

## **INFORME Y EVALUACIÓN DE AVANCE DE ESTRATEGIA PERMANENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

El propósito de esta estrategia es unificar de manera coherente y clara las acciones y mecanismos que plantea la organización para habilitar y fortalecer espacios de rendición de cuentas, abordando la estrategia como tema transversal a la gestión pública y del buen gobierno corporativo. En este sentido el presente informe busca narrar de manera unificada y resumida las acciones realizadas en respuesta a la estrategia permanente de rendición de cuenta, en este sentido se incluye lo analizado a través de la encuesta de percepción aplicada en la audiencia pública de rendición de cuentas.

Ahora bien, las acciones emprendidas en la presente vigencia constituyen un proceso de rendición de cuentas continuo, en el cual se han fortalecido los canales institucionales para la transparencia, de manera tal que se ha brindado la información sobre el avance de la gestión en los planes, programas y proyectos que lidera la Empresa durante la vigencia evaluada, dando cuenta de la ejecución presupuestal y el logro de los objetivos del sector de agua potable y saneamiento básico plasmados en el Plan de Desarrollo Departamental y el Plan Departamental de Agua de Cundinamarca y el Plan Estratégico de la Empresa.

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 78, el cual promueve las acciones que desde la administración se requieren para democratizar y divulgar la gestión de entidades públicas, mediante herramientas que soporten su rendición de cuentas -R de C-, y en cumplimiento con el Decreto Reglamentario 3622 de 2005 sobre las políticas de desarrollo administrativo que motivan la rendición de cuentas y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. EPS mantiene un compromiso permanente con las instituciones, municipios, entes de control y comunidad en general, en cuanto a los procesos de rendición de cuentas sobre la gestión adelantada como gestores de los Programas del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Departamento.

Este contexto ha llevado a la empresa a diseñar y ejecutar una estrategia de rendición de cuentas permanente teniendo en cuenta la necesidad de generar sentido de pertenencia de las comunidades hacia las obras de acueducto, alcantarillado y aseo que se desarrollan en sus municipios. Este tipo de estrategias brinda herramientas reales para el seguimiento y control por parte de las comunidades cundinamarquesas. De igual forma en cumplimiento de la normatividad asociada a transparencia y prevención de corrupción.

Otros documentos que vale la pena mencionar, por un lado, la caracterización de clientes y grupos de interés y el Diagnostico del Plan de Gestión Social, ya que en los mismos se caracterizan los clientes y grupos de interés, de la empresa.

## Actores

### Grupos de valor:



**Grupo de Interés** Los grupos de interés corresponden a todas aquellas personas y organizaciones, con características e intereses particulares, que de manera directa o indirecta determinan el desarrollo de las actividades que realiza la empresa y que, así mismo se pueden ver afectados por las actuaciones de EPC.

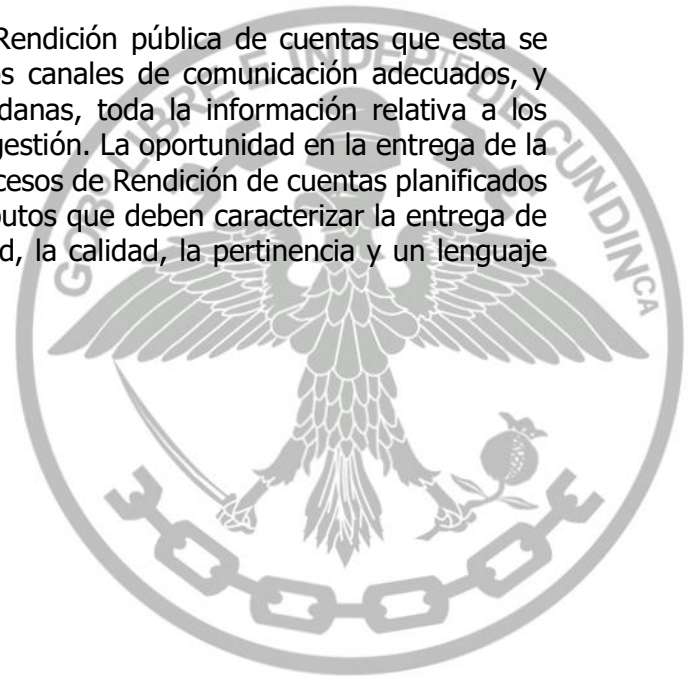




A continuación, se relacionan los resultados de los componentes enmarcados en la estrategia permanente de rendición de cuentas:

### COMPONENTE DE INFORMACIÓN:

El componente de información implica para la Rendición pública de cuentas que esta se suministre de manera oportuna, a través de los canales de comunicación adecuados, y previo a la generación de las demandas ciudadanas, toda la información relativa a los resultados, sean estos parciales o totales, de la gestión. La oportunidad en la entrega de la información es un rasgo característico de los procesos de Rendición de cuentas planificados y con una estrategia permanente. Entre los atributos que deben caracterizar la entrega de la información, deben contemplarse la actualidad, la calidad, la pertinencia y un lenguaje accesible para los cundinamarqueses.



ACCIONES O METAS	INDICADOR	RESULTADO
Puntos de atención en obras - Instalación de buzones en el 100% de los municipios con obras	(Nº de buzones instalados/ Nº de buzones programados) *100	Contamos con 36 puntos de atención constituidos en 29 municipios con obras activas.  <b>Resultados: 100%</b>
Publicaciones de piezas gráficas y audiovisuales en redes sociales: Realizar 606 publicaciones en las redes sociales anualmente	(No. de actualización de realizadas/No. de actualizaciones Programadas) *100	En cumplimiento de las publicaciones en el universo de las redes sociales se realizaron 2.804  Facebook: <a href="https://www.facebook.com/epcundi">https://www.facebook.com/epcundi</a>  Twitter o X: <a href="https://twitter.com/epcundi">https://twitter.com/epcundi</a>  Instagram: <a href="https://www.instagram.com/epcundi/">https://www.instagram.com/epcundi/</a>  <b>Resultados: 231%</b>
Difusión masiva en medios regionales de comunicación: Elaboración y distribución 40 boletines de prensa anuales	(# de boletines publicados/ 40)*100	96 comunicados de prensa publicados en la página <a href="http://www.epc.com.co">www.epc.com.co</a>  <b>Resultados: 240%</b>
Divulgación de información en la Página web: 40 publicaciones de noticias anuales	(# de noticias publicadas/ 40)*100	96 comunicados de prensa enviados a medios de comunicación  <b>Resultados: 240%</b>

### Componente De Diálogo:

Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., y sus grupos de valor. Se entiende como un ejercicio constante y cotidiano, y que puede ser implementado a través de encuentros presenciales y virtuales. A su vez, con las condiciones para que se activen acciones de participación y se posibilite la escucha de los diferentes puntos de vista.



ACCIONES O METAS	INDICADOR	RESULTADO
Socialización y seguimiento a la guía de intervención social en obras	(No. de obras con guía / No. de obras vigentes)*100	32 obras vigentes y con seguimiento de la guía de intervención social. Es  <b>Resultado: 100%</b>
Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	# radicaciones recibidas/# de respuestas dadas*100	2.595 PQRSD fueron recibidas en el año 2023 de las cuales 2.288 fueron respuestas en los tiempos establecidos sin embargo hay que resaltar que las 307 también se les brindó respuesta.  <b>Resultado: 100%</b>
Programa La Hora del Agua: Realizar 20 programas anuales/ depende disponibilidad de El Dorado Radio	# de programas realizados/20*100	18 emisiones de programas radiales  <b>Resultado: 90%</b>  <a href="https://www.facebook.com/profile/100046907718867/search?q=la%20hora%20del%20agua">https://www.facebook.com/profile/100046907718867/search?q=la%20hora%20del%20agua</a>
Eventos sectoriales	Participar en al menos un evento sectorial al año	Se participó en Andesco y Acodal 2023 en este último fuimos reconocidos como el mejor Plan Departamental de Aguas y el mejor Plan de Gestión Social entre los 32 departamentos.  <b>Resultado: 100%</b>  <a href="https://www.facebook.com/epcundi/videos/1301555970777323">https://www.facebook.com/epcundi/videos/1301555970777323</a>

Liderar espacio de dialogo, académico y de capacitación con prestadores	Realizar un espacio al año	Se realizó la 4ta versión del Congreso Agua para el Progreso 110 asistentes.  <a href="https://youtu.be/KA856aibbAE">https://youtu.be/KA856aibbAE</a>  Resultado 100%
Chat de atención virtual	# radicaciones recibidas/# de respuestas dadas*100	25 solicitudes recibidas todas con sus respuestas  Resultado 100%
Evaluación del indicador de servicio al cliente	Realizar un informe del indicador al año	Informe realizado, nos arrojó un 94% de satisfacción al cliente en la comunidad y un 100% en alcaldes.  Resultado 100%

### Componente de incentivos

El incentivo de participación ciudadana por parte de la comunidad, por ejemplo, con capacitaciones y con entrega de material educativo sobre la gestión de la entidad y la cultura del uso eficiente del agua.

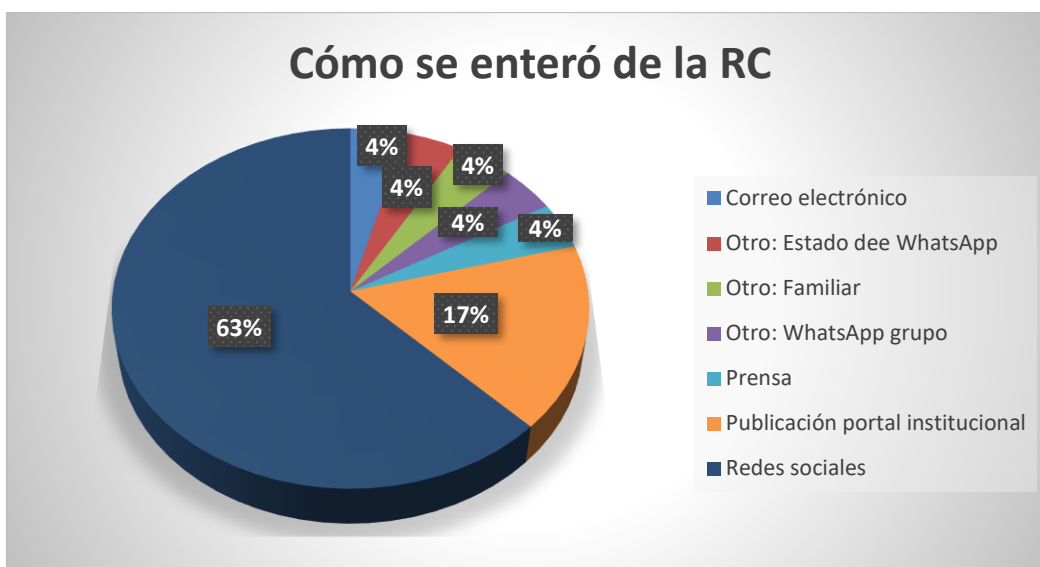
ACCIONES O METAS	INDICADOR	RESULTADO
CONEXIÓN EPC: vincular a 40 municipios a la Estrategia comunicacional de apoyo a los prestadores que lo necesiten. (se vincula al componente de incentivos por el Premio Corazón azul).	Implementar Conexión EPC en 40 municipios y premiar a 3 prestadores al año	Creación del micrositio para descargar multimedia fácil y rápido, 60 municipios vinculados, 2 prestadores de servicios públicos ( <b>Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá con la estrategia Tocancipá te veo limpia – Empresa de Servicios Públicos de la Calera ESPUCAL con la estrategia No embolate su basura</b> ) y la asociación de recicladoras ( <b>Asociación de gestores ambientales con discapacidades especiales de Nilo con la estrategia Un mundo Mejor</b> ).  Resultado: 150%  <a href="https://epc.com.co/conexion/">https://epc.com.co/conexion/</a>

CLUBES DEFENSORES DEL AGUA: crear 200 CLUBES bajo la Estrategia pedagógica que fortalece los PRAE Y PEI, dirigida a la comunidad escolar.	# de clubes conformados/# clubes programados*100	172 clubes conformados, primer encuentro de clubes con más de 600 en Mundo Aventura, Lanzamiento de la primera cartilla, Lanzamiento del himno y dotación del 100% de los niños integrantes.  <b>Resultado: 86%</b>  <a href="https://www.facebook.com/epcundi/posts/pfbid02xv6UbaHWtkGDfFwgexC5pqHf7UFbp5JU7p6LjgFjsaUMs1goQFboQyB2HHwVxndfI">https://www.facebook.com/epcundi/posts/pfbid02xv6UbaHWtkGDfFwgexC5pqHf7UFbp5JU7p6LjgFjsaUMs1goQFboQyB2HHwVxndfI</a>  <a href="https://www.facebook.com/epcundi/videos/342877978489552">https://www.facebook.com/epcundi/videos/342877978489552</a>  <a href="https://epc.com.co/aqua/">https://epc.com.co/aqua/</a>
AQUACHALLENGE: Concurso creado para incentivar el cuidado del recurso hídrico, incentivando el uso de la tecnología y el arte en los niños. (Vincular 30 municipios)	# de municipios vinculados/ programados *100	1173 niños y niñas inscritas, 2 versiones del libro Navegantes, 55 premios entre computadores y tablets.  50 municipios vinculados  <b>Resultado: 167%</b>  <a href="https://www.facebook.com/epcundi/posts/pfbid02ZCGRTbms8drKmsWALAjL2ZHBkzK9sDjMyDWzdLd3Vx7wJUoSkuzwZtgSiUR3FyyfI">https://www.facebook.com/epcundi/posts/pfbid02ZCGRTbms8drKmsWALAjL2ZHBkzK9sDjMyDWzdLd3Vx7wJUoSkuzwZtgSiUR3FyyfI</a>

Relaciono a continuación las respuestas de la evaluación de la audiencia pública rendición de cuentas en el marco del 4to Congreso de Agua Potable.

Se recibieron un total de 85 encuestas y respondieron de la siguiente manera.

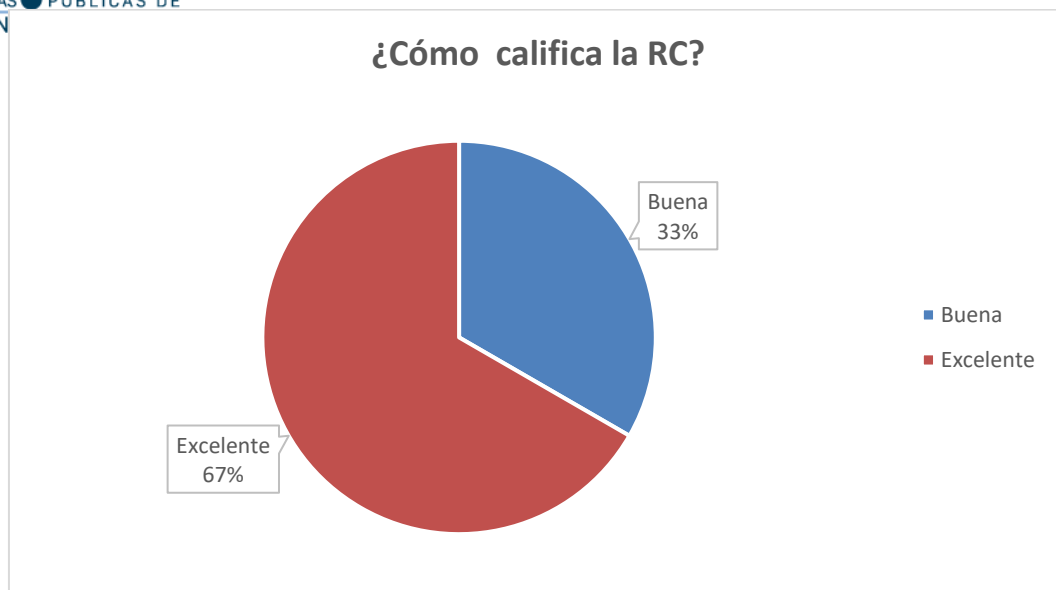
1. ¿Cómo se enteró de la Rendición de Cuentas?



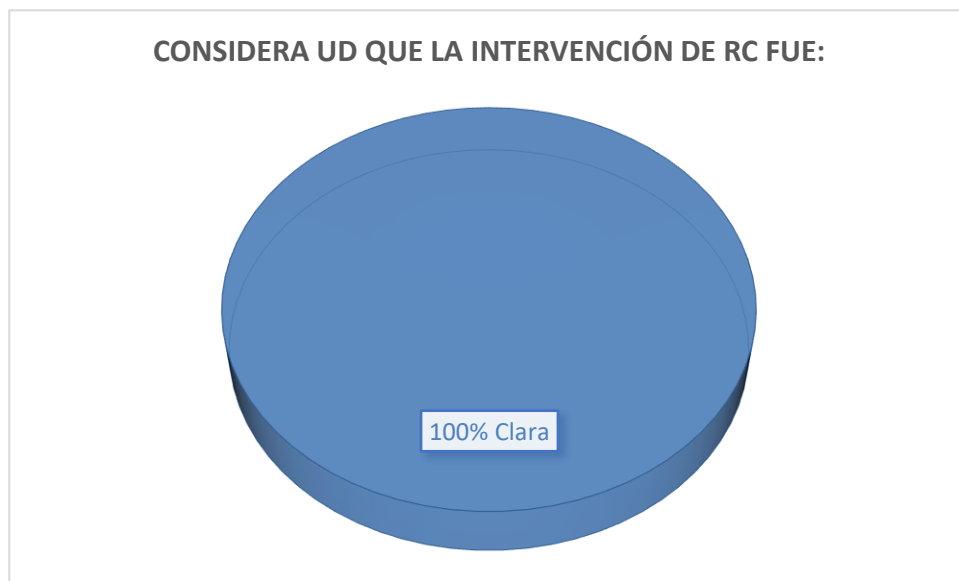
2. ¿Cómo califica la Rendición de Cuentas?







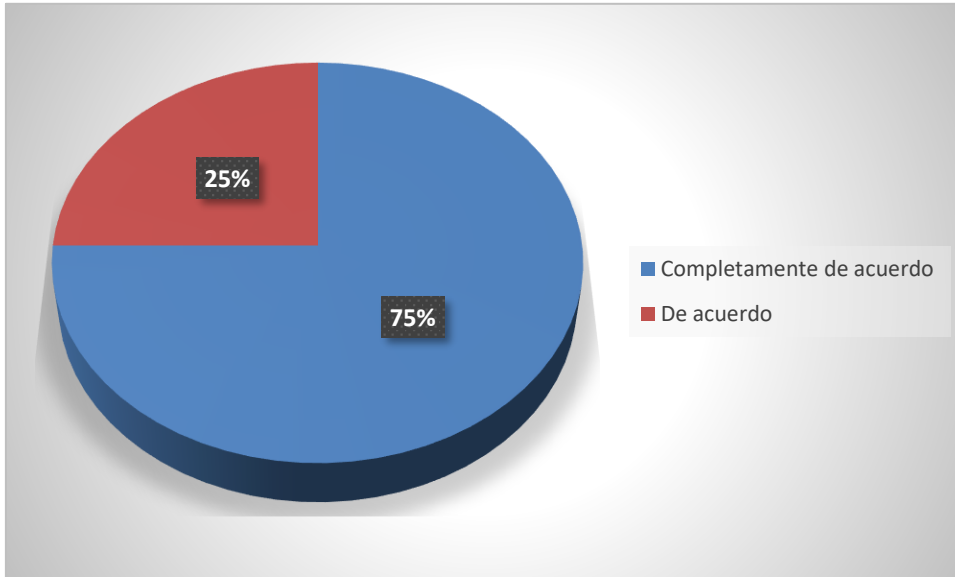
3. Considera usted que la intervención de Rendición Cuentas fue:



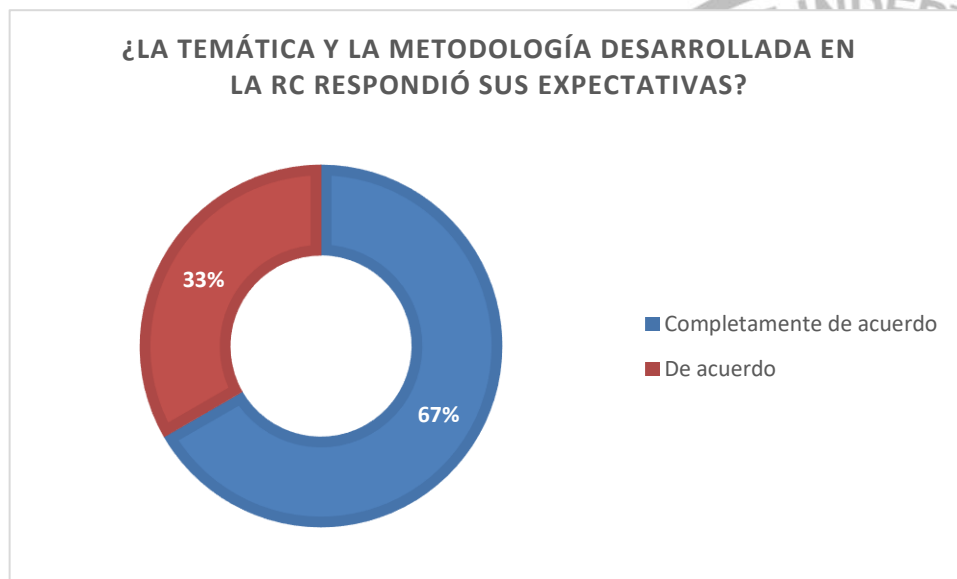
4. Indique un aspecto en el que debe mejorar Empresas Públicas de Cundinamarca S.A ESP.

Un aspecto en el que deba mejorar EPC	N° de Respuestas
Convocatoria- muy pocos medios de comunicación	1
Divulgación	1
Divulgación de los proyectos en donde los prestadores puedan participar	1
Implementación de los proyectos	1
Investigar más a fondo el tema relacionado con la prestación del servicio sobre todo en municipios de 6ta categoría- Mucho chunchullo y poca acción en la entrega de proyectos que llevan más de 5 años.	1
La comunicación para convocar a las personas y veedores	1
Más información en los municipios y que sea difundidos en las veredas	1
Mejorar los procesos en los trámites de evaluación y aprobación de los proyectos	1
No hay observación	15
Vincular recursos para la protección de cuencas abastecedoras de acueductos (rurales y veredales)	1
<b>Total general</b>	<b>24</b>

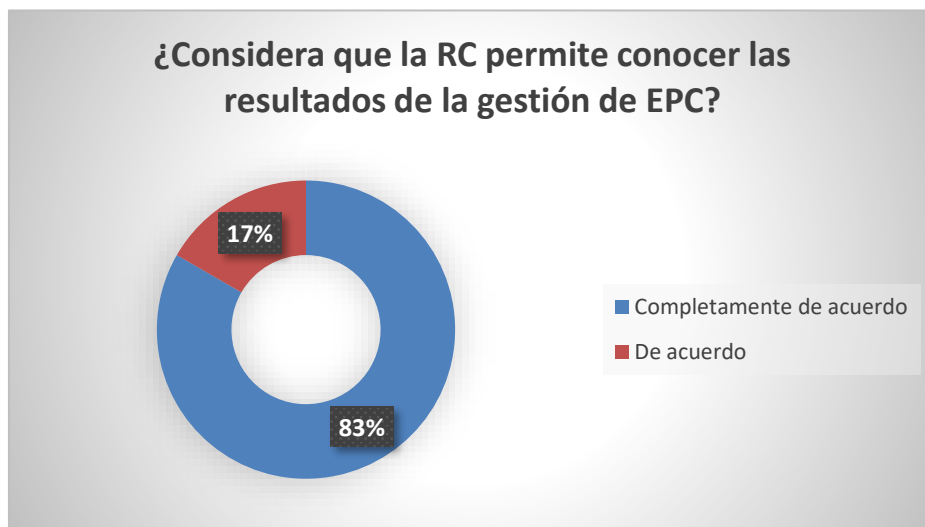
5. ¿La información presentada durante la Rendición de Cuentas fue pertinente, comprensible y completa?



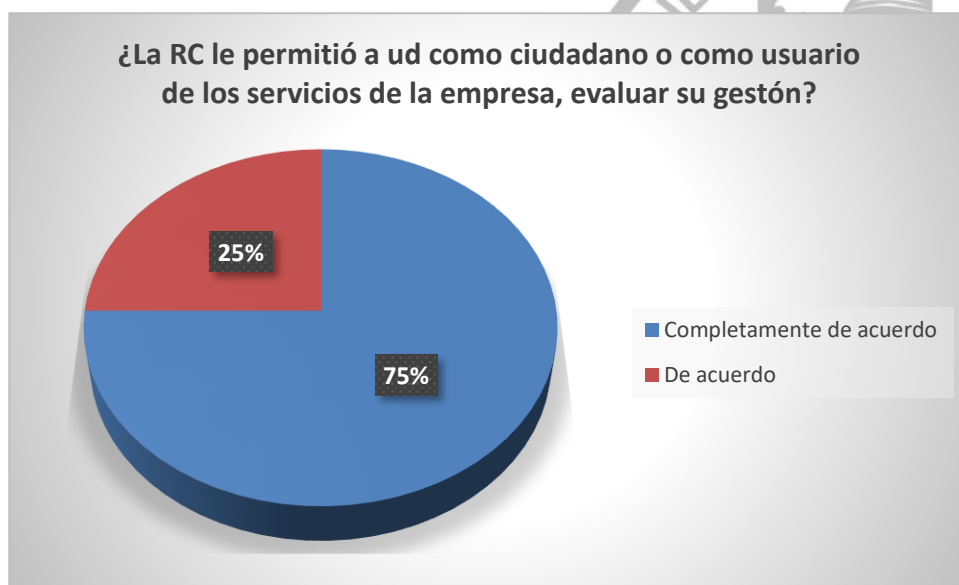
6. ¿La temática y la metodología desarrollada en la Rendición de Cuentas respondió sus expectativas?



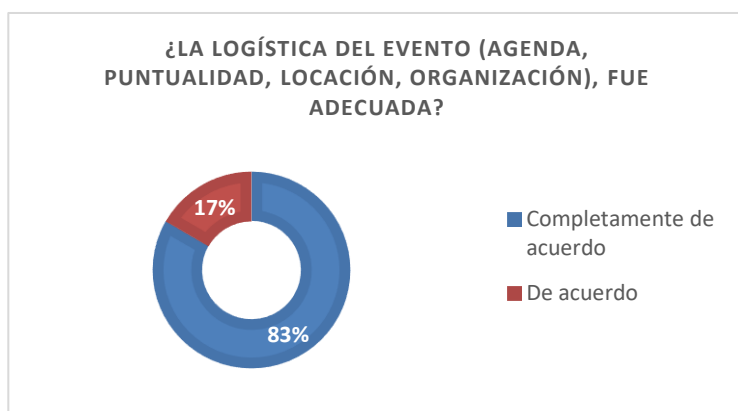
7. ¿Considera que la Rendición de Cuentas permite conocer los resultados de la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP?



8. ¿La RC le permitió a usted como ciudadano o como usuario de los servicios de la empresa, evaluar su gestión?



9. ¿La logística del evento (Agenda, puntualidad, locación, organización), fue adecuada?



10. ¿Volvería a participar en una Rendición de Cuentas de la empresa?

