentes con la finalidad de garantizar la seguridad institucional	PLAN DE COMPRA vigencia 2025	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION DE PLANEACION	MARIANELLA FLORES BUSTOS	EN GESTIÓN	50%	Aplicar metodologías de análisis de causa raíz (Ishikawa, 5 porqués, AMFE) antes de definir ajustes, para garantizar que las medidas respondan a los problemas reales del proceso. Alinear los ajustes con los procesos operativos, asegurando que cada decisión estratégica se traduzca en cambios específicos en procedimientos, responsables y plazos. Implementar un registro institucional de ajustes, que permita documentar: análisis realizado, decisión adoptada, fecha, responsables y resultados esperados. Involucrar a las áreas ejecutoras en los espacios de revisión de indicadores, para asegurar la pertinencia y factibilidad de los ajustes. Homologar las fichas técnicas de los indicadores, asegurando claridad en la definición, fórmula, periodicidad y responsables de reporte. Fortalecer la verificación del control interno, incorporando una evaluación de la eficacia de los ajustes, así como recomendaciones preventivas que favorezcan la mejora continua.	11/12/2025
6	Incluir los objetivos del plan de desarrollo territorial en el proceso de planeación de la entidad, para diseñar una planeación articulada con el Gobierno Nacional	Herramienta que sirve para definir hacia dónde queremos como entidad y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos	PLAN ESTRATEGICO vigencia 2025-2026	1/01/2025	30/11/2025	0	GESTION DE PLANEACION	MARIANELLA FLORES BUSTOS	EN GESTIÓN	50%	Baja articulación entre áreas responsables del control Las dependencias encargadas de ejecutar las medidas de mitigación no participan de forma permanente en los espacios de seguimiento, lo que dificulta una visión integral del estado del riesgo. Fortalecer la participación de todas las áreas involucradas Establecer mesas de trabajo o reuniones periódicas donde cada dependencia responsable presente avances y dificultades sobre los riesgos que gestiona. Crear indicadores cuantitativos y cualitativos para medir el avance real en mitigación de cada riesgo, facilitando una valoración precisa y verificable.	11/12/2025

PLAN DE MEJORAMIENTO MIPG Servicio Ciudadano				% DE AVANCE		mipg modelo integrado de planeación y gestión						
ESTADO DE ACCIONES				64%								
SIN AVANCE	EN GESTIÓN	CUMPLIDAS	TOTAL									
3	2	5	10									
30%	20%	50%										
No	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA O UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	DÍAS QUE FALTAN PARA CUMPLIR	RESPONSABLES	ESTADO	% DE AVANCE	SEGUIMIENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
							SECRETARÍA O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
1	Implementar en el programa de inducción o reintroducción al servicio público o en el plan institucional de capacitación, acciones dirigidas a capacitar a los servidores públicos de la entidad sobre el derecho a la participación ciudadana y los mecanismos existentes para facilitarla.	Realizar requerimiento a la Oficina de Gestión Humana con el fin de capacitar a los servidores públicos	oficio via email del 2 de octubre de 2024	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	CUMPLIDO	100%	Requerimientos a la Oficina de Gestión Humana y Capacitación: Se solicitó información sobre la Ley General de Archivos el 2 de octubre de 2024, reterándose dichas solicitudes el 8 de noviembre y el 12 de diciembre de 2024. Capacitación y Socialización de Nuevos Planes de Financiamiento: Se llevó a cabo la capacitación y socialización a los funcionarios de la Sala de Atención al Usuario respecto a los nuevos planes de financiamiento. Capacitación a la División de P.Q.R.: Se brindó capacitación a los funcionarios de la División de P.Q.R. sobre el procedimiento de envío de mensajería por correo certificado.	11/12/2025
2	Establecer etapas de planeación para promover la participación ciudadana utilizando medios digitales.	realizar Brigadas en los barrios con la participación de nuestros usuarios con el fin de la normalización del servicio las cuales deben ser publicadas en los diferentes medios de comunicación de la Empresa para colocar en conocimiento a la ciudadanía.	instagram - EMDUPARSA facebook:Emdupar sa- esp www.emdupar.gov.co	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	CUMPLIDO	100%	Emdupar ha implementado las brigadas de recado "Emdupar va a tu puerta", las cuales se realizan dos veces al mes en los diferentes barrios de la ciudad. El objetivo de estas brigadas es facilitar el proceso de recado y, a su vez, aumentar la efectividad del mismo, acercando nuestros servicios directamente a la comunidad.	11/12/2025
3	Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.	Articular con la oficina de Gestión Humana- (oficina de comunicaciones) la implementación de los diferentes programas y proyectos con la comunidad.	https://www.emdupar.gov.co/index.php/programa-uso-eficiente-ahorro-agua	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	CUMPLIDO	100%	Emdupar lleva a cabo el Programa PUEAA (Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua), cuyo objetivo principal es concientizar a los estudiantes, a través de los colegios, y a la comunidad en general sobre la importancia del cuidado y ahorro del agua. Este programa tiene como propósito promover prácticas responsables en el uso del agua, fomentando su ahorro y sensibilizando a los participantes sobre su preservación para el bienestar de las futuras generaciones.	11/12/2025
4	Diseñar indicadores para medir la satisfacción ciudadana en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	medir el cumplimiento de los objetivos y mejorar la calidad de la atención.	ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	EN GESTIÓN	50%	Se actualizaron las encuestas de satisfacción en la atención al usuario. Estas encuestas han sido adaptadas con el formato FO-GC-15, Versión 06, modificado el 31 de marzo de 2025. Actualmente, el nuevo formato se encuentra en la etapa de socialización, y se está trabajando para asegurar su correcta implementación y comprensión por parte de los usuarios.	11/12/2025
5	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Implementar un sistema de monitoreo y seguimiento en tiempo real que permita recopilar, procesar y analizar datos de cada canal de atención (como atención presencial, email y página web,	Radificados en Sistema de informacion Orfeo, correo electronico y sala de atencion	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	EN GESTIÓN	50%	Se ha implementado el sistema Digiturno en la Sala de Atención al Usuario, lo que nos permitirá obtener estadísticas sobre la cantidad de usuarios que llegan para recibir atención. Esta herramienta contribuye a mejorar la gestión y el seguimiento de los servicios brindados. Adicionalmente, se realizará un requerimiento formal a la División de Sistemas para solicitar la incorporación en nuestra página web de un enlace que permita a los usuarios realizar encuestas de satisfacción de manera virtual. Las encuestas cubrirán los conceptos de acueducto, alcantarillado y atención al usuario, facilitando así la retroalimentación y mejorando continuamente nuestros servicios.	11/12/2025
6	Establecer incentivos y estímulos para el personal de servicio al ciudadano, de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente.	Articular con la oficina de Gestión Humana- (oficina de comunicaciones) la implementación de incentivos y estímulos para el personal de servicio al ciudadano.	Convencion colectiva	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	CUMPLIDO	100%	En reconocimiento al esfuerzo y compromiso de los funcionarios de la Sala de Atención al Usuario, y en común acuerdo con Gestión Humana, se han implementado los siguientes incentivos: Días compensatorios: De acuerdo con lo establecido en nuestra Convención Colectiva, se implementaron días compensatorios para aquellos funcionarios que laboran los días sábados, como reconocimiento a su dedicación. Horario especial: Se ha implementado un horario especial para los funcionarios que presenten un reporte médico, ya sea propio o de sus hijos, con el fin de facilitar la conciliación de sus responsabilidades laborales y personales.	11/12/2025
7	Implementar un plan de formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano (PQRS), transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad, etc.)	realizar programa de capacitación enfocado en mejorar las habilidades de atención al ciudadano del personal, con énfasis en trato amable, comunicación efectiva, solución de problemas y gestión de conflictos.	Plan de capacitaciones Listados de asistencia	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	SIN AVANCE	20%	Se ha venido realizando un cronograma de capacitaciones para los funcionarios de la Sala de Atención al Usuario y de P.Q.R., las cuales serán dictadas por nuestra contratista AMB. Estas capacitaciones tienen como objetivo consolidar los conceptos aprendidos y asegurar que lo diligenciado en las actas de las revisiones técnicas se aplique correctamente en el día a día del servicio. Este proceso busca fortalecer las competencias de nuestro personal, asegurando que se mantenga la calidad y efectividad en la atención a nuestros usuarios.	11/12/2025
8	Permitir que la consulta y radicación de PQRS esté habilitada para dispositivos móviles.	Articular con la División de Sistemas la implementación de plataforma de radicación de PQRS en dispositivos móviles,	Solicitud formal a la División de sistema	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	SIN AVANCE	10%	se realizará un requerimiento formal a la División de Sistemas para solicitar la viabilidad de implementar una aplicación móvil (APP) que facilite la gestión y respuesta a los P.Q.R. (Petición, Quejas y Reclamos). Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la eficiencia en el proceso de atención a los usuarios, permitiendo un acceso más ágil y directo a las respuestas y seguimiento de los casos.	11/12/2025
9	Implementar un sistema de gestión de PQRS que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de forma fácil y oportuna.	Articular con la División de Sistemas la implementación de un sistema de gestión de PQRS que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones,	Solicitud formal a la División de sistema	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	SIN AVANCE	10%	se realizará un requerimiento formal a la División de Sistemas para solicitar la viabilidad de implementar una aplicación móvil (APP) que facilite la gestión y respuesta a los P.Q.R. (Petición, Quejas y Reclamos). Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la eficiencia en el proceso de atención a los usuarios, permitiendo un acceso más ágil y directo a las respuestas y seguimiento de los casos.	11/12/2025
10	Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS) de la entidad.	Articular con la División de Sistemas la implementación de mecanismos para facilitar al ciudadano diferentes reportes de la entidad	Solicitud formal a la División de sistema	1/01/2025	30/11/2025	0	DIVISION DE PQR Y ATENCION AL USUARIO	NATALIA MATHIU MONTES	CUMPLIDO	100%	Hemos implementado nuevos canales de atención al usuario con el objetivo de mejorar la comunicación y el servicio: Chat de Atención al Usuario: Disponible para brindar asistencia en tiempo real a nuestros usuarios. Línea Telefónica 116 y teléfono fijo 60573040: Para atención directa y ágil de consultas, peticiones, quejas y reclamos. Correo Electrónico: pqr@emdupar.gov.co para el envío de P.Q.R. y otros trámites relacionados. Estos canales están diseñados para ofrecer un servicio más eficiente y accesible a nuestra comunidad.	11/12/2025