MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Código: PDE-F369
Versión: 4
Fecha: 04/11/2025

Ítem	Proceso	Parte interesada	Int / Ext	Razón para su inclusión	Clasificación de las Partes Interesadas						Necesidad	Expectativa	Acción / Actividad de cumplimiento	Frecuencia del seguimiento	Cargo del Servidor Público responsable del seguimiento	Registro o Evidencia
					Toma de decisiones	Obtención de ingresos	Operación de la entidad	Estrategia de la entidad	Reputación	Nivel de Importancia						
1	Planeación y Direccionamiento Estratégico	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Define lineamientos y políticas departamentales que la entidad debe cumplir.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Reporte de avance de metas del Plan de Desarrollo Departamental - PDD	1. Reporte y cumplimiento del avance de las metas del Plan de Desarrollo Departamental - PDD en los tiempos establecidos	1. Elaborar y enviar oportunamente los informes de avance del Plan de Desarrollo Departamental (PDD) conforme al cronograma establecido por la Gobernación. 2. Realizar seguimiento interno periódico al cumplimiento de metas del PDD para garantizar que la información reportada sea exacta y actualizada. 3.Participar en las mesas técnicas, reuniones o solicitudes de información realizadas por la Gobernación para validar los avances.	trimestrales	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Informes trimestrales o periódicos del avance del PDD enviados y radicados ante la Gobernación. Actas de reunión, correos de envío, pantallazos de radicación o número de radicado de los informes remitidos. Matriz de seguimiento a metas del PDD con actualizaciones y responsables. Reportes internos de consolidación de información usados para la elaboración del informe oficial.
2	Planeación y Direccionamiento Estratégico	ENTES DE CONTROL	Externa	Supervisan la correcta gestión, transparencia y uso adecuado de los recursos	5	5	4	2	5	21 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias 2. cumplimiento en el reporte de informes relacionados con la dirección	1. Aplicación e implementación adecuada de la normatividad vigente 2. reporte de informes relacionados en los tiempos establecidos y con información de calidad	1. Aplicar y cumplir la normatividad vigente en todos los procesos institucionales, asegurando su correcta implementación. 2. Elaborar, consolidar y remitir los informes requeridos por los entes de control dentro de los plazos establecidos. 3. Realizar seguimiento interno a los requisitos normativos y obligaciones para asegurar su actualización y cumplimiento. 4. Garantizar la calidad, coherencia y veracidad de la información reportada a los entes de control.	A solicitud	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Informes oficiales enviados a los entes de control, con soportes y radicados (PDF, radicación en sistema, correo de envío). Actas de reuniones o comunicaciones oficiales con los entes de control. Matriz de requisitos legales o normativos actualizada. Listas de verificación o reportes internos de cumplimiento normativo. Consolidación de información y soportes documentales usados para los informes enviados.
3	Planeación y Direccionamiento Estratégico	GOBIERNO NACIONAL /ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Emiten normas y regulaciones que orientan y afectan la planeación institucional.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Entrega bimensual del reporte del estado del Plan Estratégico de Inversión - PEI	1. Cumplir en su totalidad Plan I Estratégico de Inversión – PEI aprobado	1. Elaborar y entregar de manera bimensual el reporte del estado del Plan Estratégico de Inversión (PEI) según los lineamientos establecidos por las entidades gubernamentales. 2. Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las metas del PEI para asegurar que avance conforme a lo aprobado. 3. Actualizar y consolidar la información financiera y de ejecución del PEI, garantizando que sea clara, completa y verificable. 4. Atender solicitudes, observaciones o requerimientos que surjan por parte del Gobierno Nacional sobre el PEI.	bimensual	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Reportes bimensuales del PEI radicados ante el Gobierno Nacional (correos de envío, números de radicado, capturas del sistema de reporte). Matriz o tablero de seguimiento al PEI con avances, metas cumplidas y responsables. Soportes documentales y financieros utilizados para consolidar el reporte (certificaciones, cuadros de ejecución, informes internos). Actas, comunicaciones o requerimientos oficiales recibidos y respondidos a las entidades gubernamentales.

4	Planeación y Direccionamiento Estratégico	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Toma decisiones estratégicas y define el rumbo de la organización.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Consolidar la información al Gerente sobre el estado de cumplimiento del Plan Estratégico de la Empresa, para ser presentado a la Junta Directiva	1. Conocer el estado de cumplimiento del plan estratégico de la Empresa	1. Consolidar y entregar al Gerente el informe actualizado del estado de cumplimiento del Plan Estratégico de la empresa, incluyendo avances, retrasos y acciones correctivas. 2. Realizar seguimiento interno periódico a los indicadores y metas del Plan Estratégico para asegurar que la información presentada sea precisa. 3. Preparar insumos y soportes que permitan al Gerente presentar la información de manera clara y sustentada ante la Junta Directiva.	trimestral	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Informe consolidado del cumplimiento del Plan Estratégico, entregado al Gerente (PDF, correo de envío o acuse de recibo). Tablero o matriz de seguimiento del Plan Estratégico, con avances y responsables. Actas de reuniones internas o comités de seguimiento donde se revisan los avances del plan. Soportes documentales utilizados para la consolidación de la información (indicadores, reportes de áreas, gráficos, análisis).
5	Planeación y Direccionamiento Estratégico	CIUDADANOS	Externa	Son los beneficiarios directos; sus necesidades guían la planeación.	2	3	3	2	5	15 Estratégico	1. Publicación de información pertinente al índice de transparencia activa. 2. Dar respuesta a las PQRSD dirigidas a la dirección	1. Contar con toda la información documentada y actualizada de las diferentes áreas de la empresa que sea de interés para la ciudadanía. 2. brindar respuestas claras y oportunas a las PQRSD	1. Actualizar y publicar periódicamente la información del Índice de Transparencia Activa en la página web institucional, asegurando que esté completa, clara y vigente. 2. Gestionar y responder oportunamente las PQRSD, garantizando claridad en la información entregada y seguimiento hasta su cierre. 3. Coordinar con las áreas internas para obtener la información que debe publicarse y la requerida para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.	Permanente	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Capturas o publicaciones del portal de Transparencia Activa, con fechas de actualización. Sistema de radicación y trazabilidad de PQRSD, con evidencia de respuestas enviadas. Informes periódicos de gestión de PQRSD (número recibidas, estados, tiempos de respuesta). Correos o memorandos internos solicitando y recibiendo información de las áreas para publicación o respuesta.
6	Planeación y Direccionamiento Estratégico	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Externa	Aportan bienes y servicios necesarios para cumplir los objetivos.	5	3	5	3	4	20 Clave	1. Acceso a la información documentada del sistema Integrado de Gestión de todos los procesos de la Empresa. 2. Socialización del plan estratégico, objetivos y metas a desarrollar. 3. Contar con un sistema de información integral que facilite la toma de decisiones.	1. Accesibilidad permanente por parte de los contratista a la información documentada que puedan llegar a necesitar de los procesos 2. Capacitación permanente en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión y planeación. 3. Verificar permanentemente los sistemas de información integrados para la toma de decisiones	1. Garantizar el acceso controlado y permanente a la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para contratistas y proveedores, mediante plataformas digitales o repositorios autorizados. 2. Socializar el plan estratégico, los objetivos institucionales y las metas, a través de capacitaciones, inducciones o reuniones informativas. 3. Mantener actualizado el sistema de información integral, asegurando que facilite el análisis y la toma de decisiones tanto internas como para los contratistas cuando corresponda. 4. Brindar capacitación continua sobre el SIG, sus procesos y lineamientos.	Permanente	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Registros de acceso y consultas a la documentación del SIG por parte de contratistas. Listas de asistencia a capacitaciones, inducciones o socializaciones del plan estratégico, objetivos y metas. Material entregado en socializaciones (presentaciones, memorandos, correos, actas). Reportes del sistema de información, auditorías internas o verificaciones de disponibilidad. Informes de actualización del SIG y registros de comunicación a contratistas. Capturas o reportes del repositorio documental mostrando la información disponible.

7	Planeación y Direccionamiento Estratégico	VEEDURIAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	Externa	Ejercen control social y aportan observaciones para mejorar la gestión.	4	4	5	5	4	22 Clave	1. Verificación de la publicación de documentos Estratégicos de la Empresa. 2. Dar respuesta a las PQRSD dirigidas a la dirección	1. Poder tener acceso a toda la información referente a la Empresa. 2. brindar respuestas claras y oportunas a las PQRSD	1. Publicar y mantener actualizados los documentos estratégicos de la Empresa (PEI, plan estratégico, políticas, informes de gestión, indicadores, etc.) en los medios oficiales disponibles para la ciudadanía. 2. Garantizar la disponibilidad y fácil acceso a la información institucional para veedurías y asociaciones de usuarios, especialmente aquella relacionada con la gestión y resultados de la entidad. 3. Dar respuesta clara, oportuna y completa a las PQRSD elevadas por veedurías, usuarios o ciudadanía, cumpliendo los tiempos y lineamientos normativos. 4. Realizar seguimiento	Permanente	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Publicaciones en la página web o portal de transparencia que evidencien la disponibilidad de documentos estratégicos. Historial de actualizaciones de documentos institucionales en los canales oficiales. Registros de PQRSD, incluyendo fechas de radicación, respuesta, tiempos de atención y contenido enviado. Respuesta formal emitida a las veedurías o asociaciones (correos, cartas, radicados). Informes internos de seguimiento sobre el manejo de PQRSD. Actas o reportes de verificación realizados por veedurías cuando corresponda.
8	Planeación y Direccionamiento Estratégico	COLABORADORES	Interna	Ejecutan los procesos y son esenciales para implementar las estrategias.	4	5	5	5	5	24 Clave	1. Acceso a la información documentada del sistema Integrado de Gestión de todos los procesos de la Empresa. 2. Socialización del plan estratégico, objetivos y metas a desarrollar. 3. Contar con un sistema de información integral que facilite la toma de decisiones.	1. Accesibilidad permanente por parte de los contratista a la información documentada que puedan llegar a necesitar de los procesos 2. Capacitación permanente en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión y planeación. 3. Verificar permanentemente los sistemas de información integrados para la toma de decisiones.	1. Garantizar el acceso permanente a la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para todos los colaboradores, incluyendo procedimientos, formatos, políticas y demás documentos necesarios para el desarrollo de sus actividades. 2. Socializar el plan estratégico, los objetivos y las metas institucionales, asegurando que cada colaborador comprenda su rol y el aporte de su proceso al cumplimiento del SIG. 3. Mantener un sistema de información integral, confiable y actualizado, que facilite la consulta, gestión y toma de decisiones en cada una de las áreas de la empresa.	Permanente	Director de Planeacion y Direccionamiento Estratégico	Accesos controlados a plataformas del SIG (Intranet, software documental, repositorios internos). Listas de asistencia y evidencias de socialización del plan estratégico, objetivos y metas. Registros de capacitaciones internas, incluyendo temas tratados, fechas, participantes y evaluaciones. Actualizaciones y reportes del sistema de información, mostrando disponibilidad y uso por parte de los colaboradores. Informes de verificación interna sobre el funcionamiento de los sistemas integrados para la toma de decisiones.
9	Servicio al cliente	ADMINISTRACIONES MUNICIPALES	Externa	Administraciones municipales del Plan de Gestión Social y solicitantes de PQRSD.	1	1	4	5	5	16 Estratégico	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 2. Visibilizar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 3. Apoyo para la convocatoria y acompañamiento a la socialización de los proyectos y obras dirigidas a la comunidad. 4. Apoyo en el acompañamiento de la promoción de constitución voluntaria de las veedurías ciudadanas para las obras que se ejecuten en los municipios. 5. Apoyo en el	1. Poder dirigirse a un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa. 3. Que se constituyan veedurías ciudadanas. 4. Presencia permanente con incentivos para los eventos de las alcaldías. 5. Contar con la participación del equipo humano de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. en la convocatoria y acompañamiento a la socialización de los proyectos y obras dirigidas a la comunidad 6. Ser reconocidas y tener mayor alcance en la gestión	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Publicación actualizada sobre el desarrollo de las convocatorias de los programas de la entidad. Formulación, publicación y ejecución del Plan de Acompañamiento Social en Obras para los diferentes espacios de participación de la comunidad en las obras de la entidad. 4. Componente social encargado del acompañamiento para la constitución de las veedurías	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes, reportes, diligenciamiento de los formatos correspondientes y publicación de los indicadores actualizados.

10	Servicio al cliente	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Ext	Parte solicitante de información para reporte de metas del Plan de Desarrollo, así como asistencia a las diferentes mesas y eventos institucionales de intrés para la entidad.	1	1	4	1	5	12 Estratégico	1. Asistencia a las diferentes eventos y mesas de participación de política pública del departamento establecidas (mujer, adolescentes, niños, familia, entre otros). 2. Que la Empresa socialice por los diferentes medios de comunicación el avance de los proyectos. 3. Dar cumplimiento al Manual de Imagen e Identidad corporativa y Plan de Comunicaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP. 5. Apoyar en el suministro de agua embotellada en los eventos de las secretarias y/o entidades de las	1. Acompañamiento permanente de la Empresa en los diferentes eventos de la Gobernación. 2. Cumplimiento del 100% de los compromisos suscritos en las mesas de participación. 3. Publicación permanente de los diferentes avances de los proyectos. 4. Implementar las acciones y lineamientos establecidos en el Manual de Imagen e Identidad corporativa y Plan de Comunicaciones de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP. 5. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información.	1. Tener un delegado de la entidad que participe en estos espacios de participación política y eventos. Dar seguimiento de los temas y compromisos generados en las diferentes mesas de participación. 2. Publicación constante en las redes sociales del avance de las obras en los diferentes municipios. 3. Publicación y ejecución del plan de comunicaciones con seguimiento semanales respecto de su ejecución. 4. Contratación del suministro de agua embotellada para los eventos de la Gobernación. 5. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Semanal	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Reportes de las matrices solicitadas, informes, diligenciamiento de los formatos correspondientes y publicación de los indicadores actualizados.
11	Servicio al cliente	PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS	Externa	Cliente principal de la entidad, que participa y califica los servicios prestados por la entidad, participa en los espacios de socialización y solicta información por medio de los diferentes medios de radicación de PQRSD.	3	1	5	5	5	19 Clave	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 2. Visibilizar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 3. Apoyo y orientación en el fortalecimiento de la estrategia de comunicaciones a través del programa CONEXION EPC. 4. Establecer alianzas en procesos de formación para la implementación de buenas prácticas en comunicación efectiva con el cliente. 5. Visibilizar en los medios institucionales de Empresas Públicas de	1. Poder dirigirse a un punto de atención al ciudadano electrónico de EPC S.A ESP, para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa. 3. Contar con la participación del equipo humano y experiencia de EPC S.A ESP, para la orientación de estrategias propias de comunicación con el cliente. 4. Ser reconocidas y tener mayor alcance en la gestión del prestador de servicios públicos con el apoyo de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. por medios de los diferentes programas y/o estrategias. 5. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna. 6. Poder calificar los servicios	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Ejecución de la estrategia comunicacional Conexión EPC. 4. Publicación actualizada en las redes sociales y la página de la entidad sobre el desarrollo de las convocatorias de los programas de la entidad respecto de los prestadores de servicios. 5. Congreso de prestadores de servicios en donde se exaltan las capacidades y la gestión generada por los prestadores de Cundinamarca	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales, etrega de material comunicacionales solicitado y publicación de los indicadores actualizados
12	Servicio al cliente	JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	Externa	Parte interesada de la entidad que participa y califica los servicios prestados por EPC, participa en los espacios de socialización y solicta información por medio de los diferentes medios de radicación de PQRSD.	1	1	5	4	5	16 Estratégico	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 2. Visibilizar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 3. Visibilizar en los medios institucionales de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP la gestión que se adelante con los prestadores de servicios públicos. 4. Participar en diferentes eventos o estrategias de la entidad que reconozcan la gestión de las Juntas de Acción Comunal. 5. Contar con canales oficiales de recepción de	1. Poder dirigirse a un punto de atención al ciudadano electrónico de EPC S.A ESP, para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa. 3.Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna. 5. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Publicación actualizada en las redes sociales y la página de la entidad sobre el desarrollo de las convocatorias de los programas de la entidad respecto de los prestadores de servicios. 4.Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales y publicación de los indicadores actualizados

13	Servicio al cliente	ENTES DE CONTROL	Externa	Solicitantes de información por medio de los sistemas de gestión de PQRSD de la entidad.	1	1	1	1	5	9 De Entorno	1. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 2. Cumplimiento de las normas reglamentarias. 3. Cumplimiento en el reporte de informes relacionados con la dirección.	1. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna. 2. Aplicación e implementación adecuada de la normatividad vigente. 3. Reporte y publicación de informes relacionados en los tiempos establecidos y con información de calidad.	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación de los informes de transparencia (rendición de cuentas, gobierno digital, PQRDS y MIPG)	Semanal	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes solicitados
14	Servicio al cliente	GOBIERNO NACIONAL ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Solicitantes directos de la implemetación de normativa vigente respecto del Plan de Gestión Social.	5	5	3	1	5	19 Clave	1. Implementación de normatividad vigente. 2. Presentar y reportar la información periódica acerca de los avances del Plan de Gestión Social a través de las matrices diseñadas por el Ministerio. 3. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD.	1. Aplicación de normatividad vigente. 2. Envío oportuno de las matrices con la información que compone el Plan de Gestión Social desde la Dirección de Servicio al Cliente. 3. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna.	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Reporte de los informes requeridos por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	Bimestral	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes y/o reportes solicitados
15	Servicio al cliente	COMITÉ DIRECTIVO DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS - PDA	Interna	Solcitantes de información respecto de la ejecución del Plan de Gestión Social e interesados en el suministro de información respecto de la ejecución del PDA para los diferentes espacios de socialización.	4	5	5	1	1	16 Estratégico	1. Publicación y divulgación de información para rendición de cuentas del informe de gestión de las metas del Plan Departamental de Aguas. 2. Presentar y reportar la información periódica acerca de los avances del Plan de Gestión Social a través de las matrices diseñadas por el Ministerio.	1. Cumplir con la publicación y divulgación de informes del Plan Departamental de Agua dentro de los términos. 2. Envío oportuno de las matrices con la información que compone el Plan de Gestión Social desde la Dirección de Servicio al Cliente.	1. Formulación, publicación y puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas que permite a la entidad tener espacios de socialización con los municipios del PDA, respecto de la gestión generada por la empresa. 2. Reporte de los informes requeridos (PEI, Costos Gestor y Reporte Bimestral del PGS)	Bimestral	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes y/o reportes solicitados
16	Servicio al cliente	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Externa	Solicitantes de información respecto de los proyectos y programas de la entidad.	1	1	1	5	5	13 Estratégico	1. Suministro de información clara y oprtuna de boletines de prensa de impacto departamental para su respectiva socialización. 2. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 3. Articulación con los medios de comunicación por medio de las redes sociales.	1. Contratación de pautas publicitarias. 2. Generar tendencia. 3. Ampliar la cobertura de seguidores en las diferentes redes sociales. 4. Publicación de información permanente de la gestión generada por la Empresa y del PDA. 5. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna.	1. Publicación constante en las redes sociales y la página de la entidad de información relevante, clara y oportuna respecto de los proyectos, programas y estrategias de la entidad. 2. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad.	Semanal	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Publicación de boletines e información relavante en las página y redes de EPC.
17	Servicio al cliente	CIUDADANOS	Externa	Solicitantes de información respecto de la gestión adelantada por la entidad por medio de los diferentes puntos de atención.	1	1	3	5	5	15 Estratégico	1. Contar con un punto electrónico de atención al ciudadano. 2. Contar con un portafolio de servicios actualizado, con el fin de conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 3. Apoyo en la socialización de los proyectos y la constitución de veedurías ciudadanas en los municipios donde se ejecuten obras. 4. Contar con espacios de participación comunitaria, formación y sensibilización acerca de las obras que adelanta la empresa. 5. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales.	1. Poder dirigirse a un punto electrónico de atención al ciudadano, para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa por los diferentes medios de información. 3. Recibir la orientación necesaria para que se constituyan veedurías ciudadanas. 4. Recibir información acerca de la importancia de la obra, su funcionamiento, el impacto en la calidad de vida, el uso eficiente recurso hídrico, el cuidado de la obra, entre otros, a través de procesos de formación y sensibilización. 5. Información actualizada permanentemente en los medios virtuales. 6. Obtener respuesta a las	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Formulación y ejecución del Plan de Acompañamiento Social en Obras que, por un lado, busca generar espacios de socialización y/o participación respecto de los proyectos de la entidad y, por el otro lado, contribuye a la supervisión y apoyo para la conformación de las veedurías ciudadanas. 4. Publicación en las redes sociales y página de la entidad de información actualizada respecto de los	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Publicación de información en la página web y redes de la entidad. Informes y publicación de los indicadores actualizados

18	Servicio al cliente	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Interna	Solicitantes de información por medio de los diferentes canales de recepción de PQRSD, respecto de la gestión requeridad para la ejecución de sus actividades contractuales o de interés de particiapción en los contratos de la entidad.	1	1	5	5	3	15 Estratégico	1. Contar con un punto de atención electrónico al ciudadano 2. Poder acceder a la información y trámites de la empresa por medios virtuales. 3. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 4. Apoyo y acompañamiento en las solicitudes de servicios de eventos informativos de EPC.	1. Poder dirigirse a un punto electrónico de atención al ciudadano, para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Contar con información acerca de los trámites de forma virtual 3. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna 4. Contar con la participación del equipo humano y experiencia para el apoyo de solicitudes de servicios de eventos informativos, así como la orientación de estrategias propias de comunicación con el cliente. 5. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación en las redes sociales y página de la entidad de información actualizada respecto de los proyectos, programas y estrategias de la entidad. 3. Actualización y socialización del procedimiento de apoyo a eventos informativos. 4. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales y publicación de los indicadores actualizados
19	Servicio al cliente	VEEDURIAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	Externa	Solicitantes de información frente a la gestión adelantada en los proyectos que impactan sus comunidades.	4	1	5	5	5	20 Clave	1. Seguimiento por parte de las profesionales sociales de la dirección a los profesionales sociales de los contratistas de obra para la aplicación del Plan de Acompañamiento Social en Obras en los difrentes ciclos del proyecto. 2. Visibilizar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 3. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 4. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales.	1. Acompañamiento de los profesionales Sociales a las veedurías ciudadanas. 2. Recibir información acerca de la importancia de la obra, su funcionamiento, el impacto en la calidad de vida, el uso eficiente recurso hídrico, el cuidado de la obra, entre otros, a través de procesos de formación y sensibilización. 3. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa y de los proyectos. 4. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna. 5. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información	1. Componente social encargado del acompañamiento para la constitución de las veedurías ciudadanas, respecto de las obras. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 4. Página web de la entidad actualizada y con información relevante y de importancia respecto de los proyectos, programas y estrategias de la entidad. 5. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales, actas y publicación de los indicadores actualizados.
20	Servicio al cliente	COLABORADORES	Interna	Solicitantes de información, encargados de la visibilización del portafolio de servicios, encargados de la gestión de las PQRSD, etc.	1	1	5	4	3	14 Estratégico	1. Visibilizar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes trámites que presta la empresa. 2. Apoyo y acompañamiento en las solicitudes de servicios de eventos informativos. 3. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales. 4. Estandarizar la atención a clientes y partes interesadas. 5. Contar con la información para la generación de reportes de gestión 6. Contar con canales oficiales el trámite de PQRSD. 7. Socializar la ley 1755 de 2015, donde se evidencian los tiempos	1. Contar con información permanente y actualizada de la Empresa. 2. Contar con la participación del equipo humano y experiencia para el apoyo de solicitudes de servicios de eventos informativos, así como la orientación de estrategias propias de comunicación con el cliente. 3. Tener la claridad de la ley 1755 de 2015, donde se estipulan los tiempos de respuesta. 4.Reportar de forma oportuna las solicitudes de avance a la gestión. 5. Contar con los lineamientos competentes en gestión de PQRSD de manera clara y oportuna.	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Publicación del portafolio de servicios de la entidad en la página web de la entidad. 3. Actualización y socialización del procedimiento de apoyo a eventos informativos. 4. Página web de la entidad actualizada y con información relevante y de importancia respecto de los proyectos, programas y estrategias de la entidad. 5. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales y publicación de los indicadores actualizados

21	Servicio al cliente	EMPRESAS PRIVADAS	Externa	Interesados en alianzas estratégicas para la entidad por mediod de programas y proyectos del Plan de Gestión Social. Solicitantes de información por medio de los diferentes canales de atención de PQRSD.	1	1	1	4	5	12 Estratégico	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 2. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 3. Postular su portafolio de servicios para generar alianzas estratégicas entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. y creadores de contenido, conferencistas, periodistas, entre otros.	1. Poder dirigirse a un punto de atención al ciudadano electrónico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP., para que se dé orientación y respuesta a requerimientos. 2. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna 3. Ejecutar alianzas estratégicas entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. y creadores de contenido, conferencistas, periodistas, entre otros. 4. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información	1. Sistema de gestión de radicación de PQRSD en la ventanilla del piso 11, por medio del correo Contactenos@epc.com.co y por medio del botón de radicación de denuncias de la página web de la entidad. 2. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Mensual	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Informes trimestrales y publicación de los indicadores actualizados
22	Servicio al cliente	COMUNIDADES EDUCATIVAS	Externa	Interesados en los programas y estrategías pedagógicas del Plan de Gestión Social.	3	2	1	5	5	16 Estratégico	1. Contar con estrategias de capacitación y culturización en los temas referentes a agua potable. 2. Contar con programa de agua potable que beneficien a las comunidades educativas. 3. Divulgación de información y requisitos para acceder a los programas disponibles por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 4. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 5. Participación de las estrategias del cuidado y uso eficiente del agua, para obtener incentivos.	1. Conocer los cuidados que se deben tener en agua potable. 2. Participar en los programas de agua potable que lidere Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 3. Conocer la información y requisitos para acceder a los programas disponibles por Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP. 4. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna. 5. Generar un cambio de cultura y lograr tener incentivos con la participación de las estrategias. 6. Poder calificar los servicios prestados por parte de la entidad y la idoneidad de sus canales de difusión de información	1. Puesta en marcha de los programas lúdico pedagógicos de la línea de capacitación del Plan de Gestión Social (Clubes defensores del agua, Expedición Navegantes, Agua vida y saber). 2. Publicación en las redes sociales y página de la entidad de información actualizada respecto de los programas y estrategias de la entidad. 3. Encuesta de satisfacción al cliente y de canales de comunicación.	Permanente	Profesional de la Dirección de Gestión Humana Administrativa y de Servicio al Cliente	Publicación de las convocatorias en redes sociales y publicación de los indicadores actualizados
23	Gestión de proyectos	ENTES DE CONTROL	Externa	Garantizan la legalidad, transparencia y el buen funcionamiento institucional de la empresa de acuerdo con la normatividad vigente	4	0	3	1	5	13 Estratégico	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias.	1. Implementación de la normatividad vigente.	Reportes de Información, informes y planes de mejoramiento	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Reportes de Información, informes y planes de mejoramiento (Correo)
24	Gestión de proyectos	RAMA JUDICIAL	Externa	Cumplimiento de acciones populares	4	0	2	1	4	11 Estratégico	1. Ejecución de obras que garanticen los derechos de la ciudadanía en términos de agua potable y saneamiento básico.	1. Obras ejecutadas funcionales.	Viabilidad de los proyectos	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Cartas de viabilidad
25	Gestión de proyectos	GOBIERNO NACIONAL (MINISTERIOS MVCT Y MADS)	Externa	Define las políticas y lineamientos que orientan la gestión técnica, operativa y legal de los proyectos.	4	2	3	1	3	13 Estratégico	1. Cumplimiento de las metas del plan de desarrollo Nacional en lo que respecta al sector de agua potable y saneamiento básico.	1. Aplicación e implementación adecuada de la normatividad vigente. 2. Realizar los reportes correspondientes en los tiempos establecidos y con información de calidad	Reporte de metas de plan de desarrollo y del seguimiento del plan Ambiental	A necesidad / Semestral	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Radicado del informe de seguimiento del Plan Ambiental ante el MVCT
26	Gestión de proyectos	Autoridades ambientales, viales descentralizadas y centralizadas de orden nacional y territorial.	Externa	Entidades encargadas de otorgar autorizaciones y permisos para la gestión y posterior ejecución de los proyectos.	5	1	5	5	5	21 Clave	1. Cumplimiento estricto de la normativa ambiental vigente. 2.Cooperación institucional y disposición para atender requerimientos o visitas de control. 3. Presentación periódica de informes de gestión ambiental y monitoreos.	1. Que la empresa y los municipios mantengan el cumplimiento permanente de la legislación y los estándares ambientales. 2. Reporte oportuno de los informes y datos solicitados. 3. Transparencia en la entrega de información y disposición para auditorías o visitas de control.	Radicaciones de solicitudes y correos electrónicos	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Radicado de instrumento, Documento o permiso debidamente aprobado.

27	Gestión de proyectos	Entidades viabilizadoras de proyectos	Externa	Organismo Departamental y Nacional evaluadores de los proyectos	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Información completa, veraz, oportuna y verificable del proyecto presentado por EPC.	1. Eficiencia y calidad en la revision de los estudios y diseños para verificar que cumplan con los requisitos técnicos y normativos necesarios para su aprobación y financiación y que se sigan los procedimientos establecidos en normativas.	Evaluar los proyectos	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Cartas o concepto de viabilidad/ lista de chequeo si se presentan observaciones.
28	Gestión de proyectos	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Entidad Matriz de EPC	5	5	4	4	5	23 Clave	1. Aporte en el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo Departamental en lo que respecta al sector de agua potable y saneamiento Básico. 2. Aporte en el cumplimiento de los indicadores de cobertura, calidad de agua y continuidad en la prestación del servicio.	1. Acompañamiento para lograr los aportes en cumplimiento de las necesidades para el sector de agua potable y saneamiento básico.	Reporte de metas de plan de desarrollo.	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Reporte digital de metas
29	Gestión de proyectos	COMITÉ DIRECTIVO DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS - PDA	Externa	Define recursos para los proyectos	4	2	3	4	5	18 Clave	1. Carta de oficio de concepto viable emitidos por los mecanismos y entidades de viabilidad	1. Aprobación técnica de proyectos para aprobación de recursos	Radicación de proyectos ante los mecanismos y entes de viabilidad de proyectos.	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Radicado de proyectos mediante correo
30	Gestión de proyectos	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Externa	Titular de los proyectos gestionados en el PDA (Actores involucrados en el seguimiento y ejecución de los proyectos)	4	2	5	4	4	19 Clave	1. Formulación de proyectos para cubrir necesidades de saneamiento básico y agua potable. 2. Radicación de proyectos a mecanismos de viabilidad. 3. Obtención de conceptos técnicos / viabilidades. 4. Seguimiento continuo y resolución de las dificultades en la ejecución de los proyectos.	1. Acompañamiento en la gestión de recursos. 2. Aporte de datos, como insumos técnicos, para la formulación de los proyectos. 3. Gestión oportuna en los trámites de aspectos prediales, ambientales, viales, etc., en el marco del cumplimiento normativo. 4, Cumplimiento de las obligaciones de los convenios, mayor articulación con las partes involucradas y celeridad en la contracción de las obras.	Suscripción de plan de acción municipio y PDA Comités de obra Visitas técnicas	Cuatrienal Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Plan de acción Actas de reunión Informes visita de obra
31	Gestión de proyectos	PRESTADORES DE SERVICIOS	Externa	Beneficiarios de los proyectos	3	2	3	2	3	13 Estratégico	1. Gestión de instrumentos de planificación ambiental y permisos. 2. Gestión de información de proyectos para mejorar la prestación del servicio.	1. Dar cumplimiento al plan de desarrollo Municipal a nivel de agua potable y saneamiento básico. 2. Gestión de proyectos ante el Mecanismo viabilizado departamental y nacional. 3. Ampliar la cobertura, calidad y continuidad en la prestación del servicio.	Radicación para evaluación de instrumentos de planificación ambiental y permisos ante las autoridades Ambientales. Respuesta a las PQRS que sean radicadas a la entidad.	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Radicado de instrumentos de planificación ambiental y permisos ante las autoridades Ambientales, en las plataformas que ellas dispongan.
32	Gestión de proyectos	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Externa	Entidad ejecutora y responsable de la entrega de los estudios y diseños, así como de la ejecución y el seguimiento de los proyectos.	5	4	5	4	4	22 Clave	1.Información para el desarrollo de la gestión de proyectos. 2.. Asegurar que los proyectos cumplan con las condiciones técnicas.	1. Calidad de los productos y servicios suministrados para el cumplimiento del objeto de la Dirección de Estructuración de Proyectos. 2. Ejecutar los proyectos en los tiempos y términos establecidos. 3. Realizar el seguimiento y control a las obras para asegurar que se ejecute correctamente, cumpliendo con lo pactado en las especificaciones técnicas, el cronograma y el presupuesto.	Informe de formulación e información recopilada previamente Comités de obra Visitas técnicas	A necesidad Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Entrega de información física y mediante correos Actas de reunión Informes visita de obra
33	Gestión de proyectos	CIUDADANOS	Externa	Beneficiarios de los proyectos	3	0	2	4	5	14 Estratégico	1. Garantizar el servicio de agua potable y saneamiento básico.	1. Calidad en el servicio.	Viabilidad de los proyectos	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Cartas de viabilidad
34	Gestión de proyectos	JUNTA DIRECTIVA EPC	Interna	Define las políticas, lineamientos y decisiones estructurales que orientan la gestión administrativa, financiera y operativa de la empresa.	4	2	3	4	5	18 Clave	1. Informes de seguimientos y control al cumplimiento del plan estratégico.	1.Grado de cumplimiento del plan de acción conforme a la gestión de la Dirección de Estructuración de Proyectos	Informes de seguimientos	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Informes de seguimiento

35	Gestión de proyectos	DIRECCIÓN DE INTERVENTORÍA	Interna	Recibe proyectos viabilizados para posterior contratación y supervisión de la ejecución de obra	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Recepción de los proyectos viabilizados para la respectiva contratación de las obras.	1. Proyectos viabilizados con cumplimiento normativo y técnico.	Estudios y diseños de los proyecto aprobados	A necesidad	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Cartas de viabilidad, entrega de información documental de los proyectos.
36	Gestión de proyectos	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Externa	Gestionan la celebración y/o suscripción de contratos	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Gestionar la suscripción y publicación de los contratos, desde la planeación hasta la ejecución y el cierre.	1. Se efectúen los convenios y/o contratos y se emitan las respectivas observaciones en los tiempos establecidos.	Radicación de solicitudes de convenios, contratos, modificatorios, liquidaciones.	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Radicado físico y correo electrónico.
37	Gestión de proyectos	DIRECCIÓN FINANCIERA	Interna	Área encargada de inversión, financiación y pagos.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Garantizar que se cuente con los recursos y se desembolsen los pagos de las actas parciales de los contratos de obra e interventorías en los tiempos establecidos. 2, Realizar seguimiento y control del uso de los CDRS para los respectivos desembolsos.	1. Se agilicen los pagos por parte del FIA	1. Orden de Pago 2. Registro y control de los montos pagados y del CDR afectado.	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Correos electrónicos
38	Gestión de proyectos	COLABORADORES	Interna	Supervisan la ejecución o ejecutan directamente los proyectos.	4	2	5	5	2	18 Clave	1. Suministrar la información clara y precisa del proyecto. 2. Apoyo profesional y directivo para el cumplimiento de las metas establecidas.	1. Dar cumplimiento a lo consignado en el sistema de calidad específicamente en el proceso de gestión de proyectos y manual de supervisión e interventoría. 2. Lograr las metas del plan estratégico. 3. Cumplir con las funciones asignadas para el desarrollo de los proyectos.	Revisión y seguimiento al cumplimiento de las obligaciones registradas en los contratos de los colaboradores	Mensual	Director de Estructuración de Proyectos / Director de Interventoría	Informe de supervisión
39	Operación de Servicios Públicos	ADMINISTRACIONES MUNICIPALES	Externa	Se incluyen como parte interesada debido a su responsabilidad en la gestión del riesgo y la coordinación territorial. Su participación permite articular las acciones operativas con los planes municipales de emergencia y contingencia, optimizar la respuesta ante eventos críticos y garantizar la atención oportuna de la población afectada.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Garantizar el cumplimiento del mandato constitucional mediante la optima atención de emergencias que afectan la operación de servicios públicos	1, Cuando se presenten emergencias que afectan la operación de servicios públicos, actuar con diligencia y compromiso	Se realiza acta de entrega de obra de rehabilitación acompañamiento de la ejecucion de la obra de rehabilitación respuesta a la solucitud o requerimiento de la emergencia	cada vez que se solicite o se requiera	Direccion Operativa Aseguramiento de la Prestacion y Proyectos Especiales	Informe de estado de la emergencia
40	Operación de Servicios Públicos	Administraciones Municipales	Externa	Titulares de los proyectos quienes son sujetos al seguimiento de la correcta operación de las obras financiadas por el PDA por parte de Empresas Públicas de Cundinmarca S.A. E.S.P.. Son quienes manifiestan la necesidad de apoyo en la atención a las emergencias en el municipio. Asi mismo, de manera conjunta mediante la coordinación de acciones con los prestadores, asegurando que la operación de los servicios se realice de manera efectiva y cumpliendo las expectativas ciudadanas.	4	3	5	4	4	20 Clave	1. Asistencia oportuna y efectiva de la entidad ante fallas operacionales y emergencias que afecten la infraestructura o prestación de los servicios públicos (acueducto y saneamiento). 2. Apoyo técnico y logístico (maquinaria, equipos, personal especializado) para la rehabilitación rápida de la infraestructura crítica post-emergencia. 3. Fortalecimiento continuo de sus capacidades técnicas y administrativas para mejorar la gestión y los indicadores de calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos municipales.	1. La atención efectiva y oportuna de las emergencias que se presentan en la infraestructura de servicios públicos del municipio. 2. Apoyo durante la atención inmediata, la rehabilitación de los servicios y la recuperación frente a la ocurrencia de emergencias, con dotación de recursos logísticos (ej. maquinaria). 3. Recibir el fortalecimiento técnico e institucional requerido para mejorar sus indicadores de calidad, continuidad, cobertura y suficiencia financiera de los servicios públicos. 4. Contar con proyectos de infraestructura de servicios públicos aprobados y ejecutados con calidad y en los plazos establecidos.	1. Ejecutar el Plan de Atención de Emergencias (PAE), brindando asistencia técnica, logística y maquinaria de forma inmediata ante fallas operacionales que afecten la prestación de servicios públicos. 2. Desarrollar e implementar el programa de Asistencia Técnica y Fortalecimiento Institucional a los municipios en gestión de riesgos, operación y calidad del sector APSB. 3. Gestionar la viabilidad, aprobación y asegurar la ejecución oportuna y con calidad de los proyectos de infraestructura de servicios públicos	1. Mensual 2. Trimestral 3. Mensual	Subgerencia Tecnica y Operativa	Actas de visita técnica. Informes finales de la atención de emergencias. Informe trimestrales. Actas de Comité PDA

41	Operación de Servicios Públicos	Gobernación de Cundinamarca	Externa	A través de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P u otras dependencias, ejerce la gestión del Plan Departamental de Aguas (PDA). Es la fuente de financiación, cofinanciación y direccionamiento de los recursos destinados a infraestructura, asistencia técnica y la respuesta a emergencias que impactan la operación de los servicios públicos municipales.	5	4	4	5	5	23 Clave	1. Cumplimiento efectivo y oportuno de las metas e indicadores establecidos en el Plan de Desarrollo Departamental y en el Convenio 009 de 2008 (y su modificatorio) en el sector de APSB y atención de emergencias. 2. Contar con el apoyo operativo, técnico y logístico de la entidad para atender, mitigar y rehabilitar rápidamente los daños en servicios públicos derivados de emergencias o desastres en el departamento (en el marco de la Ley 1523 de 2012). 3. Información veraz y oportuna sobre la gestión, ejecución de recursos y el estado de	1. Obtener el cumplimiento total y oportuno de la meta de atención de emergencias y de los demás indicadores del sector APSB, según lo establecido en el Plan de Desarrollo y en el Convenio 009 de 2008 (y su modificatorio). 2. Contar con una Operación efectiva y articulada de la entidad que garantice la respuesta rápida en la atención, mitigación y rehabilitación de daños en servicios públicos derivados de emergencias o desastres. 3. Recibir informes de gestión, rendición de cuentas e información veraz y completa sobre el estado de la operación de servicios públicos y la ejecución de los recursos asignados al sector.	1. Presentar Informes de Gestión y Rendición de Cuentas periódicos que demuestren el cumplimiento de la meta de atención de emergencias y los indicadores de desempeño del sector APSB (Convenio 009/2008). 2. Coordinar y ejecutar acciones conjuntas con las secretarías departamentales (ej. Gestión del Riesgo) para la atención efectiva y articulada de emergencias que afecten servicios públicos. 3. Suministrar información oportuna sobre la ejecución presupuestal y física de los proyectos de inversión del sector, en el marco del PDA.	Mensual	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes Trimestrales de Gestión Reportes al Sistema de Información del Plan Departamental de Aguas (PDA) Actas o Memorias de las Sesiones del Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres (CDGRD) Presentaciones y documentos de Rendición de Cuentas
42	Operación de Servicios Públicos	Prestadores de Servicios Públicos	Externa	Son los responsables legales y operativos de mantener la continuidad, calidad y cobertura de los servicios públicos domiciliarios. La entidad depende de su gestión eficiente para asegurar que la ciudadanía reciba agua potable y saneamiento básico. Asi mismo, administran, operan y mantienen la infraestructura (plantas de tratamiento, redes de distribución, sistemas de bombeo) que la entidad ha financiado o apoyado. Su correcta operación es la evidencia del impacto positivo de la entidad en el sector.	3	3	5	3	4	18 Clave	1. Inversión y financiación para la construcción, ampliación o rehabilitación de infraestructura de servicios públicos (Acueducto y Saneamiento) para garantizar la prestación de servicios públicos domiciliarios sostenibles. 2. Asistencia técnica y capacitación especializada y continua para mejorar sus indicadores operacionales (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia energética). 3. Apoyo urgente y efectivo de la entidad en caso de fallas operacionales mayores o emergencias que superen su capacidad de	1. Contar con la ejecución oportuna de proyectos de infraestructura (obras de construcción, ampliación o rehabilitación) que garanticen la sostenibilidad y la mejora de la prestación de los servicios. 2. Recibir asistencia técnica especializada y permanente para el fortalecimiento de sus procesos operacionales, la mejora de los indicadores de calidad del agua y la reducción de pérdidas. 3. Una respuesta rápida, coordinada y con soporte logístico (maquinaria, equipos) de la entidad ante fallas operacionales mayores o emergencias que pongan en riesgo la continuidad del servicio. 4. Acompañamiento e instrucción clara en la implementación y	1. Gestionar la viabilidad, aprobación y asegurar la ejecución oportuna de los proyectos de infraestructura que permitan ampliar o rehabilitar los sistemas de APSB. 2. Implementar un Plan de Asistencia Técnica Especializada y Capacitación continua enfocada en la optimización de los indicadores operacionales (reducción de pérdidas, calidad del agua, eficiencia energética y tarifaria). 3. Brindar apoyo logístico, técnico y maquinaria de forma inmediata y coordinada para la mitigación y rehabilitación de daños ante fallas operacionales mayores o emergencias que afecten la continuidad del servicio. 4. Suministrar orientación y acompañamiento permanente	1. Mensual 2. Trimestral 3. Mensual 4. Trimestral	Subgerencia Tecnica y Operativa	Actas de Recibo Parcial o Final de Obra Informes de Supervisión/Interventoría Mensual Órdenes de Servicio o Informes de Intervención
43	Operación de Servicios Públicos	Entes de control	Externa	Supervisan los procesos contractuales asociados a la operación, como la contratación de obras, maquinaria y proveedores. Esto garantiza que la ejecución de los proyectos operacionales se realice con transparencia, precios justos y legalidad, lo cual es esencial para la eficiencia operativa.	4	2	3	4	5	18 Clave	1. Acceso a información completa, veraz y oportuna sobre la ejecución física y financiera de los proyectos de infraestructura y el uso de recursos destinados a la operación y atención de emergencias. 2. Evidencia objetiva y trazabilidad de que la operación de servicios públicos se realiza en el marco del cumplimiento pleno de la normatividad vigente (fiscal, disciplinaria, contractual y sectorial). 3. Transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión y el desempeño de la entidad, los municipios y los prestadores en la	1. Recibir información completa, oportuna y transparente (física y financiera) que permita la auditoría de la inversión y los gastos en la operación de servicios públicos y la atención de emergencias. 2. Evidencia documentada del cabal cumplimiento de la normatividad (contractual, ambiental, sectorial y disciplinaria) en la ejecución de los proyectos y las actividades operacionales. 3. Una gestión eficiente que garantice la protección del patrimonio público y evite el detrimento patrimonial en la inversión en servicios públicos y la atención de emergencias. 4. Acceso total a los informes de gestión de riesgos y control interno relacionados con la Operación de Servicios	1. Diseñar y ejecutar un Plan de Control Interno y Gestión de Riesgos específico para la Operación de Servicios Públicos y la atención de emergencias, con el fin de prevenir detrimento patrimonial. 2. Asegurar la trazabilidad y la integridad de la información (física y financiera) de los proyectos y las actividades de apoyo operacional, garantizando su disponibilidad para los requerimientos de auditoría. 3. Suministrar respuesta formal, oportuna y documentada a todos los requerimientos, derechos de petición y solicitudes de información de los Entes de Control sobre la ejecución de los recursos en la Operación.	1. Trimestral 2. Mensual 3. Inmediato (por evento)	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes Trimestrales de la Oficina de Control Interno Certificaciones de la Oficina de Control Interno Publicación de la información contractual y presupuestal Actas o Informes de Auditoría

44	Operación de Servicios Públicos	Gobierno nacional entidades gubernamentales	Externa	Es el creador del ecosistema en el que se desarrolla la operación de servicios públicos. Sus entidades fijan los estándares de calidad y precio, proveen la alta financiación estratégica y aseguran la coordinación en momentos críticos de emergencia, haciendo su inclusión indispensable.	3	4	3	4	4	18 Clave	1. Cumplimiento estricto del Marco Regulatorio y Tarifario nacional (ej. metodologías CRA, estándares SSPD) en la prestación y operación de los servicios públicos. 2. Ejecución eficiente, oportuna y transparente de los recursos y la cofinanciación nacional asignada a proyectos de infraestructura de servicios públicos. 3. Articulación efectiva de la entidad con el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD / Ley 1523) en la atención de emergencias operacionales. 4. Recibir información clara y veraz sobre el desempeño y el estado de la Operación de	1. Cumplimiento total y sostenido del Marco Regulatorio y Tarifario expedido por la CRA y la SSPD en la operación de los servicios públicos, garantizando su legalidad y viabilidad financiera. 2. Ejecución eficiente, transparente y oportuna de los proyectos de infraestructura que cuentan con cofinanciación nacional, asegurando el impacto de los recursos públicos. 3. Articulación inmediata, formal y efectiva de la entidad (OPE) con las directrices de la UNGRD en caso de emergencias o desastres que afecten la infraestructura de servicios públicos. 4. Recibir información consolidada y verificable sobre el estado y desempeño	1. Asegurar el registro y reporte oportuno de la gestión física y financiera de los proyectos del sector APSB en los Sistemas de Información Nacionales (ej. SUI, SGR, sistemas del Ministerio de Vivienda), garantizando la integridad de los datos. 2. Desarrollar e implementar un Plan de Articulación con las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo (UNGRD) y los Ministerios, para la atención coordinada y el cumplimiento de protocolos en emergencias operacionales. 3. Suministrar respuesta formal y documentada a todos los requerimientos de información, auditoría y revisión de la SSPD y la CRA, demostrando el cumplimiento normativo y tarifario en la	1. Mensual 2. Trimesdtra (por evento) 3. Inmediato (por evento)	Subgerencia Tecnica y Operativa	Evidencia de Reporte en Sistemas Nacionales: - Certificación de radicación (pantallazos o constancias) de los reportes mensuales/trimestrales ante los Sistemas de Información Nacionales Evidencia de Articulación y Gestión del Riesgo: - Actas de Reunión
45	Operación de Servicios Públicos	Junta Directiva	Interna	La Junta es quien puede aprobar la inyección de capital en un proyecto municipal crítico o la firma de convenios marco que afectan la operación de los servicios en una región del departamento.	5	5	3	5	4	22 Clave	1. Asegurar el cumplimiento efectivo de la Misión y Visión de la entidad a través de la Operación de Servicios Públicos y la atención de emergencias. 2. Contar con información financiera y operativa consolidada, oportuna y veraz para la aprobación de presupuesto y la toma de decisiones estratégicas de inversión y riesgo. 3. Monitorear los riesgos críticos de la operación (ej. riesgo de continuidad del servicio, riesgo legal y de detrimento patrimonial) y los indicadores clave de desempeño (KPIs). 4. Evidencia de que la operación cumple con	1. Cumplimiento de la Misión y la Visión de la entidad a través de la gestión eficaz de la Operación de Servicios Públicos y la meta de atención de emergencias. 2. Recibir informes financieros y operativos consolidados (KPIs) con la periodicidad establecida, que permitan el monitoreo del desempeño y la aprobación informada del presupuesto y las inversiones. 3. Una gestión transparente y eficiente que mitigue los riesgos críticos de la operación (ej. riesgo de continuidad del servicio, riesgo legal y de detrimento patrimonial) y proteja la reputación de la entidad. 4. Evidencia de la observancia del buen gobierno corporativo y el cumplimiento de la	1. Elaborar y presentar Informes de Gestión Integrales a la Junta Directiva, con la periodicidad estatutaria, que incluyan la evaluación del desempeño de la Operación de Servicios Públicos (KPIs) y el cumplimiento de la meta de atención de emergencias. 2. Presentar propuestas de presupuesto y planes de inversión detallados para la Operación, sustentados en análisis de riesgo operativo y proyecciones financieras. 3. Suministrar información formal y documentada sobre la gestión de riesgos operativos y legales relacionados con la continuidad y la calidad del servicio, para su aprobación y monitoreo.	1. Mensual 2. Anual 3. Trimestral	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes de Gestión (Mensuales/Trimestrales) Evidencia de Aprobación Presupuestal y de Inversión Presentaciones e Informes de la Gestión de Riesgos Operativos Actas de Junta Directiva
46	Operación de Servicios Públicos	Comité Directivo del Plan Departamental de Aguas - PDA	Externa	El Comité PDA materializa las líneas estratégicas específicas en el sector de agua y saneamiento básico. Define qué tipo de proyectos se priorizan, afectando directamente la manera en que la entidad debe enfocar su asistencia técnica y apoyo operacional.	4	4	3	4	3	18 Clave	1. Asegurar la ejecución transparente, legal y eficiente de los recursos del PDA que son destinados a proyectos de infraestructura y a la Operación de Servicios Públicos (ej. atención de emergencias). 2. Recibir información veraz, oportuna y detallada sobre el avance físico y financiero de los proyectos aprobados, para la toma de decisiones y la priorización de nuevas inversiones que impacten la operación. 3. Evidencia de que las inversiones se traducen en la mejora de los indicadores de gestión de los prestadores y en la sostenibilidad de la	1. Transparencia y rendición de cuentas oportuna sobre la ejecución física y financiera de los proyectos financiados por el PDA, demostrando el uso legal y eficiente de los recursos. 2. Que la inversión se traduzca en el mejoramiento efectivo de la Operación de Servicios Públicos municipales, reflejado en la mejora de los indicadores de gestión de los prestadores. 3. Contar con la ejecución con calidad y el cumplimiento de los plazos de los proyectos aprobados, para asegurar el impacto operacional y evitar sobrecostos o detrimento patrimonial. 4. Articulación permanente de la entidad con las directrices del Comité y el nivel nacional para la gestión eficaz de la cofinanciación	1. Elaborar y presentar Informes de Seguimiento Integrales (físico y financiero) sobre la ejecución de los recursos del PDA destinados a proyectos de infraestructura y atención de emergencias, para la toma de decisiones. 2. Desarrollar e implementar un plan de monitoreo para evaluar el impacto de las inversiones del PDA en los indicadores de gestión operativa de los prestadores de servicios públicos. 3. Sostener una comunicación y articulación permanente para gestionar la cofinanciación nacional y coordinar las directrices de inversión que impacten la Operación de Servicios Públicos.	1. Mensual 2. Trimestral 3. Mensual	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes Mensuales y Trimestrales de Ejecución Física y Financiera Informes Semestrales o Anuales de Evaluación de Impacto Actas de reunión o comunicados internos/externos

47	Operación de Servicios Públicos	Medios de Comunicaciones	Externa	Se justifica por su impacto directo en la reputación, la transparencia y la gestión de crisis relacionadas con la prestación del servicio y la atención de emergencias.	1	1	1	2	5	10 Estratégico	1. Información oficial, veraz y oportuna sobre el estado de la Operación de Servicios Públicos y la ejecución física de los proyectos de infraestructura. 2. Comunicación proactiva de la entidad en situaciones de emergencia o crisis operacionales para difundir mensajes clave a la ciudadanía (ej. cortes de servicio, rutas de apoyo, medidas preventivas). 3. Acceso a fuentes oficiales (vocería y datos técnicos/fotográficos) para generar contenido que promueva la transparencia y la rendición de cuentas sobre la gestión y el uso de los recursos.	1. Recibir información oficial y datos verificables sobre la Operación de Servicios Públicos y los proyectos, con la rapidez necesaria para la publicación y el cierre informativo. 2. Comunicación proactiva e inmediata de la entidad ante cualquier emergencia operacional que requiera difundir instrucciones o alertas a la ciudadanía. 3. Acceso ágil a las fuentes de vocería oficial, registro fotográfico y datos técnicos con calidad para generar contenido que respalde la transparencia y la rendición de cuentas. 4. Que la entidad utilice los medios como un canal activo para la difusión de mensajes de prevención y gestión de crisis.	1. Implementar un Protocolo de Comunicación de Crisis Operacionales para la difusión inmediata y veraz de alertas, instrucciones y el estado de la Operación de Servicios Públicos ante emergencias. 2. Desarrollar un Plan de Difusión Proactiva de información sobre la ejecución de proyectos, resultados operativos y atención de emergencias, garantizando el suministro de datos y registro fotográfico de calidad. 3. Mantener un canal ágil y continuo para facilitar el acceso a la vocería oficial y responder a las solicitudes de información de los medios de manera oportuna.	1. Mensual 2. Inmediato (por evento)	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes post-emergencia (bitácoras o reportes de seguimiento) Registro de los comunicados de prensa y piezas informativas Reportes de Gestión Mensual de la oficina de comunicaciones
48	Operación de Servicios Públicos	Ciudadanos	Externa	Son el origen de las alertas y requerimientos que activan la operación de emergencia. Su razón de inclusión es que son quienes comunican oportunamente las emergencias (como fugas, contaminación, o falta de suministro) y demandan que la entidad responda a las emergencias de forma rápida y eficiente.	2	1	5	3	3	14 Estratégico	1. Continuidad y alta calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios (agua potable y saneamiento básico). 2. Respuesta rápida, efectiva y permanente de la entidad ante fallas operacionales, fugas o emergencias que afecten la infraestructura o la continuidad del servicio en sus hogares. 3. Mecanismos efectivos y oportunos de atención de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) que permitan reportar fallas y recibir soluciones e información. 4. Recibir información clara, oportuna y accesible sobre interrupciones	1. Que la Operación garantice la continuidad del servicio (sin interrupciones) y que el agua potable cumpla con los estándares de calidad exigidos por la normatividad nacional. 2. Una atención de emergencias inmediata y efectiva que logre la solución de fallas y fugas en el menor tiempo posible, minimizando el impacto en la comunidad. 3. Mecanismos de PQR accesibles, transparentes y que resuelvan las fallas en la Operación dentro de los plazos legales establecidos. 4. Recibir notificaciones oportunas y por canales accesibles sobre interrupciones, obras programadas o el estado de la Operación en casos de crisis.	1. Ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura, y garantizar una capacidad operativa 24/7 para la atención inmediata de fallas y emergencias que afecten la continuidad y calidad del servicio. 2. Implementar y mantener un Sistema de Atención de PQR y un Protocolo de Comunicación que asegure el registro, trazabilidad y resolución efectiva de las solicitudes ciudadanas dentro de los términos legales, y la notificación proactiva y accesible sobre el estado de la Operación.	1. Mensual	Subgerencia Tecnica y Operativa	Informes Mensuales de KPIs Operacionales que certifiquen el índice de continuidad del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad del agua (IRCA).
49	Operación de Servicios Públicos	Contratistas y proveedores	Externa	Son quienes materializan la infraestructura, los bienes y los servicios necesarios para la operación de servicios públicos y la atención de emergencias.	2	2	5	2	3	14 Estratégico	1. Pago oportuno de las cuentas y facturas derivadas de los contratos de obra, mantenimiento y suministro de bienes y servicios clave para la Operación (ej. materiales, insumos químicos, alquiler de maquinaria en emergencias). 2. Claridad contractual, seguridad jurídica y supervisión técnica eficiente que permita la ejecución de los contratos de forma ágil y sin demoras indebidas. 3. Mecanismos de comunicación y coordinación ágiles para el despacho o la intervención inmediata en caso de emergencias operacionales que	1. Recibir el pago de las obligaciones contractuales (obras, suministros, servicios) de forma oportuna y completa, en estricto cumplimiento de los plazos legales y contractuales. 2. Contar con una supervisión/interventoría técnica y administrativa ágil que emita conceptos y decisiones en tiempo récord para evitar la suspensión o retraso en la Operación. 3. Procesos de contratación y selección transparentes que valoren la experiencia y la capacidad técnica para el apoyo a la Operación de Servicios Públicos. 4. Contar con un canal expedito para la atención de requerimientos urgentes de suministro o servicios en caso de emergencias operacionales.	1. Establecer y ejecutar un proceso riguroso de cumplimiento contractual y gestión de pagos que garantice la supervisión técnica ágil (interventoría) y el pago oportuno de todas las obligaciones, en estricto cumplimiento de los plazos legales. 2. Implementar procesos de selección objetivos y transparentes y desarrollar un protocolo de contratación expedita para asegurar el suministro y la intervención inmediata de contratistas/proveedores clave en caso de emergencias operacionales.	1. Mensual 2. Trimestral	Subgerencia Tecnica y Operativa	Evidencia de Gestión de Pagos y Cumplimiento Contractual: - Informes Mensuales de Cumplimiento de Plazos de Pago Informes de Supervisión/Interventoría

50	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Entidad Pública de orden Departamental que direcciona e implementa las metas y objetivos en materia de servicios públicos dentro del plan de desarrollo Departamental para cada vigencia.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Cumplimiento de las metas del plan de desarrollo designadas por la gerencia. 2. Lograr la aprobación del concepto técnico del ministerio de vivienda cuidad y territorio y la aprobación del comité directivo para la ejecución del plan de aseguramiento en cada vigencia 3.Cumplimiento de los compromisos del decreto 2246 art 14	1. El cumplimiento de la metas al 100% 2. El cumplimiento a todos los compromisos adquiridos por la dirección	Informes de supervisión atreves de la secretaria de Bienestar Verde	Bimensual	Director operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales / Coordinador Institucional.	Informe de avance
51	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS	Externa	Prestadores de servicios privados públicos de naturaleza (publico y privado) a los cuales se busca fortalecer y mejorar la capacidad operativa, administrativa y técnica con el fin de mejorar la eficiencia, sostenibilidad y calidad en la prestación de servicios esenciales, como acueducto, alcantarillado y el aseo.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Apoyo y fortalecimiento al prestador en el área administrativa, comercial, financiera y técnica 2. Apoyo a los prestadores en la gestión de proyectos numeral 9.3 del articulo 9 De la resolución 1063-2016 del Ministerio de vivienda ciudad y territorio. 3. Mejorar los indicadores financieros, calidad, continuidad y coberturas de los prestadores del departamento	1. Prestación de apoyo y fortalecimiento en todas las áreas que este requiera.	Comités primarios con Coordinadores, lideres y el directivo de la dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	Semanal	Lideres de cada componente / Coordinadores de cada programa	1. Acta de reunión PDE-F006 2.Diagnostico integral a prestadores AS-F240 3. Informe de Diagnostico AS-F167. 4.Plan de Acción 5. Informe de visita o taller de fortalecimiento AS-F238
52	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	Externa	Entidad publica de orden nacional que certifica y avala el plan de aseguramiento durante la vigencia y realiza el seguimiento a la ejecución del mismo.	4	4	4	4	4	20 Clave	Informe de ejecución del plan de aseguramiento	1. Celeridad en el envío de la información y que esta sea clara y veraz	Reunión de seguimiento y cumplimiento con el Ministerio de vivienda ciudad y territorio.	Bimensual	Director operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales / Profesional de apoyo	Informe y matriz de seguimiento
53	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	COMITÉ DIRECTIVO DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS (PDA)	Interna	Comité de Gobierno y Administración que aprueba el plan de aseguramiento.	5	5	5	4	5	24 Clave	Asignación y aprobación de recursos para el desarrollo de los programas del plan de aseguramiento.	Cumplimiento y ejecución de las actividades definidas dentro del plan de aseguramiento	Seguimiento por parte de la Supervisora del Plan Departamental de aguas (PDA)	Bimensual	Director operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales / Profesional de apoyo	Informe y matriz de seguimiento
54	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	COLABORADORES	Interna	Recurso humano vinculado contractualmente a la compañía que ejerce actividades encaminadas a mejorar las condiciones de agua potable y saneamiento básico por	3	0	5	5	5	18 Clave	1. Desarrollo de actividades y productos para el cumplimiento del plan de	1. Pago de honorarios oportunamente por los productos entregados. 2. Reconocimiento por el	Seguimiento y entrega de productos de fortalecimiento en los componentes Legal, Administrativo, Comercial, Financiero, Operativo y	Mensual	Lideres de cada componente / Coordinadores de cada programa	1. Acta de reunión PDE-F006 2.Diagnostico integral a prestadores AS-F240 3. Informe de Diagnostico AS-F167
55	Dirección operativa, aseguramiento de la prestación y proyectos especiales	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Interna	Persona natural y/o jurídica vinculado contractualmente a la compañía que ejerce actividades de suministro encaminadas a mejorar las condiciones de agua potable y saneamiento básico por medio de la entrega de elementos enfocados al mejoramiento de la prestación del servicio.	3	0	5	5	4	17 Estratégico	1. Entrega de suministro enfocado al mejoramiento de la prestación del servicio. 2. Entrega de suministros que contemplen las normas de calidad y especificaciones dadas por la norma técnica colombiana vigente.	1. Pago de actas parciales en el tiempo y condiciones establecidas en el contrato. 2. Reconocimiento por su compromiso y calidad.	Seguimiento a Informes de entrega por parte del Coordinador del programa.	Por entrega	Profesionales de la dirección.	Acta de entrega de materiales.
56	Gestión Financiera	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Plan de Desarrollo Departamental	5	5	5	5	5	25 Clave	Reporte de avance de metas del Plan de Desarrollo Departamental - PDD	Reporte y cumplimiento del avance de las metas del Plan de Desarrollo Departamental - PDD en los tiempos establecidos	Elaborar y presentar periódicamente el informe de avance de las metas del PDD, consolidando la información de los procesos responsables y asegurando su revisión y validación antes de la entrega a la entidad correspondiente	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado

57	Gestión Financiera	ENTES DE CONTROL	Externa	Reporte Cumplimiento	5	4	5	5	5	24 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias 2. cumplimiento en el reporte de informes relacionados con la dirección	1. Aplicación e implementación adecuada de la normatividad vigente 2. reporte de informes relacionados en los tiempos establecidos y con información de calidad	Realizar la revisión normativa aplicable y preparar los informes requeridos por la dirección, garantizando su entrega oportuna y conforme a las disposiciones reglamentarias vigentes.	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
58	Gestión Financiera	GOBIERNO NACIONAL ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Plan Estrategico de Inversión	5	5	5	5	5	25 Clave	Entrega bimensual del reporte del estado del Plan Estratégico de Inversión - PEI	Cumplir en su totalidad Plan I Estratégico de Inversión – PEI aprobado	Recolectar y actualizar la información de avance del PEI, elaborar el reporte bimensual y remitirlo a la instancia correspondiente, asegurando consistencia y trazabilidad de los datos presentados	Bimensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
59	Gestión Financiera	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Informe de Resultados	5	5	5	5	5	25 Clave	Consolidar la información al Gerente sobre el estado de cumplimiento del Plan Estratégico de la Empresa, para ser presentado a la Junta Directiva	Conocer el estado de cumplimiento del plan estratégico de la Empresa	Integrar la información suministrada por las áreas responsables, estructurar el reporte ejecutivo de avance del Plan Estratégico y presentarlo al Gerente para su posterior elevación a la Junta Directiva.	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
60	Gestión Financiera	CIUDADANOS	Externa	Atención Requerimientos	5	3	5	5	5	23 Clave	1. Publicación de información pertinente al índice de transparencia activa. 2. Dar respuesta a las PQRSD dirigidas a la dirección	1. Contar con toda la información documentada y actualizada de las diferentes áreas de la empresa que sea de interés para la ciudadanía. 2. brindar respuestas claras y oportunas a las PQRSD	Actualizar y publicar en los canales oficiales la información requerida para el cumplimiento del índice de transparencia activa, verificando que esté completa, vigente y accesible al público. Recibir, analizar y dar respuesta oportuna y documentada a las PQRSD asignadas a la dirección, coordinando con las áreas responsables cuando sea necesario.	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
61	Gestión Financiera	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Int/Ext	Información requerida	5	3	5	5	5	23 Clave	1. Acceso a la información documentada del sistema Integrado de Gestión de todos los procesos de la Empresa. 2. Socialización del plan estratégico, objetivos y metas a desarrollar. 3. Contar con un sistema de información integral que facilite la toma de decisiones.	1. Accesibilidad permanente por parte de los contratista a la información documentada que puedan llegar a necesitar de los procesos 2. Capacitación permanente en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión y planeación. 3. Verificar permanentemente los sistemas de información integrados para la toma de	Gestionar la actualización y disponibilidad de los documentos del SIG en la plataforma institucional, asegurando que los usuarios puedan consultar la información vigente de los procesos. Planificar y ejecutar jornadas de socialización con los equipos de trabajo para presentar el plan estratégico, explicando objetivos, metas y responsabilidades asignadas. Administrar y mantener actualizado el sistema de información institucional, asegurando la carga correcta de datos y promoviendo su uso para la toma de decisiones en los procesos organizacionales.	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
62	Gestión Financiera	VEEDURIAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	Externa	Atención Requerimientos	5	3	5	5	5	23 Clave	1. Verificación de la publicación de documentos Estratégicos de la Empresa. 2. Dar respuesta a las PQRSD dirigidas a la direcció	1. Poder tener acceso a toda la información referente a la Empresa. 2. brindar respuestas claras y oportunas a las PQRSD	Revisar periódicamente que los documentos estratégicos estén publicados en los medios oficiales, actualizados y alineados con los requisitos de transparencia y gestión documental. Coordinar la gestión y respuesta formal de las PQRSD recibidas, garantizando su trámite dentro de los plazos establecidos y la adecuada comunicación al ciudadano	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado

63	Gestión Financiera	COLABORADORES	Interna	Funcionamiento Interno de la Dirección	5	4	5	5	5	24 Clave	1. Acceso a la información documentada del sistema Integrado de Gestión de todos los procesos de la Empresa. 2. Socialización del plan estratégico, objetivos y metas a desarrollar. 3. Contar con un sistema de información integral que facilite la toma de decisiones.	1. Accesibilidad permanente por parte de los contratista a la información documentada que puedan llegar a necesitar de los procesos 2. Capacitación permanente en temas referentes al Sistema Integrado de Gestión y planeación. 3. Verificar permanentemente los sistemas de información integrados para la toma de decisiones.	Supervisar la correcta administración y acceso de los documentos del SIG, promoviendo su consulta y uso en la operación de los procesos. Realizar presentaciones periódicas a los equipos para informar avances, ajustes y responsabilidades relacionadas con el plan estratégico corporativo. Asegurar el mantenimiento y mejora continua del sistema de información corporativo, incluyendo la actualización de datos y la capacitación a los	Mensual	Dirección de finanzas, presupuesto, contabilidad y tesoreria	Informe Diligenciado
64	Gestión de Recursos físicos	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Entidad territorial responsable de orientar lineamientos administrativos e infraestructura.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Contar con la infraestructura administrativa necesaria... 2. Dar cumplimiento a las directrices impartidas	1. Las instalaciones estén ubicadas cerca. 2. Cumplimiento de directrices impartidas.	Gestión de infraestructura, adecuaciones y cumplimiento de directrices.	A solicitud	Profesional de Recursos Físicos	Actas, reportes de infraestructura
65	Gestión de Recursos físicos	ENTES DE CONTROL	Externa	Exigen el cumplimiento normativo y administrativo.	5	3	5	5	5	23 Clave	1. Entrega de información requerida... 2. Cumplimiento normativo.	1. Celeridad en entrega de información. 2. Respuestas de calidad.	Atención a requerimientos y entrega de informes.	A solicitud	Profesional de Recursos Físicos	Informes remitidos
66	Gestión de Recursos físicos	GOBIERNOS NACIONAL ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Regulan normativa de administración física.	5	3	5	5	4	22 Clave	1. Implementación de normatividad vigente.	1. Aplicación de normatividad vigente.	Aplicación de normativa y reportes.	Trimestral	Profesional de Recursos Físicos	Comunicaciones oficiales
67	Gestión de Recursos físicos	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Determina lineamientos estratégicos de infraestructura.	5	4	4	5	4	22 Clave	1. Actividades encaminadas a metas del plan estratégico.	1. Cumplimiento de metas.	Presentación de informes de avance.	A solicitud	Profesional de Recursos Físicos	Actas internas
68	Gestión de Recursos físicos	CIUDADANOS	Externa	Usuarios que requieren instalaciones seguras y accesibles.	2	2	3	2	4	13 Estratégico	1. Acceso sin dificultades... 2. Atención primeros auxilios.	1. Instalaciones adecuadas para población diversa.	Garantizar accesibilidad, señalización y primeros auxilios.	Semestral	Profesional de Recursos Físicos	Inspecciones físicas
69	Gestión de Recursos físicos	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Interna	Prestan bienes y servicios para la infraestructura.	3	2	5	4	4	18 Clave	1. Prestar servicios y suministros... 2. Contar con espacios adecuados.	1. Adquirir experiencia... 2. Espacios ergonómicos.	Supervisión contractual, control de espacios y condiciones.	Mensual	Profesional de Recursos Físicos	Registros y contratos
70	Gestión de Recursos físicos	COLABORADORES	Interna	Requieren espacios adecuados para trabajar.	3	2	5	4	4	18 Clave	1. Espacios ergonómicos... 2. Elementos de trabajo adecuados.	1. Espacios adecuados... 2. Entrega de elementos.	Mantenimiento, dotación y control de espacios.	Mensual	Profesional de Recursos Físicos	Listas de entrega
71	Gestión de Recursos físicos	EMPRESAS PRIVADAS	Externa	Proveedores de servicios y suministros.	2	2	4	3	3	14 Estratégico	1. Prestar servicios, suministros...	1. Adquirir experiencia como proveedor.	Supervisión de proveedores y contratos.	Mensual	Profesional de Recursos Físicos	Contratos y soportes
72	Gestión de Tecnologías de la Información	ADMINISTRACIONES MUNICIPALES	Externa	Relación operativa por intercambio de información y servicios institucionales.	3	3	4	3	3	16 Estratégico	Acceso seguro a datos, integraciones disponibles, soporte técnico en interoperabilidad.	Respuestas ágiles, canales claros y disponibilidad estable de los servicios.	Mantener interoperabilidad (APIs/ETL), mesa de soporte y acuerdos de datos.	Trimestral /Según requerimiento	Coordinador TI / Comunicaciones	Convenios, registros de atención
73	Gestión de Tecnologías de la Información	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Entidad departamental que define lineamientos y solicita reportes técnicos y administrativos.	5	5	4	4	4	22 Clave	Reportes interoperables, seguridad y trazabilidad de la información.	Oportunidad en entregas, claridad en formatos y disponibilidad para consultas.	Integración de datos, cumplimiento de formatos y ventanilla técnica.	Trimestral /Según requerimiento	Coordinador TI / Planeación	Envíos oficiales, reportes
74	Gestión de Tecnologías de la Información	PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS	Externa	Aliados operativos en la gestión de información técnica y coordinación interinstitucional.	5	5	4	4	4	22 Clave	Integridad y oportunidad en el intercambio de información.	Soporte coordinado, tiempos de respuesta y estabilidad de canales.	Integraciones (APIs/ETL), acuerdos de servicio y mesas conjuntas.	Trimestral /Según requerimiento	EPC / MDA/ Coordinador TI	Nivel de Servicio, actas
75	Gestión de Tecnologías de la Información	ENTES DE CONTROL	Externa	Organismos encargados de la supervisión y auditoría institucional.	5	4	5	5	5	24 Clave	Evidencias completas, trazabilidad documental y seguridad de la información.	Disponibilidad para auditorías, respuesta oportuna y mejora continua.	Atención de auditorías, planes de mejora y seguimiento a hallazgos.	Anual / Según requerimiento	Coordinador TI / Calidad	Informes, planes de acción, actas
76	Gestión de Tecnologías de la Información	GOBIERNO NACIONAL ENTIDADES GUBERNAMENTALES Gubernamentales	Externa	Define políticas de Gobierno Digital, MSPI y lineamientos TIC nacionales.	5	4	5	5	4	23 Clave	Cumplimiento de lineamientos, reportes FURAG y de seguridad digital.	Madurez digital creciente, interoperabilidad y transparencia.	Implementar lineamientos, reportar FURAG y actualizar normativas.	Semestral / Anual	Coordinador TI / Planeación	Reportes, evidencias de cumplimiento
77	Gestión de Tecnologías de la Información	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Máxima instancia decisoria que aprueba recursos y lineamientos estratégicos TIC.	5	5	5	5	5	25 Clave	Información para la toma de decisiones, continuidad y seguridad.	Tableros claros, indicadores comparables y trazabilidad de acuerdos.	Informes PETI e indicadores, tableros mensuales, planes de continuidad/seguridad.	Trimestral /Según requerimiento	Coordinador TI / Planeación	Actas, informes, KPIs
78	Gestión de Tecnologías de la Información	COMITÉ DIRECTIVO DEL PLAN DEPARTMENTAL DE AGUAS - PDA	Interna	Instancia que coordina proyectos tecnológicos vinculados al PDA.	4	4	4	4	3	19 Clave	Avances de proyectos, riesgos y datos interoperables del programa.	Seguimiento constante, claridad en Hitos y evidencias técnicas.	Reportes de proyectos, integración de datos y soporte técnico especializado.	Mensual /Según requerimiento	Coordinador TI / Líder de Proyectos	Actas, reportes de avance
79	Gestión de Tecnologías de la Información	CIUDADANOS	Externa	Usuarios finales que consultan y acceden a los servicios digitales institucionales.	2	2	3	3	4	14 Estratégico	Portal accesible, protección de datos personales y canales PQRS.	Experiencia de usuario adecuada, tiempos de respuesta y lenguaje claro.	Mantenimiento del portal, formularios, PQRS digital y analítica web.	Permanente	MDA	Registros PQRS, reportes de uso web
80	Gestión de Tecnologías de la Información	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Externa	Prestadores de servicios tecnológicos y de infraestructura crítica.	4	4	4	4	4	20 Clave	Cumplimiento de SLA, seguridad contractual y continuidad de servicios.	Coordinación técnica, indicadores de servicio y mejora continua.	Gestión de contratos, evaluación de desempeño y DRP con proveedores críticos.	Trimestral /Según requerimiento	Coordinador TI / MDA	Nivel de Servicio

81	Gestión de Tecnologías de la Información	COLABORADORES	Interna	Usuarios internos que emplean las herramientas y servicios tecnológicos institucionales.	4	3	5	4	4	20 Clave	Disponibilidad, soporte técnico y seguridad en el trabajo diario.	Capacitación, facilidad de uso y tiempos de solución consistentes.	Mesa de ayuda, catálogos de servicios y campañas de ciberseguridad.	Permanente /Según requerimiento	Coordinador TI	Tickets, Nivel de Servicio, encuestas de satisfacción
82	Seguridad y Salud en el trabajo	ENTES DE CONTROL	Externo	Entidad externa que vigila y exige cumplimiento normativo del SG-SST.	5	3	5	5	5	23 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias del SG-SST 2. Reporte de informes al cumplimiento de los requisitos del SG-SST	1. Cumplimiento al 100% de requisitos de estándares mínimos reglamentarios del SG-SST. 2. Reconocimiento al cumplimiento al 100% de requisitos de estándares mínimos reglamentarios del SG-SST	Reporte cumplimiento de estándares mínimos, atención a requerimientos.	Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Reportes de estandares mínimos
83	Seguridad y Salud en el trabajo	GOBIERNO NACINAL / ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externo	Regulan y supervisan el cumplimiento del SG-SST.	5	3	5	5	4	22 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias del SG-SST 2. Reporte de informes al cumplimiento de los requisitos del SG-SST	1. Cumplimiento al 100% de requisitos de estándares mínimos reglamentarios del SG-SST.	Reporte cumplimiento de estándares mínimos, atención a requerimientos.	Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Reportes de estandares mínimos
84	Seguridad y Salud en el trabajo	JUNTA DIRECTIVA	Interno	Órgano institucional que aprueba lineamientos y metas del SG-SST.	5	5	4	5	4	23 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias del SG-SST 2. Cumplimiento de Metas asociadas al SG-SST	1. Cumplimiento al 100% de requisitos de estándares mínimos reglamentarios del SG-SST. 2. Cumplimiento al 100% de las metas del SG-SST	Reporte cumplimiento de estándares mínimos, atención a requerimientos.	Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Reportes de estandares mínimos
85	Seguridad y Salud en el trabajo	CIUDADANOS	Externo	Población que puede verse afectada o beneficiada por la gestión del SG-SST.	1	1	1	1	4	8 De Entorno	1. Acceso a la información pertinente para conocer el plan de emergencias en caso de evacuación. 2. Atención en primeros auxilios en caso de emergencia	1. Información clara y de fácil implementación. 2. Atención eficaz y oportuna.	Divulgación de planes de emergencia y rutas, apoyo en casos de emergencia.	Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registros de socialización, evidencias de atención
86	Seguridad y Salud en el trabajo	CONTRATISTAS	Externo	Actores que ejecutan actividades con riesgos asociados al SG-SST.	3	2	5	4	4	18 Clave	1. Afiliación a ARL 2. Plan de trabajo de SST 3. Socialización del Sistema de seguridad y salud en el trabajo 4. Acceso a la información del SG-SST 5. Atención de los casos de emergencias.	1. Conocimiento y acceso a los mecanismos de Participación y consulta por parte de los trabajadores de todos los niveles hacia el SG-SST.	Plan de trabajo de SST y Plan de capacitación, inducción, seguimiento al cumplimiento de medidas SST.	Mensual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Listas de asistencia, actas de inducción, soportes de afiliación ARL
87	Seguridad y Salud en el trabajo	PROVEEDORES	Interno	Proveen bienes o servicios que deben cumplir estándares de seguridad.	1	3	4	3	3	14 Estratégico	1. Socialización del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - QR 2. Acceso a la información del SG-SST 3. Atención de los casos de emergencias.	1. Conocimiento y acceso a la información del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - QR 2. Conocimiento de rutas de evacuación y punto de encuentro	Socialización de protocolos, inducción en rutas de evacuación.	Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registros de inducción y socialización
88	Seguridad y Salud en el trabajo	TRABAJADOR / CONTRATISTA	Interno	Participan directamente en la operación y requieren cumplimiento del SG-SST.	4	2	5	5	5	21 Clave	1. Afiliación a ARL 2. Plan de trabajo de SST 3. Socialización del Sistema de seguridad y salud en el trabajo 4. Acceso a la información del SG-SST 5. Atención de los casos de emergencias.	1. Conocimiento y acceso a los mecanismos de Participación y consulta por parte de los trabajadores de todos los niveles hacia el SG-SST.	Plan de trabajo de SST y Plan de capacitación, inducción, seguimiento al cumplimiento de medidas SST.	Mensual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Listas de asistencia, actas de inducción, soportes de afiliación ARL
89	Seguridad y Salud en el trabajo	VISITANTES	Externo	Personas que ingresan temporalmente y requieren orientación en SST.	1	1	2	1	3	8 De Entorno	1. Socialización del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - QR 2. Acceso a la información del SG-SST 3. Atención de los casos de emergencias.	1. Conocimiento y acceso a la información del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - QR 2. Conocimiento de rutas de evacuación y punto de encuentro	Inducción básica de seguridad, orientación en rutas de evacuación.	Inicio de labores/Anual	Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo	Registro de inducción de seguridad y salud en el trabajo
90	Gestión documental	ADMINISTRACIONES MUNICIPALES	Externa	Solicitan documentos para coordinación de proyectos y trámites institucionales.	**2**	**1**	**3**	**2**	**3**	11 Estratégico	1. Acceso a la documentación de los proyectos radicados.	1. Poder contar con los documentos de los proyectos radicados.	Atención a solicitudes oficiales y entrega de documentos.	Según requerimiento	Profesional Gestión Documental	Radicados, correos
91	Gestión documental	CONSEJO DEPARTAMENTAL DE ARCHIVOS DE CUNDINAMARCA - CDAC	Externa	Define lineamientos sectoriales y solicita reportes periódicos.	**4**	**1**	**3**	**4**	**4**	16 Estratégico	1. Respuesta a los requerimientos del Consejo Departamental de Archivos	1. Dar cumplimiento a sus requerimientos	Socialización de avances y envío de informes.	Semestral	Gestión Documental	Actas, informes
92	Gestión documental	PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS	Externa	Requieren soporte documental para trámites operativos o técnicos.	**2**	**4**	**3**	**2**	**3**	14 Estratégico	1. Acceso a la documentación de los proyectos radicados.	1. Poder contar con los documentos de los proyectos radicados.	Entrega de copias certificadas y soportes.	Según requerimiento	Gestión Documental	Radicados
93	Gestión documental	ENTES DE CONTROL	Externa	Vigilan el cumplimiento de la normatividad, transparencia y legalidad.	**5**	**1**	**4**	**5**	**5**	20 Clave	1. Cumplimiento de las normas reglamentarias. 2. El cumplimiento en el reporte de informes relacionados con el	1. Aplicación e implementación adecuada de la normatividad vigente. 2. Reporte de informes relacionados en los tiempos	Atención de auditorías y consolidación de soportes.	Según programación	GD + Dirección	Oficios, informes

94	Gestión documental	GOBIERNO NACIONAL / ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Emiten normas y lineamientos sobre gestión de documentos públicos.	**4**	**1**	**4**	**5**	**5**	19 Clave	1. Aplicabilidad de la normatividad	1. Aplicabilidad de la normatividad en su totalidad.	Aplicación normativa, capacitaciones.	Anual	Gestión Documental	Certificados, actas
95	Gestión documental	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Requiere soportes documentales para decisiones institucionales.	**5**	**1**	**3**	**5**	**4**	18 Clave	1. Aplicación normativa aprobada por acuerdo o Ley. 2. Desarrollo de actividades encaminadas al cumplimiento de metas establecidas en el plan estratégico.	1. No haya sanciones para la empresa. 2. Cumplimiento de metas establecidas en el plan estratégico.	Consolidación y envío de documentación para sesiones.	Trimestral	Jefe Gestión Documental	Actas, soportes
96	Gestión documental	COMITÉ DIRECTIVO PDA		Solicita documentos para el seguimiento a proyectos del PDA.	**3**	**1**	**3**	**3**	**3**	13 Estratégico	1. Acceso a la documentación de los proyectos radicados.	1. Poder verificar los documentos de los proyectos de manera digital.	Entrega de soportes técnico-documentales.	Según requerimiento	Gestión Documental	Radicados
97	Gestión documental	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Externa	Divulgan información institucional a la ciudadanía.	**1**	**1**	**1**	**2**	**4**	9 De Entorno	N/A	N/A	Entrega de documentos públicos aprobados.	Según requerimiento	Comunicaciones + GD	Solicitudes registradas
98	Gestión documental	CIUDADANOS	Externa	Derecho de acceso a la información pública (Ley 1712).	**2**	**1**	**3**	**2**	**4**	12 Estratégico	1. Acceso a la información de la Empresa, bajo los parámetros establecidos en el instrumento archivístico Tabla de Control de Acceso – TCA.	1. Se brinde la información precisa, veraz y oportuna.	Atención de PQRSD y derechos de petición.	Permanente	Gestión Documental	Registro PQRSD
99	Gestión documental	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Interna	Requieren documentación para cumplimiento contractual.	**2**	**4**	**4**	**3**	**3**	16 Estratégico	1. Acceso a la información de la Empresa, bajo los parámetros establecidos en el instrumento archivístico Tabla de Control de Acceso – TCA. 2. Contratistas de prestación de servicios capacitados en gestión documental.	1. Información actualizada. 2. Que no se presenten procesos administrativos y/o disciplinarios por la información producto de las actividades y/o a la cual se tenga acceso como contratista.	Entrega de soportes y supervisión contractual.	Según contrato	Supervisor – GD	Actas, entregables
100	Gestión documental	VEEDURÍAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	Externa	Realizan control social a la gestión institucional.	**1**	**1**	**2**	**2**	**4**	10 Estratégico	1. Acceso a la información de la Empresa, bajo los parámetros establecidos en el instrumento archivístico Tabla de Control de Acceso – TCA.	1. Se brinde la información precisa, veraz y oportuna.	Entrega de información en audiencias y solicitudes.	Anual / requerimiento	Gestión Documental	Publicaciones, actas
101	Gestión documental	COLABORADORES	Interna	Son usuarios internos del sistema de Gestión Documental.	**3**	**1**	**5**	**4**	**4**	17 Estratégico	1. Acceso a la información de la Empresa. 2. Funcionarios capacitados en gestión documental. 3. Información actualizada y organizada	1. Se brinde la información precisa, veraz y oportuna. 2. Que no se presenten procesos administrativos y/o disciplinarios por la información producto de las actividades y/o a la cual se tenga acceso como servidor público	Préstamo, organización y digitalización documental.	Permanente	Gestión Documental	Registros de préstamo
102	Gestión documental	EMPRESAS PRIVADAS	Externa	Solicitan documentación para trámites institucionales o proyectos.	**2**	**4**	**3**	**3**	**3**	15 Estratégico	1, Acceso a la información de la Empresa, bajo los parámetros establecidos en el instrumento archivístico Tabla de Control de Acceso – TCA.	1. Se brinde la información precisa, veraz y oportuna.	Entrega de copias y soportes institucionales.	Según requerimiento	Gestión Documental	Radicados
103	Gestión documental	COMUNIDADES EDUCATIVAS	Externa	Usan información institucional para estudios o investigaciones.	**1**	**1**	**2**	**1**	**3**	8 De Entorno	1. Acceso a la documentación de los proyectos radicados.	1. Se brinde la información precisa, veraz y oportuna.	Atención a solicitudes académicas.	Según requerimiento	Gestión Documental	Radicados / constancias
104	Gestión documental	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN – AGN	Externa	Autoridad archivística que regula y vigila el cumplimiento normativo.	**5**	**1**	**5**	**5**	**5**	21 Clave	1. Cumplimiento de la normatividad archivística. 2. Aplicación de TRD, TVD, PINAR y PIGD. 3. Reportes periódicos de avance	1. Aplicación oportuna y adecuada de lo establecido en la normatividad archivística. 2. Reportes completos y en el tiempo establecido.	Presentación de informes, actualización TRD/TVD, PINAR.	Anual	Profesional Gestión Documental	Informes AGN / TRD aprobadas
105	Gestión Humana	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	Externa	Entidad cabeza del sector que define lineamientos, políticas y programas departamentales en materia de talento humano, bienestar e incentivos.	5	5	5	5	5	25 Clave	1. Participación de la Empresa en los diferentes eventos que organice. 2. Dar cumplimiento a las directrices que se interpongan a las	1. Participación de todos los funcionarios y contratistas de la Empresa. 2. Cumplimiento y aplicación de las directrices impartidas.	Presentación de informes y participación en reuniones o mesas técnicas.	Permanente	Profesional Gestión Humana.	Informes remitidos / actas de reunión.

106	Gestión Humana	ENTES DE CONTROL	Externa	Supervisan el cumplimiento de la normatividad laboral y de gestión pública en la Empresa.	5	1	4	4	5	19 Clave	1. Entrega de información requerida por parte de los entes de control. 2. Dar cumplimiento a las directrices y normatividad impartidas por los entes de control.	1. Celeridad en la entrega de la información requerida. 2. Dar respuestas de calidad a los diferentes requerimientos efectuados por los entes de control.	Diligenciamineto de planes, evidencias y comunicaciones oficiales	Según requerimiento	Profesional Gestión Humana.	Oficios radicados, informes y evidencias
107	Gestión Humana	GOBIERNO NACIONAL ENTIDADES GUBERNAMENTALES	Externa	Emiten directrices nacionales para la administración del talento humano en el sector público.	4	1	4	5	5	19 Clave	1. Aplicación normativa al Código Sustantivo del Trabajo y demás reglamentación. 2. Aplicación de todas las directivas, reglamentaciones y programas que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública.	1. Cumplimiento de los derechos y garantías de los trabajadores. 2. Servidores públicos con gestión de sus necesidades y obligaciones de manera correcta.	Implementar lineamientos del DAFP, MinTrabajo, MinSalud, Congreso y Consejo de Estado.	Según requerimiento	Profesional Gestión Humana.	Informes de cumplimiento y aplicación de la normatividad vigente.
108	Gestión Humana	JUNTA DIRECTIVA	Interna	Órgano de dirección que aprueba políticas, temas organizacionales y estrategias institucionales.	5	5	4	5	4	23 Clave	1. Aplicación normativa al Código Sustantivo del Trabajo y demás reglamentación.	1. Que no se presenten demandas ni sanciones de tipo laboral.	Presentar informes periódicos de gestión y cumplimiento.	Periodicos	Profesional Gestión Humana.	Actas de Junta / Informes presentados.
109	Gestión Humana	CIUDADANOS	Externa	Beneficiarios indirectos de la gestión administrativa, interesados en la transparencia y eficiencia de la entidad.	2	1	2	2	3	10 Estratégico	1. Funcionarios y contratistas ejecutando sus funciones y actividades aplicando el código de integridad de la Empresa.	1. Que no se presenten procesos administrativos y disciplinarios a los funcionarios y contratistas, emitidos por corrupción.	Publicación de información institucional, atención de PQRS u cumplimiento de las funciones y obligaciones contractuales	Permanente	Profesional Gestión Humana.	Registro de PQRSD / Informes de atención y cumplimiento de contrato y funciones.
110	Gestión Humana	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	Interna	Apoyan la ejecución de actividades técnicas y administrativas del proceso.	3	1	5	3	3	15 Estratégico	1. Contar con el presupuesto para el reconocimiento de gastos de alojamiento a los contratistas de prestación de servicios que lo tengan estipulado	1. Reconocimiento y pago de gastos de alojamiento a los contratistas de prestación de servicios q lo tengan estipulado en el contrato.	Supervisión contractual, verificación de pagos y cumplimiento.	Según contrato	Profesional Gestión Humana.	Informes, cuentas de cobro y liquidaciones
111	Gestión Humana	VEEDURIAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS	Externa	Ejercen control social sobre la gestión institucional y el cumplimiento de la transparencia.	1	1	1	1	3	7 De Entorno	1. Dar cumplimiento a la Ley de Transparencia cada vez con mayor efectividad.	1. Brindar todas las condiciones para que estos grupos puedan cumplir con su función de vigilancia y control social.	Divulgación de resultados de gestión, rendición de cuentas.	Anual	Profesional Gestión Humana.	Informes y actas
112	Gestión Humana	SERVIDORES PÚBLICOS	Interna	Son la base operativa del proceso; su desempeño y bienestar determinan los resultados institucionales.	3	1	5	5	5	19 Clave	1. Remuneración salarial eficiente. 2. Afiliación y pago a seguridad social. 3. Cumplimiento de la política del Plan Estratégico del Talento	1. Aumentos salariales de acuerdo con lo establecido en la ley y/o acuerdos sindicales. 2. Goce efectivo y aplicación de beneficios por su afiliación a seguridad social. 3. Estabilidad laboral.	Ejecución de Plan de Bienestar, Plan Institucional de Capacitación, evaluaciones de competencias y ejecución de sus funciones.	Permanente	Profesional Gestión Humana.	Pagos de nómina, informes y evaluación de competencias.
113	Gestión Humana	EMPRESAS PRIVADAS	Externa	Entidades aliadas para la gestión.	3	1	3	3	3	13 Estratégico	1. Afiliación oportuna a seguridad social, novedades de descuentos en nómina.	1. No restringir a los funcionarios la posibilidad de afiliarse a los diferentes fondos, EPS y entidades financieras.	Coordinación con el área financiera, contable y tesoral; y aficion oportuna a entidades de seguridsad social y liquidación de nómina.	Permanente	Profesional Gestión Humana.	Planillas PILA, comprobantes de pago, aficiaciones,
114	Seguimiento y Control	GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	EXT	Hacemos parte del comité departamental de coordinacion de control interno	3	1	3	2	5	14 Estratégico	Participacion activa en el comité departamental de coordinacion de control interno Entrega de información solicitada	Proponer acciones e implementar buenas particas que mejoren el sistema de control interno Información de clara y de calidad	Participar en el comité de coordinacion de control interno departamental cuando se realice la citacion Reportar la información cuando sea requerida	Anual Anual	Director de control interno y equipo de trabajo Director de control interno y equipo de trabajo	Citación de participación Citación de participación

115	Seguimiento y Control	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL	EXT	Es la entidad del departamento que controla, supervisa y fiscaliza el uso de los recursos públicos, de la entidad.	4	1	4	4	5	18 Clave	Entrega de la información necesaria para la ejecucion de las auditoria	Proporcionar información veraz y completa	Atender requerimientos en los plazos establecidos	Cuando lo requiera	Directivos y equipos de trabajo	Citación de participación
											Realizar la rendicion de cuentas en SIA contraloria	Realizar la rendicion de cuenta de manera oportuna y con información clara y veraz	Realizar la rendicion de cuenta anual en SIA contraloria	Anual	Directivos y equipos de trabajo	https://siacontralorias.auditoria.gov.co/
											Realizar el reporte de avance de planes de mejoramiento	Realizar el reporte de avance de planes de mejoramiento de manera oportuna	Realizar la rendicion de cuenta anual en SIA contraloria	Semestral	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://siacontralorias.auditoria.gov.co/
116	Seguimiento y Control	CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION	EXT	Es la entidad nacional que controla, supervisa y fiscaliza el uso de los recursos públicos, de la entidad. PDA	4	1	4	4	5	18 Clave	Entrega de la información necesaria para la ejecucion de las auditoria	Proporcionar información veraz y completa	Atender requerimientos en los plazos establecidos	Cuando lo requiera	Directivos y equipos de trabajo	
											Realizar el reporte de avance de planes de mejoramiento	Realizar el reporte de avance de planes de mejoramiento de manera oportuna	Realizar la rendicion de cuenta anual en SIRECI	Semestral	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://epc.com.co/informes-a-organismos-de-inspeccion-vigilancia-y-control/
117	Seguimiento y Control	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	EXT	Es la entidad lider de la politica de control interno de MIPG	4	1	4	4	5	18 Clave	Reporte del formulario único de avances de la gestión - FURAG - MECI	Implementar al 100% la politica de control interno	Realizar el reporte de Furag respecto a la politica de control interno y el MECI	Anual	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion
118	Seguimiento y Control	CONTADURIA GENERAL DE LA NACION	EXT	Es la entidad lider de la politica de control interno de MIPG	3	1	4	4	5	17 Estratégico	Implementacion de la politica de control interno	Implementar al 100% la politica de control interno	Implementar el plan de trabajo de implementacion de la politica de control interno	Timestral	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion
											Reporte de la evaluacion del sistema de control interno en el CHIP contaduria	realizar el reporte de evaluacion del sistema de control interno de manera oportura y con información clara y veraz	Realizar el reporte de evaluacion del sistema de control interno en el aplicativo CHIP contable	Anual	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://www.chip.gov.co/inicio/consulta/ciudadano
119	Seguimiento y Control	JUNTA DIRECTIVA	INT	Realizar seguimiento y control a los diferentes procesos y actividades establecidos en la Empresa, para la identificación de posibles falencias.	3	2	2	2	2	11 Estratégico	Realizar seguimiento y control a los diferentes procesos y actividades establecidos en la Empresa, para la identificación de posibles falencias.	Contrar con un sistema de control interno robusto y eficiente mejorando los procesos de la entidad	Cumplir con el plan anual de evaluacion y seguimiento	Mensual	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://epc.iadatapro.com/reportes-de-control-interno/
120	Seguimiento y Control	COLABORADORES	INT	Hacen parte del sistema de control interno en el marco de las lineas de defensa	3	1	4	4	4	16 Estratégico	1. Que las evaluaciones que se realicen a los procesos, generen la mejora continua para disminuir posibles procesos disciplinarios. 2. Proporcione información	1. Dar cumplimiento al 100% de los planes de mejoramiento abiertos en los procesos. 2. Que la información emitida por los entes de control se socialice permanente	Cumplir con el plan anual de evaluacion y seguimiento	Mensual	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://epc.iadatapro.com/reportes-de-control-interno/
121	Seguimiento y Control	CIUDADANOS	EXT	Verificar que se desarrolle una participación ciudadana efectiva en la	2	1	2	2	2	9 De Entorno	Verificar que se desarrolle una participación	Satisfacción de la comunidad en cuanto a la información rendida.	realizar la evaluacion de la rendicion de cuentas	anual	Direccion de control interno y equipo de	https://epc.iadatapro.com/reportes-de-control-interno/
122	Seguimiento y Control	CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	INT	Que al momento de realizar evaluación al contrato suscrito con la Empresa cumpla con los criterios legales y reglamentarios establecidos.	2	1	3	2	2	10 Estratégico	Que al momento de realizar evaluación al contrato suscrito con la Empresa cumpla con los criterios legales y reglamentarios establecidos.	No se presenten falencias o hallazgos en el proceso contractual.	cumplir con el plan anual de evaluacion y seguimiento	mensual	Direccion de control interno y equipo de trabajo	https://epc.iadatapro.com/reportes-de-control-interno/

123	Estructuración de Nuevos Negocios	Administraciones Municipales	Ext	Las Administraciones Municipales son incluidas como parte interesada debido a que constituyen actores clave en la identificación de necesidades territoriales, la aprobación y viabilidad de proyectos, y la formalización de alianzas estratégicas que permiten a EPC desarrollar iniciativas de infraestructura y servicios públicos con impacto local. Su participación directa es determinante para la ejecución, sostenibilidad y legitimidad de los proyectos de nuevos negocios en los municipios.	5	5	5	5	5	25 Clave	Establecer alianzas estratégicas y desarrollar proyectos con EPC que permitan fortalecer la prestación de servicios públicos municipales, cumpliendo requisitos normativos y asegurando la sostenibilidad técnica, financiera y operativa de las soluciones implementadas.	Recibir acompañamiento integral, oportuno y transparente de EPC para la generación de proyectos de alto impacto municipal, con propuestas innovadoras, eficientes y alineadas con las prioridades del desarrollo local.	Realizar la identificación, formulación y estructuración conjunta de proyectos con las Administraciones Municipales, incluyendo mesas técnicas, elaboración de diagnósticos, revisión normativa y definición de modelos de sostenibilidad, con el fin de consolidar alianzas estratégicas y garantizar el desarrollo de iniciativas de alto impacto municipal.	Trimestral	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
124	Estructuración de Nuevos Negocios	Prestadores de Servicios Públicos	Ext	Los prestadores de servicios públicos son actores fundamentales para el desarrollo de proyectos territoriales y la implementación de modelos de negocio en el sector de servicios públicos, por lo que su articulación con EPC permite potenciar capacidades técnicas, garantizar continuidad del servicio y generar oportunidades de crecimiento conjunto	5	5	5	5	5	25 Clave	Establecer alianzas estratégicas o desarrollar proyectos con EPC que fortalezcan la prestación de servicios públicos, mediante modelos de negocio sostenibles, cumplimiento normativo y acceso a capacidades técnicas y operativas especializadas.	Obtener acompañamiento técnico y oportunidades de asociación con EPC que permitan generar nuevos negocios rentables, mejorar su operación y ampliar la cobertura o eficiencia de los servicios prestados.	Articular mesas de trabajo con los prestadores de servicios públicos para identificar oportunidades de colaboración, estructurar proyectos conjuntos y definir modelos de negocio sostenibles que fortalezcan la prestación de servicios en el departamento	Trimestral	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
125	Estructuración de Nuevos Negocios	Entes de Control	Int / Ext	"Los entes de control son incluidos porque ejercen supervisión, vigilancia y verificación sobre el cumplimiento normativo, la gestión administrativa y el manejo de los recursos públicos, por lo que su interacción impacta directamente la transparencia, legalidad y gobernanza institucional.	5	5	5	5	5	25 Clave	Garantizar el estricto cumplimiento del marco normativo aplicable y el reporte oportuno, completo y veraz de la información y los informes solicitados por los entes de control, conforme a los lineamientos legales y	Recibir de la entidad la aplicación efectiva de la normatividad vigente, así como informes entregados en los tiempos establecidos, con información clara, precisa, verificable y de calidad que facilite los procesos de supervisión y control.	Implementar un sistema interno de seguimiento normativo y gestión documental que permita la preparación, validación y entrega oportuna de los informes requeridos por los entes de control, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y consistencia.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
126	Estructuración de Nuevos Negocios	Gobierno Nacional Entidades Gubernamentales	Ext	El Gobierno Nacional y sus entidades son incluidos debido a su rol rector en la formulación de políticas públicas, emisión de normatividad y definición de parámetros regulatorios que orientan y condicionan la gestión institucional, siendo actores determinantes para garantizar legalidad y articulación estratégica.	5	5	5	5	5	25 Clave	Asegurar la implementación y cumplimiento integral del marco normativo, las políticas públicas sectoriales y los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, garantizando su correcta aplicación en los proyectos, procesos y decisiones institucionales	Que la entidad adopte, aplique y evidencie el cumplimiento de la normatividad vigente, así como la correcta alineación con las directrices, estándares y políticas emitidas por el Gobierno Nacional para garantizar transparencia, legalidad y coherencia institucional.	Realizar seguimiento permanente a la normativa, directrices y políticas emitidas por el Gobierno Nacional, actualizando los procedimientos internos y asegurando su adecuada implementación en los proyectos y procesos de la entidad.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
127	Estructuración de Nuevos Negocios	Junta Directiva	Int	La Junta Directiva es incluida por su rol de máximo organismo de gobierno corporativo, responsable de la orientación estratégica, la supervisión financiera y la toma de decisiones clave que determinan el rumbo institucional, siendo un actor fundamental para la sostenibilidad y expansión del portafolio de nuevos negocios	5	5	5	5	5	25 Clave	Garantizar que la Empresa genere ingresos adicionales y sostenibles, más allá de los provenientes del rol de gestor del PDA, mediante el desarrollo de nuevos negocios, alianzas estratégicas y proyectos que fortalezcan la solidez financiera institucional.	Que la entidad asegure la generación de utilidades para los socios a través de nuevos negocios rentables, sostenibles y alineados con la estrategia corporativa, fortaleciendo el crecimiento financiero y la competitividad institucional.	Diseñar, estructurar e implementar portafolios de nuevos negocios que diversifiquen las fuentes de ingresos, evaluando su viabilidad técnica, financiera y estratégica para asegurar la generación de utilidades y el fortalecimiento financiero de la entidad.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
128	Estructuración de Nuevos Negocios	Ciudadanos	Ext	Los ciudadanos son incluidos como parte interesada porque son los beneficiarios finales de los proyectos y servicios desarrollados por la Empresa; su bienestar, percepción y participación influyen directamente en la pertinencia, legitimidad y efectividad de las iniciativas implementadas.	5	5	5	5	5	25 Clave	Acceder a proyectos, servicios o iniciativas desarrolladas por la Empresa que respondan a necesidades reales del territorio y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades	Que los nuevos negocios y proyectos generados por la Empresa tengan un impacto positivo, tangible y sostenible en sus comunidades, aportando al bienestar social y al desarrollo local.	Realizar ejercicios de participación ciudadana y consulta territorial para identificar necesidades reales de las comunidades, incorporarlas en el diseño de proyectos y garantizar que los nuevos negocios generen beneficios directos y verificables.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
129	Estructuración de Nuevos Negocios	Contratistas y Proveedores	Int/Ext	Los contratistas y proveedores son incluidos porque participan directamente en la ejecución de proyectos y en el abastecimiento de bienes y servicios esenciales; su interacción con la Empresa impacta la calidad, oportunidad y eficiencia de los nuevos negocios.	5	5	5	5	5	25 Clave	Acceder de manera clara, transparente y oportuna a la información relacionada con los procesos de nuevos negocios, incluyendo requisitos, etapas, criterios de selección y lineamientos contractuales que les permitan participar adecuadamente	Contar con acceso permanente, actualizado y transparente al estado de los procesos de nuevos negocios, garantizando comunicación clara, trazabilidad y condiciones equitativas para su participación	Implementar mecanismos de divulgación y seguimiento —como plataformas digitales, boletines y comunicados oficiales— que permitan a contratistas y proveedores conocer en tiempo real el estado de los procesos de nuevos negocios y los requisitos asociados.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
130	Estructuración de Nuevos Negocios	Colaboradores	Int	Los colaboradores son incluidos por su papel fundamental en la ejecución de los procesos internos y proyectos de nuevos negocios; su acceso a información oportuna y confiable es determinante para asegurar eficiencia, coordinación y cumplimiento institucional	5	5	5	5	5	25 Clave	Acceder de manera clara, oportuna y completa a la información relacionada con los procesos de nuevos negocios, incluyendo lineamientos, avances, responsabilidades y criterios internos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.	Contar con acceso permanente, actualizado y transparente al estado de los procesos de nuevos negocios, que facilite la toma de decisiones, el trabajo articulado y el cumplimiento eficiente de las actividades asignadas.	Implementar canales internos de comunicación —como informes periódicos, reuniones de socialización, intranet y tableros de seguimiento— que garanticen la divulgación y actualización continua del estado de los procesos de nuevos negocios para todos los colaboradores.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento
131	Estructuración de Nuevos Negocios	Empresas Privadas	Ext	Las empresas privadas son incluidas como parte interesada debido a su potencial para complementar capacidades técnicas, financieras y operativas, permitiendo la estructuración de alianzas estratégicas que impulsan el desarrollo de proyectos y fortalecen la competitividad institucional	5	5	5	5	5	25 Clave	Establecer alianzas estratégicas con la Empresa para el desarrollo de proyectos, consultorías e interventorías que fortalezcan su participación en licitaciones públicas y otros procesos estatales, garantizando oportunidades de crecimiento y competitividad.	Que la Empresa brinde condiciones claras, confiables y sostenibles para la creación de alianzas estratégicas que impulsen su crecimiento empresarial y la ejecución conjunta de proyectos con impacto en el sector público.	Desarrollar espacios de articulación con empresas privadas para identificar oportunidades de cooperación, estructurar alianzas estratégicas y definir proyectos conjuntos que fortalezcan su participación en procesos públicos y generen beneficios mutuos.	Mensual	Dirección de Nuevos Negocios	Informe de seguimiento