

Subcomponente	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA AÑO: 2025					SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025																								
	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES																				
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar Actualización de la información acerca de trámites y procedimientos administrativos de la empresa de servicios Públicos de Chía Emserchia E.S.P. en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	Número de Trámites Cargados SUIT/ Número total de trámites que realiza la entidad.	Trámites y otros procedimientos registrados y actualizados en el SUIT.	Dirección Comercial y Sub Dirección de Atención Al Usuario	Semestral-Junio 2025 Diciembre 2025	35,00%	Se tienen identificados los trámites que aplican a EMSERCHIA y que se encuentran inscritos en el SUIT																						
	1.2	Mantener actualizada la pagina web de la entidad	Solicitudes Recibida/Solicitudes Cargadas en la página	Página web actualizada con trámites que ofrece la entidad, publicación de información según normatividad vigente.	Cada una de las Áreas Responsables de la información /Imagen corporativa / Sistemas	Semestral-Junio 2025 Diciembre 2025	29,50%	Revisada la página WEB de la entidad se evidencia que la información se encuentra actualizada en un 59% y es necesario actualizar el esquema de la página WEB.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB</th> </tr> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>CANTIDAD PUBLICACIONES</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INTEGRALIZADO</td> <td>39</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ACTUALIZADO</td> <td>29</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>EN EL ESQUEMA</td> <td>39</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ACTUALIZADO</td> <td>30</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>107</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB		INDICADOR	CANTIDAD PUBLICACIONES	PORCENTAJE	INTEGRALIZADO	39	100%	ACTUALIZADO	29	75%	EN EL ESQUEMA	39	100%	ACTUALIZADO	30	98%	TOTAL	107	100%	
INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB																														
INDICADOR	CANTIDAD PUBLICACIONES	PORCENTAJE																												
INTEGRALIZADO	39	100%																												
ACTUALIZADO	29	75%																												
EN EL ESQUEMA	39	100%																												
ACTUALIZADO	30	98%																												
TOTAL	107	100%																												
1.4	Publicar los documentos de los procesos contractuales por parte de la oficina de contratación en las páginas dispuestas por la entidad y las demás que por ley se requiera con el fin de garantizar lo establecido en el componente de transparencia y acceso a la información pública del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Número de Contratos Celebrados/Contratos Publicados	Cumplir con los principios de publicidad, transparencia y economía establecido en la normatividad contractual	Oficina de Contratación/ P.U. Sistemas	Semestral-Junio 2025 Diciembre 2025	50,00%	Se revisó el cuadro de contratación enviado por la Oficina Jurídica con corte a junio 30 de 2025 - se revisó en la página del SECOP, donde se evidencia que la empresa da cumplimiento a la publicación de los procesos contractuales																							
1.5	Publicación de Informes de Gestión, Información de Rendición de cuentas, Resultados Nivel de Satisfacción Al Usuario.	Informes Generados/Informes Cargados	Mantener actualizada y publicada información de interés a los usuarios.	Oficina Asesora de Planeación/ P.U. Sistemas.	Anual-(Gestión Enero año siguiente)	66,66%	En la Página Web se evidencia la publicación de informes de gestión a 31 de diciembre de 2024, se evidencia el informe de rendición de cuentas 2024, se evidencia las encuestas de satisfacción al usuario primer semestre de 2025	https://www.emserchia.gov.co/PDF/InfoGestion2024.pdf																						
1.6	Publicaciones en página Web Mantenimiento redes sociales Plan Estratégico de Comunicaciones Preservación de Imagen Institucional	Solicitudes Recibida/Solicitudes Cargadas en la página	Boletines de prensa, Informes de Gestión. Actualización constante página WEB.	Gestión de Imagen Corporativa/ P.U. Sistemas	Semestral-Junio 2025	50,00%	Revisada la página WEB de la entidad se evidencia que la información se encuentra actualizada en un 59% y es necesario actualizar el esquema de la página WEB. Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emserchia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emserchiasp) y cuenta de Facebook (Emserchia)	https://emserchia.gov.co/wordem/																						
2.1	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.	INDICADOR DE RECLAMACIÓN ACUEDUCTO-Alcantarillado-aso/ % de PQRS contestadas dentro de los tiempos Reporte SUI	Garantizar la oportuna respuesta dentro de los términos de ley.	Cada una de las dependencias de la entidad/Atención Al usuario.	Semestral-Junio 2025 Diciembre 2025	45,00%	Se realiza control diario de vencimientos de PQRS, igualmente se realiza revisión detallada de PQRS pendientes de respuesta con los informes y reportes al SUI	Informe de PQRS a Junio de 2025																						
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de la información Publicada	información solicitada/información brindada	Verificar y garantizar la publicación de información veraz, verídica y oportuna	Cada una de las áreas que solicita la Publicación/Gestión de Imagen Corporativa/ P.U. Sistemas	Semestral-Julio 2025	29,50%	Cada Director y/o responsable de proceso es responsable de revisar la información a publicar. Revisada la página WEB de la entidad se evidencia que la información se encuentra actualizada en un 59% y es necesario actualizar el esquema de la página WEB.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB</th> </tr> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>CANTIDAD</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INTEGRALIZADO</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ACTUALIZADO</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>EN EL ESQUEMA</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>ACTUALIZADO</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB		INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE	INTEGRALIZADO	100	100%	ACTUALIZADO	100	100%	EN EL ESQUEMA	100	100%	ACTUALIZADO	100	100%	TOTAL	100	100%	
INFORMACIÓN EN PÁGINA WEB																														
INDICADOR	CANTIDAD	PORCENTAJE																												
INTEGRALIZADO	100	100%																												
ACTUALIZADO	100	100%																												
EN EL ESQUEMA	100	100%																												
ACTUALIZADO	100	100%																												
TOTAL	100	100%																												
3.1	Mantener actualizada la política de seguridad de la información y socializarla	Política actualizada	Política de seguridad de la información actualizada	Oficina Asesora de Planeación/ P.U. Sistemas.	Anual - Diciembre 2025	80,00%	La política de seguridad de la información se encuentra actualizada al 18/10/2023, se encuentra publicada en el SIG. En la actualidad se está implementando el Modelo de seguridad y privacidad de la información en el cual se debe integrar con la política de seguridad de la información, la cual presenta un avance del 80% según información del Ingeniero de sistemas de la empresa.	http://192.168.1.7/APLICATIVOS/SIG/public/files/documents/Politicas/GSTX20P1%Po%3C3%Aplica%20de%20Seguridad%20de%20a%20informacion%C3%B3n.pdf http://192.168.1.7/APLICATIVOS/SIG/public/files/documents/Documentos/GSTX20D7%20Modelo%20de%20Seguridad%20a%20informacion%C3%B3n.pdf																						

Volver a Inicio	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA AÑO: 2025						SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025			
	Componente 1. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la información					CRONOGRAMA				
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES
Elaboración de instrumentos de Gestión de Información	3.2	Realizar Backup de las bases de datos propias, según requerimientos.	Backup Realizados	Bases de datos respaldadas	Oficina Asesora de Planeación/ P.U. Sistemas.	Semestral-Julio 2025 Diciembre 2025	50%	<p>Se realiza diariamente copias de seguridad de almacenamiento de los sistemas de información en un disco externo por parte del área de sistemas. Respecto a las estaciones de trabajo se cuenta con un backup en el drive que hace sincronización simultánea de los archivos.</p> <p>Las Oficina de Planeación y control interno realizan seguimiento, monitoreo y evaluación de controles a los riesgos asociados a la protección de la información de la entidad, de manera semestral.</p> <p>Se evidencio el seguimiento realizado por los responsables de proceso y las Oficinas de Control Interno y Planeación con corte a junio 30 de 2025,</p> <p>Se continúa utilizando el servicio Google Gsuite o apps for work con almacenamiento ilimitado para guardar la información en la nube.</p>	Información suministrada por el área de sistemas de la Oficina de Planeación	
	3.3	Registro de inventario de activos de información	Plataforma GLPI	Inventario de activos de información.	Oficina Asesora de Planeación/ P.U. Sistemas.	Semestral-Julio 2025 Diciembre 2025	50%	Según información del Ingeniero de Sistemas, el inventario de activos de información se encuentra la plataforma de GLPI, la cual se actualiza permanentemente		
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar fortalecimiento de utilización de las tecnologías para acceso a la información	Tecnologías de acceso a la información Implementadas.	Socialización o comunicación de servicios y acceso la información a través de medios digitales.	Dirección Comercial y Sub Dirección de Atención al Usuario y Oficina de Planeación TICS	Semestral-Julio 2025 Diciembre 2025	50%	<p>Se cuenta con la opción de pago por PSE, página web con informes de gestión de PQR's, redacción de PQR desde la página y chat.</p> <p>El área de sistemas se encarga de publicar información solicitada por las Direcciones de la empresa.</p>	www.emserchia.gov.co	
Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Verificación de las consultas realizadas por las partes interesadas de la información pública de la organización	Visitas o consultas realizadas a la información de la entidad	Estrategias electrónicas	Oficina de planeación y Tics	Semestral-Julio 2025 Diciembre 2025	50%	El área de sistemas tiene configurado en su página WEB un plugin de estadísticas de consulta - visitas y visitantes: se evidencio a la fecha del seguimiento lo referente a pagos en línea y visitas a página.		contratación
	5.2	Hacer seguimiento y publicar el informe de PORSDF	Informe Generado/Seguimiento control interno	Informe de PQRS publicado	Dirección de Atención al Ciudadano/ Publicación por Sistemas	Semestral-Julio 2025 Diciembre 2025	50%	Se evidencio la publicación del informe de PQRS - Vigencia 2024 y primer semestre de 2025	https://emserchia.gov.co/wordem/	

Volver a Inicio	Componente 2: Rendición de Cuentas				CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025								
	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto		FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES				
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración y Publicación del informe de Gestión de la empresa de servicios Públicos de Chía EMERCHIA E.S.P.	Informe Publicado Vigencia 2025	Informe de Gestión publicado en la página web	Cada una de las áreas en su elaboración y Oficina Asesora de Planeación Consolidación/P.U.SistMas	Anual - Enero 2026		NA	NA									
	1.2	Publicar y actualizar la información de la página web sección Transparencia y acceso a la información pública	Solicitudes Publicadas	Página Web actualizada con información oportuna y veraz	Cada una de las dependencias/TICS	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	29,50%	Revisada la página WEB de la entidad se evidencia que la información se encuentra actualizada en un 59% y es necesario actualizar el esquema de la página WEB.			40%	Se verificó la página WEB de la entidad y se encontró que está actualizada en un 93%, pero continua sin actualizar el esquema que posee la página.	<table border="1" data-bbox="1763 301 1848 383"> <tr><th>INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB</th></tr> <tr><td>SI</td><td>NO</td></tr> <tr><td>93%</td><td>7%</td></tr> </table>	INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB	SI	NO	93%	7%
INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB																		
SI	NO																	
93%	7%																	
1.3	Hacer uso de diferentes herramientas de comunicación como: correos electrónicos, emisoras radial, redes sociales (Facebook, twitter), página web, volantes y pendones para la promoción del evento, vallas digitales y afiches, perfomance y envío de ordenes informativas.	Comunicación Realizada	Información eventos Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicación, Prensa y Protocolo	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	100%	1. Se realizó la pieza publicitaria para hacer la divulgación conjunta con la Alcaldía Municipal, el IDUVI, el IMRD y EMERCHIA E.S.P. 2.Divulgación en la página web de EMERCHIA E.S.P. 3. Volante y WhatsApp 4. Divulgación en redes sociales y página Web de la Alcaldía Municipal											
1.4	Ofrecer a la comunidad herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información de la empresa de Servicios Públicos de Chía Emerschia E.S.P.	Accesibilidad a la información/Canales ofrecidos	Accesibilidad a la información	Dirección Comercial Oficina Asesora de Planeación/Prensa e Imagen Corporativa	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	50,00%	La empresa ofrece a la comunidad herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la información : Página WEB, redes sociales, SIG, Chat institucional	https://emerschia.gov.co/Worden/		50%	Mediante redes sociales, Chat Institucional y la página WEB de la empresa, la comunidad tiene acceso fácil y actualizado a la información referente a la EMERCHIA.	https://emerschia.gov.co/PDFCertificaci%C3%B3nAccesibilidadWeb.pdf						
1.5	Diffundir a los usuarios y/o suscriptores la información relacionada con la gestión de la entidad usando herramientas comunicativas, que se adapten a las necesidades y consumos de información de los diferentes.	Medios de Difusión utilizados.	Canales o Medios para difusión de la información.	Oficina Asesora de Planeación/Prensa e Imagen Corporativa	Anual (Diciembre 2025)	100,00%	Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)											
1.6	Fortalecer los canales virtuales favoreciendo el contacto usuario/empresa	Solicitudes recibidas de forma Virtual/Total de Solicituds recibidas	Solicitudes recibidas de forma Virtual/Total de Solicituds recibidas	Dirección Comercial/Prensa e imagen Corporativa	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Para el primer semestre de 2025 se recibieron 698 solicitudes de PQR, por correo electrónico	Informe semestral de PQR publicado en página web		50%	En el periodo de julio a octubre del 2025, se recibieron 635 solicitudes vía correo electrónico.	Informe semestral de seguimiento a PQRs de la Oficina de Control Interno						
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Transmisión de la rendición de cuentas	Participantes de esta Actividad:	Participantes conocedores y usuarios atendidos por los diferentes canales	Oficina Asesora de Planeación/Prensa e Imagen Corporativa	Anual (Diciembre 2025)	100%	La Empresa de Servicios Públicos de Chía - Emerschia E.S.P. Conjuntamente con la Alcaldía Municipal el IDUVI, el IMRD realizan la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el día veintidós (22) de febrero de 2025, a partir de las 4 pm hasta las 9:00 pm en el Auditorio Zea Mayo - vigencia 2024										
	2.2	Generar estrategias y acciones de comunicación tanto interna como externa	Nivel de Comunicación.	Estrategias y Acciones Implementadas.	Prensa e imagen corporativa/Atención de atención al usuario	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Estrategias y acciones de comunicación. Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)			50%	Estrategias y acciones de comunicación. Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)						
Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Aportar a la construcción de espacios de participación de la comunidad a través de las redes sociales de la entidad	Crecimiento Redes Sociales	Estrategia de espacios participativos	Dirección Comercial/Prensa e Imagen Corporativa	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Estrategias y acciones de comunicación. Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)			50%	Estrategias y acciones de comunicación. Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)						
	3.3	Favorecer espacios de participación mediante página web, las redes sociales oficiales y otros canales de comunicación	Socialización de Espacios activos	Boletines, Periódicos, programas entre otros	Dirección Comercial/Prensa e Imagen Corporativa	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	100%	Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)										
	3.4	Socialización a servidores públicos y ciudadanos acerca de la importancia de rendir cuentas y de participar en esto por medio de material audiovisual utilizando como herramientas de participación la página Web y Redes Sociales.	Socialización Realizada/Funcionarios Impactados	Socialización del proceso e importancia de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación/Prensa e Imagen Corporativa	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	100%	Se realizó socialización por medio de los siguientes medios: Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emerschia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emerschiesp) y cuenta de Facebook (Emerschia)										
	3.5	Disear e implementar instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los grupos de interés.	NSU	Instrumentos de medición de la satisfacción implementados	Oficina Asesora de Planeación/Prensa e Imagen Corporativa/ Atención al usuario.	Semestral, Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se evidenció la encuesta de evaluación calidad de atención al usuario GCO F57, realizada durante el primer semestre 2025. Encuesta de satisfacción al usuario (anual) NSU - Nivel GCO F52 Se tiene programada para el segundo semestre de 2025			50%	Se evidenció la encuesta de evaluación calidad de atención al usuario GCO F57, realizada durante el periodo de julio a octubre del 2025. La Encuesta de satisfacción al usuario (anual) NSU - Nivel GCO F52 Se realizó para el segundo semestre de 2025						

Volver a Inicio	Componente 2: Rendición de Cuentas				CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025				
	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto		FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas que expone las principales estrategias de comunicación y convocatorias realizadas, la evaluación del desarrollo de eventos y las respuestas que se dieron a las principales demandas de la comunidad. Dicho informe se publica en la página web de la entidad.	Resultado Rendición de Cuentas	Informe de evaluación de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno/Sistemas	Anual (Diciembre 2025)	100%	La rendición de cuentas de la vigencia 2024 se llevó a cabo el 22/02/2025 La Oficina de control interno presentó oportunamente el informe de evaluación	 https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORME_EVALUACION_RENDERACIONHUENTAS%20.pdf	Se formuló una estrategia de rendición de cuentas enfocada en la implementación del Sistema E.S.P. La Administración Municipal, el IDUVI e IMRD, realizaron la planeación y ejecución del proceso, definiendo la dinámica, los objetivos, el público objetivo, canales de comunicación, estrategias de difusión, calendario, actividades, recursos y responsables para desarrollar el proceso de rendición de cuentas.				
	4.2	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas (Metrica DPA para identificar las principales fortalezas y debilidades del proceso)	Análisis de Resultado Rendición de Cuentas	Metrica DPA Informe de evaluación de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno/Sistemas	Anual (Diciembre 2025)	100%	La Oficina de Control Interno presentó el informe de rendición de cuentas, el cual se encuentra publicado en la Página WEB de la empresa.	 https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORME_EVALUACION_RENDERACIONHUENTAS%20.pdf					
Rendición de cuentas focalizada	5.1	Diagnóstico si los espacios de diálogo y las señales de publicación y divulgación de información que emplea la entidad para ejercer las actividades de rendición de cuentas responden a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Analisis de Resultado Rendición de Cuentas	Formato de evaluación de espacios de diálogo ajustado. Informe de evaluación de los espacios de diálogo destinado a parte de los interesados recogidos por los formatos de evaluación.	Oficina de Control Interno/Oficina Asesora de Planeación/Sistemas	Anual (Diciembre 2025)	100%	Con el fin de lograr una cobertura en la convocatoria, ésta se realizó con quince (15) días de anticipación a la fecha de realización del evento, es decir el 7 de febrero, fueron enviadas 99 invitaciones.	99 invitaciones, archivo de gestión oficina de planeación Pezaz Publicaria Grupo de WhatsApp Divulgación Branding de redes sociales y página Web (alcaldía Municipal, IMRD e IDUVI)					
Articulación institucional a los Nodos de Rendición de Cuentas	6.1	Articular ejercicios de rendición de cuentas que respondan a las necesidades de la ciudadanía.	Rendición de Cuentas de acuerdo a normatividad vigente.	Procedimiento para rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación/Comité de Gestión y Desempeño y cada una de las áreas de la entidad.	Anual (Diciembre 2025)	100%	1) Se realizaron 3 reuniones de trabajo en las siguientes fechas: Reunión de apertamiento 12 enero de 2025 Reunión de diseño 25 de enero de 2025 Reunión de preparación 01/02/2025 2) Consolidación de informes de gestión 3) Preparación y ejecución de rendición de cuentas 4) Evaluación del proceso de rendición de cuentas	Informe de Gestión publicado en la página WEB de la empresa https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORME_EVALUACION_RENDERACIONHUENTAS%20.pdf					

Volver a Inicio		Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				CRONOGRAMA		SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025																	
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES															
Estructura administrativa y Dirección Estratégico	1.1	Socializar a todos los funcionarios de la entidad, Direccionamiento estratégico de la entidad SIG, objetivos políticos de la entidad, adicional a esto el comportamiento de quejas, reclamos, sugerencias, (PQRS) a todas las dependencias.	Funcionarios Capacitados	informe semestral de PQRS socializadas a todas las Dependencias.	Dirección Comercial/Oficina Asesora de Planeación.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	La estructura administrativa de la empresa se encuentra en la página WEB, en el Sistema Integrado de Gestión SIG - igualmente la misión, visión, objetivos y políticas. Informe de PQRS SEMESTRAL Página WEB	http://192.168.1.7/APPLICATIVO/SIG/public/Inicio/index.php https://emserchia.gov.co/worden/ https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORME_DE_PQRS_2_EMESTRE_2024.pdf_20.pdf		50%	Dada la falta de acciones de planeación se realiza capacitación del SIG a cada dependencia, adicionalmente se puede evidenciar que en la página WEB de la empresa se encuentra descritos la Misión, Visión y objetivos Institucionales. El área comercial presentó informe de gestión de PQRS, donde se evidenció que las solicitudes más recibidas son el reclamo y las peticiones.																	
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Dar a conocer los canales de atención que maneja la empresa de servicio Públicos de Chile.	Canales De Atención de PQRs	Divulgar canales de Atención Al Usuario.	Dirección Comercial / Gestión de Imagen Corporativa.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Los canales de atención al usuario se fortalecen con publicidad por medio de la página WEB, se brinda atención personal en los centros de atención, atención telefónica, correo electrónico y chat. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	https://emserchia.gov.co/worden/ Las encuestas reposan en el archivo de gestión de la Dirección Comercial		50%	Mediante las publicaciones en las diferentes redes sociales, página WEB de EMERCHIA y atención por correo electrónico, chat, líneas telefónicas y atención personalizada en los centros de atención al usuario, se fortalece la relación entre la entidad y los usuarios. Adicionalmente la empresa cuenta con evaluaciones de satisfacción con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.																	
	2.2	Mantener y fortalecer los canales de atención existentes en la entidad, atención personal mediante tres centros de atención, atención Telefónica, correo electrónico, chat	PQR's Recibidas/ canales de Recepción.	Fortalecimiento de canales de atención.	Dirección Comercial / Gestión de Imagen Corporativa.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Los canales de atención al usuario se fortalecen con publicidad por medio de la página WEB, se brinda atención personal en los centros de atención, atención telefónica, correo electrónico y chat. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	https://emserchia.gov.co/worden/ Las encuestas reposan en el archivo de gestión de la Dirección Comercial		50%	Mediante las publicaciones en las diferentes redes sociales, página WEB de EMERCHIA y atención por correo electrónico, chat, líneas telefónicas y atención personalizada en los centros de atención al usuario, se fortalece la relación entre la entidad y los usuarios. Adicionalmente la empresa cuenta con evaluaciones de satisfacción con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.																	
	2.3	Divulgar protocolo de servicio al ciudadano de acuerdo a las necesidades del proceso en todas las áreas de la entidad.	Funcionarios Capacitados	Protocolo Socializado e Implementado	Dirección Comercial / Gestión de Imagen Corporativa.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	25%	Está en proceso de revisión el actual protocolo de servicio al cliente, por parte de un equipo de servicio al cliente compuesto por el Profesional, Técnico, Subdirector de Atención	Documento borrador		25%	El Protocolo de Servicio al cliente se encuentra en proceso de aprobación por la alta dirección.																	
	2.4	Informes de Gestión semestrales para medir el desempeño a canales de atención. (solicitados por control interno y publicados en la página web)	Canales de Atención Mas Utilizados	Informe de Gestión	Dirección Comercial Oficina de Control Interno.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Los informes de gestión se publican en la página WEB de la empresa - Se evidencio el informe a diciembre de 2024	https://www.emserchia.gov.co/PDF/infoGestion2024.pdf		50%	El área comercial presentó informe de gestión de PQRS, donde se evidenció que las solicitudes más recibidas son el reclamo y las peticiones.																	
	2.5	Actualizar Constante de la información disponible en la pagina WEB y redes sociales Institucionales.	Publicaciones Realizadas	Página Web Actualizada	Cada una de las áreas que requieran/Gestión de Imagen Corporativa.	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	40%	Revisada la página WEB de la entidad se evidencio que la información se encuentra actualizada en un 59% y es necesario actualizar el esquema de la página WEB. Comunicación Interna: Carteleras informativas, grupo de WhatsApp (familia Emserchia) Comunicación externa página WEB, cuenta de Instagram (@emserchiascp) y cuenta de Facebook (Emserchia)	<table border="1"><thead><tr><th>INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB</th><th>ACTUALIZACIÓN</th><th>ESTADO</th></tr></thead><tbody><tr><td>INFORMACIÓN</td><td>59%</td><td>Actualizada</td></tr><tr><td>ESTADO</td><td>41%</td><td>No Actualizada</td></tr></tbody></table>	INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB	ACTUALIZACIÓN	ESTADO	INFORMACIÓN	59%	Actualizada	ESTADO	41%	No Actualizada		45%	Se verificó la página WEB de la entidad y se encontró que está actualizada en un 93%, pero continua sin actualizar el esquema que posee la página. Adicionalmente Emserchia cuenta con una comunicación interna actualizada, mediante los siguientes canales: * Carteleras * Grupo (s) de WhatsApp * Redes sociales	<table border="1"><thead><tr><th>INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB</th></tr></thead><tbody><tr><td>SI</td><td>157</td></tr><tr><td>NO</td><td>369</td></tr><tr><td>Total</td><td>526</td></tr></tbody></table>	INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB	SI	157	NO	369	Total	526
INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB	ACTUALIZACIÓN	ESTADO																											
INFORMACIÓN	59%	Actualizada																											
ESTADO	41%	No Actualizada																											
INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN PÁGINA WEB																													
SI	157																												
NO	369																												
Total	526																												
2.6	Utilizar una estrategia de seguimiento para los diferentes canales de atención ofrecidos por la entidad	Informe de Gestión	Informe de Gestión	Dirección Comercial	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Realización física de los puestos de trabajo de atención telefónica, continuidad de apoyo, eliminación de turnos adicionales a atención telefónica, se habilitó extensión de CAU Mercedes a CAU Curubito	Informe de PQRS a Junio de 2025		50%	La oficina de control interno realiza seguimiento al Informe de Gestión de PQRS que abarca el área comercial, Con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.	Informe de PQRS oficina Control Interno																	
3.1	Capacitar al personal en atención al usuario/Curso de Lenguaje Claro.	Funcionarios Certificados	Funcionarios idóneos para prestar atención al usuario en las diferentes áreas de la empresa.	Talento Humano	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	0%	Se tiene programado para el segundo semestre de 2025			0%	No se ha realizado la capacitación																		
Talento Humano	3.2	Analizar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Resultados Evaluación de Desempeño	Evaluación de Desempeño realizadas semestralmente	Talento Humano	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	El desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos, se evalúo en esta oportunidad con las encuestas realizadas por la Dirección Comercial, por cuanto la evaluación del desempeño se está enfocada a evaluar la interacción con los ciudadanos. Encuesta GCO F57 Encuesta de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios (programada para el segundo semestre) y encuesta GCO F52 encuesta de evaluación calidad de atención al usuario mensualmente			50%	El área comercial continua con la aplicación de las encuestas GCO F57 Y F52, con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.																	
	4.1	Socializar a todos los funcionarios de las entidades sobre la normatividad que rige las empresas de servicios Públicos.	Funcionarios Capacitados	Conocimiento en temas normativos por parte de los Funcionarios y cumplimiento de esto.	Dirección Comercial/Dirección Jurídica	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	25%	Se realizaron capacitaciones sobre cumplimiento de normatividad aplicable y protocolos del SIG al equipo comercial. Se evidencia capacitación realizada por la Oficina Jurídica y Contratación relacionada con SECOP II	Planillas de asistencia Archivo de gestión Dirección Jurídica y Contratación		25%	Desde la oficina de Planeación se realizaron seguimientos y capacitaciones en diferentes áreas de la empresa, con el fin de mejorar los procesos del SIG En el segundo semestre del 2025 el área Jurídica de la empresa no realizó capacitaciones relacionadas con SECOP o Normas aplicables a los procesos de la empresa.																	
Normativo y Procedimental	4.2	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores en la atención oportuna a los derechos de petición y la adecuada atención a los usuarios Campañas sobre la responsabilidad de los funcionarios frente a sus obligaciones en ejercicio de sus funciones.	Capacitaciones Realizadas	Funcionarios idóneos para prestar el servicio de atención al usuario.	Control Interno Disciplinario	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se evidencia campaña publicitaria enviada a los correos institucionales (conceptos disciplinarios y deberes y obligaciones de los servidores públicos EMERCHIA E.S.P, igualmente listados de asistencias de capacitaciones organizadas por la Oficina de Control Interno disciplinario	Archivo de gestión Oficina de Control Interno disciplinario		50%		Archivo de gestión Oficina de Control Interno disciplinario																

Volver a Inicio		Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025			
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	
	4.2	Socializar Procesos, procedimientos formales y demás documentos que define conocer y manejar cada una de las áreas los cuales se encuentran implementados en SIG de la entidad.	Capacitaciones Realizadas	Mantener el sistema Integrado de Gestión	Oficina Asesora de Planeación/Unidades de Procesos.	Semestral Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se realizan capacitación de inducción al ingreso de funcionarios, se realiza soporte a la plataforma del SIG por áreas, la plataforma SIG está a disposición de los funcionarios administrativos de la empresa.	Listados de asistencia		50%	El área de Planeación continua con las capacitaciones de inducción a funcionarios nuevos que ingresan a la empresa. Adicionalmente se realizó la capacitación de reinducción el 21 de octubre del 2025.			
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Medir la percepción de satisfacción de los usuarios mediante NSU.	Resultados NSU	Resultado NSU	Dirección Comercial	Anual-Diciembre 2025	50%	Se evidencia la encuesta de evaluación calidad de atención al usuario GCO F57, realizadas durante el primer semestre 2025. La Encuesta de satisfacción al usuario (anual) NSU - Nivel GCO F52 se tiene programada para el segundo semestre 2025	Archivo de Gestión Dirección Comercial		50%	El área comercial continua con la aplicación de las encuestas GCO F57 Y F52, con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.			
Análisis de la información de las denuncias de corrupción (enfoque de género)	6.1	Realizar seguimiento al estado de las denuncias de corrupción.	Denuncias Recibidas	Estadística de denuncias recibidas	Atención Al Usuario/Control Interno Disciplinario	semanal	50%		Archivo de gestión Oficina de Control Interno Disciplinario		50%		Archivo de gestión Oficina de Control Interno Disciplinario		
	6.2	Establecer procedimientos para la recepción y manejo de quejas de Corrupción	Actividades a realizar	Procedimiento Establecido	Dirección Jurídica	Semestral Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se presenta informe por parte de la Dirección Comercial de PQRS y se realiza seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno semestralmente. A la fecha no se ha evidenciado el informe de gestión de cada una de las Direcciones y Jefaturas de EMERCHIA E.S.P.	https://www.emerchia.gov.co/PDF/ENERO_A_UNICO_2025.pdf		50%	El área comercial presentó informe de gestión de PQRS, donde se evidenció que las solicitudes más recibidas son el reclamo y las peticiones.			
	6.3	Realizar el Seguimiento a Quejas, Reclamos, Suggerencias y Felicitaciones.	Resultado Informe de Gestión	Informe de Gestión	Dirección Comercial	Semestral Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se presenta informe por parte de la Dirección Comercial de PQRS y se realiza seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno semestralmente. A la fecha no se ha evidenciado el informe de gestión de cada una de las Direcciones y Jefaturas de EMERCHIA E.S.P. con corte a junio de 2025	https://www.emerchia.gov.co/PDF/ENERO_A_UNICO_2025.pdf		50%	El área comercial presentó informe de gestión de PQRS, donde se evidenció que las solicitudes más recibidas son el reclamo y las peticiones.			

Volver a Inicio		Componente 4: Racionalización de trámites				CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025			
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES
Racionalización de Trámites	1.1	Elaborar diagnóstico e identificar, si lo totalidad de trámites que aplican a la entidad se encuentran inscritos en el SUT.	Total Trámites SUT/Total Trámites de la Entidad.	Diagnóstico elaborado.	Dirección Comercial	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	35%	Se tienen identificados los trámites que aplican a EMERCHIA y que se encuentran inscritos en el SUT			35%	Al revisar el estado en el sistema SUT, se identificaron 15 trámites, los cuales se encuentran en proceso de revisión por el área Comercial, con el fin de dar aplicación a la política de racionalización de trámites. Adicionalmente se han realizado capacitaciones a funcionarios para el manejo del sistema SUT.		
	1.2	Actualizar formularios a los trámites inscritos actualmente.	Trámite Actualizados SUT	Formularios actualizados	Dirección Comercial	Anual/Diciembre 2025	0%	Se gestionará nuevamente la solicitud de nuevas claves con correcciones en cuanto a usuarios y roles que permitan llevar a cabo la actualización de los reportes al SUT			15%	Aun no se han actualizado los trámites registrados en el sistema SUT, se encuentran en proceso de revisión por parte del área comercial.		
	1.3	Identificar trámites que se puedan estandarizar, y/o automatizar disminución de requisitos si es posible	Revisión y Actualización de Procesos y requisitos	Estrategia de racionalización de trámites en la entidad	Dirección Comercial / Dirección Operativa/ Toda la entidad	Anual/Diciembre 2025	50%	Se simplificaron los requisitos de documentación y el procedimiento para las solicitudes del servicio de proyectos - GCO DF-11de fecha 16/06/2025 y el de actualización de datos mediante la activación de consultas en el VUR	SIG y Sysman - VUR		40%	Aun no se han actualizado los trámites registrados en el sistema SUT, se encuentran en proceso de revisión por parte del área comercial. Sin embargo desde el área comercial se siguen realizando la revisión de los trámites con el fin de dar aplicación a la política de racionalización de trámites.	SIG y Sysman - VUR	
Consulta Ciudadana para la Mejora de experiencias de los usuarios	2.1	Continuar con las encuestas de evaluación de las experiencias de los usuarios tanto mensuales como anuales(NSU).	Resultado Encuestas	Informe de evaluación de satisfacción de los usuarios.	Dirección Comercial	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se evidencia las encuestas de evaluación de calidad de atención al usuario GCO F57, realizadas durante el primer semestre 2025. La Encuesta de satisfacción al usuario (anual) NSU - Nivel GCO F52 se tiene programada para el segundo semestre de 2025	Archivo de gestión Dirección Comercial		45%	El área comercial continua con la aplicación de las encuestas GCO F57 Y F52, con el fin de mejorar la atención y servicios prestados.	Archivo de gestión Dirección Comercial	

Volver a Inicio	Componente 5: Apertura de Información y Datos Abiertos					CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025			
	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable		% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES
Subcomponente														
Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés	1.1	Verificación y Revisión de datos que deben ser publicados en la pagina de datos abiertos	Identificación de datos	Conocimiento de los datos que deben ser publicados por la entidad.	Oficina Asesora de Planeación/Jurídica y Cada una de las áreas responsables de brindar la información	Semestral. Julio 2025-Diciembre 2025	50%	Se evidencia en la página WEB de la entidad el LINK de datos abiertos, donde se encuentra publicado: Cuadro de contratación de EMERCHIA E.S.P. 18/03/2025 y Plan anual de adquisiciones (PAA) última actualización 18/03/2025	https://www.datos.gov.co/bro_ase/2/emserchiaAsosByrel_evidence&page=1&pageSize=20		50%	La empresa cuenta con contenido en la página WEB sobre datos abiertos.	https://emserchia.gov.co/word_en/79-datos-abiertos	
Entrega de información en lenguaje sencillo que de cuenta de la gestión institucional	2.1	Publicar el Informe de Rendición de Cuentas en lenguaje sencillo	Resultado Informe	Informe Publicado	Oficina Asesora de Control Interno	dic-25	100%	Se evidencia la elaboración y publicación de la Evaluación de rendición de cuentas por parte de la Oficina de Control Interno	https://www.emserchia.gov.co/PDF/INFORME_EVALUACION_RENDICIONHH_CUENTAS_2020.pdf					
Apertura de la información presupuestal institucional y de resultados	3.1	Publicar la información presupuestal programada y ejecutada	Total datos Publicados	Publicar información Requerida	Dirección Administrativa y Financiera P.U.Sistemas	dic-25	0%	Se evidencia que la Ejecución presupuestal activa se encuentra publicado a diciembre de 2023 y la pasiva a diciembre de 2022	https://www.emserchia.gov.co/PDF/EJECUCION_ACTIVA_DICIEMBRE_2023.pdf		100%	la Oficina de control interno evidencia que en la página WEB de la empresa, se encuentran publicadas la ejecución activa y la ejecución pasiva a diciembre del 2024	https://emserchia.gov.co/word_en/transparencia/ejecucion-presupuestal/ejecucion-gastos/	
Estandarización de datos abiertos para intercambio de información	4.1	Conocimiento del Plan Estadístico Territorial y brindar a la alcaldía municipal la información requerida para la implementación de este programa.	avance PET	Información Estandarizada	Oficina Asesora de Planeación y cada una de las áreas que debe presentar información.	dic-25	50%	Según información de la profesional universitaria de planeación - calidad y seguimiento, el PET fue aprobado por la Administración Municipal y Emserchia debe reportar la información solicitada.	Archivo de gestión oficina de planeación y correos electrónicos		50%	La oficina de Planeación en el mes de octubre, envió indicadores solicitados por la Oficina DIRSIE	correo electrónico profesional especializado de planeación.	

Volver a Inicio		Componente 6: Participación e Innovación en la Gestión Pública				CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025			
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES
Ciudadanía en la toma de decisiones públicas	1.1	Socialización y participación de las partes interesadas en temas de PTEP/Rendición de cuentas / Informes de Gestión.	Publicaciones Realizadas	Usuarios Informados	Dirección Comercial/Oficina Asesora de Planeación	Semestral Julio-2025	50%	El Plan de Transparencia y Ética Pública PTEP se socializó en los comités de gestión y desempeño y de coordinación de control interno, a los demás servidores públicos se publicaron en la página WEB de la entidad y en el SIG. Se realizó rendición de cuentas, vigencia: 2024 a 22/02/2025. Reporte de rendición de cuentas, presentado el informe semestralmente a la Oficina de Control Interno, para ser analizado y evaluado en la página WEB, dando cumplimiento a la ley 1474/2011	http://www.emserchia.gov.co/POE/PTEP_MISERCHIA2025_SF.pdf http://www.emserchia.gov.co/EPCE/ENEDO_A_UNO_2025.pdf		50%	Se garantizó el acceso a la información mediante la publicación oportuna del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en el sitio web institucional y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). En materia de Rendición de Cuentas, se dispuso el informe de gestión para consulta pública y se activaron mecanismos de participación ciudadana bidireccional, tales como la encuesta de Necesidades de Información y el formulario de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU).	https://emserchia.gov.co/orden/transparencia-ethica-publica/	
Iniciativas de innovación por articulación institucional	2.1	Elaboración e implementación del programa de Arquitectura Empresarial	Avance del Proyecto	Avance Programa	Oficina Asesora de Planeación/TICS	Semestral Julio-2025	40%	Emserchia E.S.P se encuentra implementando el proyecto de arquitectura empresarial con la administración municipal	Comics y matriz diagnóstica en el archivo de gestión de la oficina de planeación		10%	Durante el segundo semestre de 2025, EMSERCHIA E.S.P. Participó en el ciclo de capacitaciones sobre Arquitectura Empresarial llevado por la Administración Municipal. Como resultado de este proceso, la entidad realizó el levantamiento de información y el diligenciamiento del Modelo de Madurez, permitiendo establecer la línea base para la transformación digital y el fortalecimiento institucional	Matriz diagnóstica	
Redes de innovación pública	3.1	Syman Web/ Telemetria /	Implementación Programa	programa implementado	Dirección Administrativa/Dirección Comercial	Semestral Julio-2025	50%	Respecto a Syman WEB, a la fecha se encuentra en funcionamiento los módulos de la Dirección financiera, sin embargo paralelamente se está llevando el proceso con cliente servidor con la finalidad de hacer la comparación. Respecto al proceso de servicios públicos WEB (comercial) se encuentra en espera por parte del contratista para su implementación. Respecto a proceso telemetria se encuentra funcionando con 6000 medidores y 14 antenas de transmisión, sin embargo se están desarrollando mejoras con el proveedor, de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Informes de gestión del mes - Área comercial, archivo de gestión del área		50%	SYMAN WEB/Módulos y avance en desarrollo, ajustes y validaciones en SYMAN WEB. Suscriptores, descargas y actualizaciones en el sistema de 2025, entrega de licencias y software en el 9 de septiembre de 2025 - Medidores, desarrollo socioservicio enero del 29 de agosto de 2025, entrega de usuario y contraseña para pruebas el 9 de septiembre de 2025 - Órdenes Operativas, desarrollo socioservicio el 1 de septiembre y entrega de usuario y contraseña para pruebas el 19 de septiembre de 2025 - POIS, desarrollo socioservicio en reunión del 29 de agosto de 2025, entrega de usuario y contraseña para pruebas el 9 de septiembre de 2025 - Gestión de Lecturas, desarrollo socioservicio en reunión del 29 de agosto de 2025 - Gestión Tarifaria, socialización entrega 19 de septiembre de 2025 - Gestión de Lecturas, socialización entrega 19 de septiembre de 2025 - De las pruebas realizadas se solicitaron ajustes en meses de trabajo, los días 22 y 23 de septiembre de 2025, se realizó la instalación de los sistemas de medida en la red de medidores de TELEMETRIA. Para el mes de diciembre se encuentran activas en el aplicativo casi 100000 un total de 8.270 medidores, de los cuales 8.770 medidores se encuentran instalados y transfiriendo datos, corresponde al 11.79% de total de usuarios de acueducto. El sistema de telemetria se encuentra implementado y operando.		

Volver a Inicio	Componente 9: Medidas de Debida Diligencia					CRONOGRAMA	SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025				SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025				
Subcomponente	No.	Actividades	Indicador	Metas o Producto	Responsable	FECHA PROGRAMADA/PERIODICIDAD	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	% de avance	Descripción del avance	Evidencias	OBSERVACIONES	
Adecuación institucional para cumplir con la debida diligencia	1.1	Sensibilizar a servidores y colaboradores de la Entidad en temas relacionados con la adopción de las medidas de debida diligencia en la entidad.	Capacitaciones sobre el tema de debida diligencia.	Evidencias del desarrollo de las jornadas de sensibilización.	Líderes de Procesos Dirección Jurídica y de Contratación.	Semestral Julio 2025 / Diciembre 2025	0	No se desarrollaron capacitaciones durante el periodo enero-junio 2025. La actividad no se ejecutó según lo programado en el cronograma semestral.		Se requiere reprogramar las capacitaciones para el segundo semestre de 2025 e implementar un plan de sensibilización efectivo.	0%	No se desarrollaron capacitaciones durante el periodo enero-junio 2025. La actividad no se ejecutó según lo programado en el cronograma semestral.			
Construcción del plan de trabajo para adaptar y/o desarrollar la debida diligencia	2.1	Socializar el protocolo de contratación (GAL M1) para el desarrollo de la debida diligencia en los procesos de contratación que celebre la entidad.	Socialización Protocolo de Contratación	Protocolo de contratación	Líderes de Proceso Dirección Jurídica	Semestral Julio 2025 / Diciembre 2025	100%	El protocolo de contratación se encuentra adoptado e implementado a través de la resolución que adopta el Manual de Contratación de EMERCHÍA E.S.P. Observaciones: El protocolo está formalmente establecido y es aplicado en todos los procesos contractuales de la entidad.	1. Manual de Contratación EMERCHÍA E.S.P. vigente. 2. Procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)	El protocolo está formalmente establecido y es aplicado en todos los procesos contractuales de la entidad.					
Gestión de la debida diligencia	3.1	Verificar la adopción de acciones relacionadas con la implementación de la Debida Diligencia en la entidad.	Requisitos Contractuales/ Normatividad Vigente	Procesos y Procedimientos establecidos en el SIG	Dirección Jurídica	Semestral Julio 2025 / Diciembre 2025	50%	se verifica sistemáticamente en todos los contratos adelantados por la Dirección Jurídica el cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG)	Registros de verificación en cada proceso contractual. Formatos SIG Implementados, Controles Documentales de Cada Proceso Formato SIG Implementados Manual de Contratación que establece los procedimientos de verificación y los controles documentales de cada proceso	El proceso de verificación está institucionalizado y se aplica de manera sistemática en todos los contratos de la entidad, garantizando el cumplimiento de los procedimientos de verificación y los controles documentales de cada proceso	50%	La Oficina Jurídica se encarga de realizar una validación de cumplimiento legal e implementa medidas de debida diligencia en la parte contractual de la empresa con el fin de fortalecer la transparencia en los procesos de contratación.			