EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA	**MATRIZ IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS**	Código: PDE-F300 Versión: 3 Fecha: 29/03/2022

En la presente matriz se identifican las partes interesadas con sus requisitos que son pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

Es identificar los procesos, tener en cuenta lo siguiente terminología:

Partes Interesadas: Persona o organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades no se cumplen. Las organizaciones deben qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dichos riesgo.

Las organizaciones alinean, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de la que dependen para su éxito.

Necesidades: Son aquellas falencias o carencias de las partes interesadas que deberían cumplir, para que no se vea afectada el objeto social de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

Expectativa: Es aquello que espera la parte interesada más allá de la necesidad básica.

Requisito: Están establecidos en los procedimientos, instructivos, guías, protocolos, manuales, reemplazos y normatividad vigente.

La satisfacción de las necesidades identificadas por parte de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., deben estar plasmadas en el Plan Estratégico para que se puedan ejecutar y su seguimiento y revisión se realizará a través de los Planes de acción anuales.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN Y/O REVISIÓN : 4/03/2023

PROCESO	ÁREAS	ADMINISTRACIONES MUNICIPALES		GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA		PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS		ENTES DE CONTROL		GOBIERNO NACIONAL (MESA DE GOBERNANZA-MVCT)		JUNTA DIRECTIVA		COMITÉ DIRECTIVO DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS - PDA		MEDIOS DE COMUNICACIÓN		CIUDADANOS		CONTRATISTAS Y PROVEEDORES		VEEDURIAS CIUDADANAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS		COLABORADORES		EMPRESAS PRIVADAS		COMUNIDADES EDUCATIVAS	
		Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)	Necesidades (requisito obligatorio)	Expectativas (de ellas hacia nosotros)
Servicio al Cliente	**Dirección de Servicio al Cliente**	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de EPC S.A ESP 2. Validad el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer las diferentes líneas de servicio de la empresa 3. Apoyo para la comunicación y acompañamiento a la socialización de los proyectos y obras dirigidas a la comunidad, con el fin de generar confianza y promoción de participación ciudadana de los ciudadanos para las obras que se ejecutan en sus municipios 4. Apoyo en el suministro de que ambientales en los municipios de los alcaldes de EPC S.A ESP, con el fin de que el EPC le gestione que se atienda con las necesidades ambientales 5. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 6. Dar a conocer la gestión que ha realizado el EPC a los municipios que pertenecen a PDA	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 un portafolio de servicios de la Empresa 3. Que se constituyan vecindarios ambientales, 4. Que el municipio permanezcan con inversión para las metas de los alcaldes. 5. Contar con la participación del equipo humano de EPC S.A ESP, para el acompañamiento a la socialización de los proyectos y obras dirigidas a la comunidad 6. Ser reconocidos y tener mayor alcance en la gestión de la entidad para generar alianzas con EPC S.A ESP 7. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna 8. Que se realicen la rendición para mayor visibilidad de cuentas	1. Adelantar a las diferentes eventos y mesas de participación de política pública del departamento, como también en los diferentes sectores, vías, Redes 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 y Identidad corporativa y pautas de comunicaciones corporativas	1. Acompañamiento permanente de la Empresa en los diferentes eventos que se presenten 2. Cumplimiento del Objeto de los compromisos sociales de EPC S.A ESP, demás participantes 3. Publicación permanente de información de interés ciudadano en las páginas web 4. Implementar las acciones de mejora establecidas en el Manual de Imagen y Identidad corporativa y pautas de comunicaciones corporativas	1. Contar con un punto de atención al ciudadano electrónico de EPC S.A ESP 2. Validad el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer las diferentes líneas de servicio que presta la empresa. 3. Apoyo y orientación en el fortalecimiento de la estrategia de participación ciudadana del EPC programa COMUNIDAD EPC 4. Acatamiento en el proceso de participación de los diferentes implementación de formas sencillas en comunicación ciudadana de EPC 5. Validar en los medios publicitarios de EPC la gestión que realiza el EPC a los diferentes prestadores de servicios públicos 6. Participar en diferentes eventos y estrategias de la entidad que necesitan la gestión de los ciudadanos	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 un portafolio de servicios de la Empresa 3. Apoyo y orientación en el fortalecimiento de la estrategia de participación ciudadana del EPC programa COMUNIDAD EPC 4. Acatamiento en el proceso de participación de los diferentes implementación de formas sencillas en comunicación ciudadana de EPC 5. Contar con la participación del equipo humano de EPC S.A ESP, para el apoyo de la orientación de estrategias propias de comunicación con el cliente 6. Ser reconocidos y tener mayor alcance en la gestión del prestador de servicios públicos con el apoyo de EPC 7. Participar en diferentes eventos y estrategias de la entidad que	1. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 2. Cumplimiento de las normas establecidas 3. Cumplimiento en el reporte de informes relacionados con la dirección	1. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna 2. Publicación y mejoramiento oportuno de la normatividad vigente 3. Obtener de informes relacionados en 4. Mejoramiento continuo y con información de calidad.	Implementación de normatividad 1. Presencia y respuesta a información periódica acerca de los avances del Plan de Gestión Social a través de los medios interhablas al ministerio 2. Información de calidad de recepción de PQRSD	1. Aplicación de normatividad vigente 2. Poder preguntar por los medios con la información que corresponde a la Dirección de Servicio al Cliente 3. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	N/A	N/A	1. Publicación y divulgación de información para rendición de cuentas, con el fin de dar a conocer en los entes del Plan Departamental de Aguas 2. Poder preguntar por la información periódica acerca de los avances del Plan de Gestión Social a través de los medios interhablas al ministerio	1. Cumplir con la publicación y divulgación de información del Plan Departamental de Agua dentro de los tiempos 2. Poder preguntar por la información que corresponde a la Dirección de Servicio al Cliente	1. Suministro de información de interés ciudadano a la Dirección de Departamental para su respectiva ciudadanía 2. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 3. Articulación con los medios de comunicación en medio de los entes locales	1. Construcción de pauta institucional 2. Obtener tendencia 3. Amplio la cobertura en información a los diferentes medio sociales. 4. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	1. Contar con un punto electrónico de atención al ciudadano. 2. Contar con un portafolio de servicios de la Empresa para diferentes ciudadanos que posea la empresa. 3. Contar con información acerca de los balances de Sumo alcance 4. Obtener información acerca de la importancia de la obra, su funcionamiento, el impacto en la calidad de vida, el uso eficiente recursos hídricos, el cuidado de la flora y fauna, entre otros, y 5. Contar con la participación del equipo humano, y experiencia para ejecutar las diferentes labores y actividades. 6. Contar con la participación del equipo humano, y experiencia para ejecutar las diferentes labores y actividades. 7. Contar con la participación del equipo humano, y experiencia para ejecutar las diferentes labores y actividades. 8. Contar con información de calidad de recepción de PQRSD. 9. Apoyo y acompañamiento en las actividades de ejecución de eventos informativos del 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 permanente y actualizada de la Empresa. 3. Recibir la orientación requerida para la ejecución de proyectos sociales ciudadanos. 4. Recibir información acerca de la importancia de la obra, su funcionamiento, el impacto en la calidad de vida, el uso eficiente recursos hídricos, el cuidado de la flora y fauna, entre otros, y 5. Contar con la participación del equipo humano, y experiencia para ejecutar las diferentes labores y actividades. 6. Contar con información de calidad de recepción de PQRSD. 7. Poder acceder a la información de la empresa para ciudadanos. 8. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 9. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	1. Contar con un punto de atención electrónico de EPC S.A ESP 2. Validad el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer las diferentes líneas de servicio de la empresa por medios virtuales. 3. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 4. Apoyo y acompañamiento en las actividades de ejecución de eventos informativos del EPC.	1. Seguimiento por parte de los profesionales sociales de las empresas, con el fin de dar a conocer los diferentes líneas de servicio 2. Validar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer los diferentes líneas de servicio 3. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales. 4. Contar con información de calidad de recepción de PQRSD. 5. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales. 6. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	1. Acompañamiento profesional a la comunidad ciudadana 2. Recibir información acerca de la importancia de la obra, su funcionamiento, el impacto en la calidad de vida, el uso eficiente recursos hídricos, el cuidado de la flora y fauna, entre otros, y 3. Contar con información de formación y sensibilización. 4. Contar con información de calidad de recepción de PQRSD. 5. Poder acceder a la información de la empresa por medios virtuales. 6. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	1. Validar el portafolio de servicios, con el fin de dar a conocer las diferentes líneas de servicio 2. Apoyo y acompañamiento en las actividades de ejecución de eventos informativos, en zona la materialización de estrategias propias de comunicación con el cliente 3. Contar con información para generar alianzas estratégicas entre Epc y ciudadanos de cundinamarca, conformadas, periodistas etc	Contar con información permanente y actualizada de la Empresa. 1. Contar con la participación del equipo humano y experiencia para ejecutar las diferentes labores y actividades. 2. Contar con información para generar alianzas estratégicas entre Epc y ciudadanos de cundinamarca, conformadas, periodistas etc 3.Formar la sinergia de la ley 1715 de 2011, donde se refiere los mecanismos de participación 4.Responder de forma oportuna las solicitudes de acceso a la gestión de información, de conocimiento y competencias en gestión de PQRSD. de manera clara y oportuna	1. Contar con 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 de calidad de recepción de PQRSD. 3. Contar con información para generar alianzas estratégicas entre Epc y ciudadanos de cundinamarca, conformadas, periodistas etc	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 de calidad de recepción de PQRSD. 3. Contar con información para generar alianzas estratégicas entre Epc y ciudadanos de cundinamarca, conformadas, periodistas etc	1. Contar con capacitación y colaboración en los temas referentes a agua potable 2. Contar con programa de agua potable para comunidades educativas 3. Divulgación de referencia a programas de agua potable y programas disponibles por EPC 4. Contar con canales oficiales de recepción de PQRSD. 5. Participación de las estrategias del cuidado y uso eficiente del agua 6. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna	1. Conocer los cuidados que se deben tener en agua potable 2. Participar en los programas de cuidado y uso eficiente del agua 3. Conocer la información y requisitos para acceder a los programas disponibles por EPC 4. Obtener respuesta a las PQRSD de manera clara y oportuna 5. Conocer un cambio de cultura y lograr tener incentivos con la participación de las estrategias.