



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Agua de Malambo S.A.S.**
 Versión: **2024**
 Fecha de Publicación: **31/12/2024**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										
Subcomponente - proceso	#	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente (proceso 1) Política de Atención al Riesgo de Corrupción	1.1	Definir la política de Gestión del Riesgo de Corrupción y el sistema	Política socializada	NA	SALDAMÓN BEVERA	31/12/2024	<p>Socialización de las votaciones éticas, que incluye los medios implementados como mecanismos, sistema y control adecuado que permita la generación, identificación y monitoreo. Se realizó el proceso de votación del mapa de riesgo de fraude y corrupción en el numeral 2.1.1. Declaración de apoyo de los Directivos y ejecutores de LAS PAFRES que las empresas o bienes de LAS PAFRES no provienen de empresas asociadas. RIESGO contemplado en el Código Penal Colombiano y en cualquier norma que lo sustituya.</p> <p>Se realizó el proceso de las votaciones éticas, que incluye los medios implementados y el cumplimiento de las actividades en el entorno de proveedores y contratistas.</p>	100%	<p>Publicación de resultados de la votación de los riesgos de fraude y corrupción: https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf</p> <p>Convalidación del Comité de Control de Honor del GEMMA, con el cual se firmó un entendimiento con proveedores, contratistas y de confianza relacionados a las actividades emprendidas en los tratamientos de contratación y fortalecimiento de las votaciones éticas en las actuaciones de las colaboraciones.</p>	Se evidencia cumplimiento de la socialización de las políticas de cumplimiento de la corrupción y el sistema.
Subcomponente (proceso 2) Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar socialización para actualización del mapa de riesgo de fraude y corrupción de la compañía	Mapa de riesgo de fraude y corrupción de ADM	NA	SALDAMÓN BEVERA	31/12/2024	<p>Se presentó actualización de votación de la matriz de riesgo de fraude y corrupción, presentado en la JD del mes de septiembre y publicado en la página web de la empresa.</p>	100%	<p>https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf</p>	Completado y validado en la página web. Se puede validar en el siguiente: https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf
	2.2	Realizar actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción en los procesos estratégicos de la empresa	Mapa de riesgo de fraude y corrupción a los procesos estratégicos	NA	SALDAMÓN BEVERA	31/12/2024	<p>Se presentó actualización de votación de la matriz de riesgo de fraude y corrupción, presentado en la JD del mes de septiembre y publicado en la página web de la empresa.</p>	100%	<p>https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf</p>	Actualizado. Se puede validar en el siguiente: https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf
Subcomponente (proceso 3) Consulta y Comunicación	3.1	Publicar mapa de riesgo de fraude y corrupción en la web	Mapa de riesgo de fraude y corrupción de ADM publicado en página interna y externa	NA	CABRERA, FERNANDEZ-ERERA, BARRIOS	31/12/2024	<p>La actualización de la matriz de riesgo de fraude y corrupción fue publicada en la página web de la empresa.</p>	100%	<p>https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf</p>	Publicado en la página web. Se puede validar en el siguiente: https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-epm/legado-de-malambo/huella-positiva/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024.pdf
Subcomponente (proceso 4) Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar y validar los riesgos de corrupción y/o actividades de los procesos más sensibles de la organización	Mapa de riesgo de los procesos sensibles y/o actividades indicando el grado de riesgo de fraude y corrupción	NA	SALDAMÓN BEVERA	31/12/2024	<p>Se realizó actualización de la matriz de riesgo de la empresa, que incluye el grado de los riesgos asociados a los riesgos de fraude y corrupción de los miembros de la entidad de riesgo fue presentado en la JD del mes de septiembre.</p>	100%	<p>Archivo en pdf de la JD 222 donde se presenta la actualización de la matriz de los miembros de JD.</p>	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de abril. En febrero de 2024 se socializó la matriz de riesgo en el público. Fundamentado en Artículo 18, Literal c) de la Ley 1712 de 2014, concordado con el Artículo 262 Decisión 484 de la Comunidad Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 6 de la Ley 1752 de 2015.
Subcomponente (proceso 5) Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los controles de riesgo para los riesgos de fraude y corrupción en las actividades internas	Informe de Auditoría con análisis de riesgo de fraude y corrupción	NA	SALDAMÓN BEVERA	Cuartimestral mayo, septiembre, enero	<p>Se ordenaron los controles, los cuales consisten en la votación de conformidad emitida en las actividades de contratación para la Prevención Local de Actos de Corrupción del fenómeno. Fraude, Corrupción y Soborno, el cual debe ser firmado por cada uno de los contratistas para que pueda ser enviado a la Unidad de Control Interno. Se emite un correo de envío a la Unidad de Control Interno.</p>	100%		<p>Socializado en la JD por ser información clasificada no se publica y se fundamenta la acción en Artículo 18, Literal c) de la Ley 1712 de 2014, concordado con el Artículo 262 Decisión 484 de la Comunidad Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 6 de la Ley 1752 de 2015.</p>
	5.2	Presentar reportes de seguimiento al Comité de Dirección / Junta Directiva	Informe de Auditoría con análisis de riesgo de fraude y corrupción	NA	SALDAMÓN BEVERA	Cuartimestral mayo, septiembre, enero	<p>Se cumple con las sesiones de Junta Directiva de acuerdo al agenda típica de la Junta por parte de gobierno corporativo de EPM.</p>	100%	<p>Agenda típica</p>	<p>Socializado en la JD del mes de Mayo y noviembre, por ser información clasificada no se publica y se fundamenta la acción en Artículo 18, Literal c) de la Ley 1712 de 2014, concordado con el Artículo 262 Decisión 484 de la Comunidad Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 6 de la Ley 1752 de 2015.</p>



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Edición: **Aguas de Matambo S.A. E.17**
 Versión: **006**
 Fecha de Publicación: **31/12/2024**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Fecha de seguimiento: 31/12/2024		Seguimiento 2		
Subcomponente - acciones	#	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad para mejorar relacionamiento, implementar conferencias y exhibición personalizada	Intervención en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos AEC	54 jornadas	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	54 Ingresados al sistema	100%	Base de datos	Se continúan realizando intervenciones de nueva cuantía, de diferentes sectores como Caltay Ray. Estas intervenciones se realizan con visitas previas a la visita y reuniones en la comunidad con el objetivo de llevar al conocimiento al está gestión.
	1.2	Desarrollar espacios para enfocar información relacionada con el presupuesto de servicios	Plan de educación con enfoque social	Publicación infante: 14 intervenciones Educativas Actividades lúdicas con los niños de las sectores seleccionados para jornadas básicas	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	8	71%	actos y fotos	Se realiza charlas y recorridos a la planta de tratamiento de aguas potables con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de usar y proteger eficientemente el agua.
	1.3	Elaborar Informe de Sostenibilidad 2023 según estándares GRI	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	ERIKA BA BRICOS	01/04/2024	1	100	https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf	el informe de sostenibilidad se encuentra publicado en la página Web https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones	2.1	Consultar el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consideración de las planes de relacionamiento consultados por los diferentes procesos en su subsección con los CA	N/A	ERIKA BA BRICOS	31/03/2024	1	100%	Se desarrollan los planes de relacionamiento con los diferentes grupos de interés, clientes, socios, proveedores, estado. Se cuenta con evidencia de planes de relacionamiento	se evidencia cumplimiento del plan de relacionamiento
	2.2	Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan IOS	ERIKA BA BRICOS	Enero a diciembre	1	100%	El seguimiento fue reportado en la sesión número 21 de Junta Directiva, en conformidad publicada en la página web institucional.	se evidencia publicado en la página web en el siguiente enlace https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
	2.3	Realizar programa de radio y cultivos radiales	Generar contenido y brindar información sobre nuestros servicios a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cultivos radiales	ERIKA BA BRICOS	Enero a diciembre	6	100%	Se ejecutaron 6 emisiones durante el 2024, a través de las cuales se emitieron 2.565 cultivos en diferentes emisoras o espacios radiales y a su vez se realizaron 54 programas radiales en 2 emisoras locales. Lo contrasta con los siguientes CC-2024-1846, CC-2024-1847, CC-2024-1848, CC-2024-1849, CC-2024-1850, CC-2024-1851, CC-2024-1852, CC-2024-1853, CC-2024-1854, CC-2024-1855 y CC-2024-1856.	se evidencia cumplimiento del plan de relacionamiento de emisiones de programas radiales y cultivos radiales.
	2.4	Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía	Rendición de cuentas	asistencia al 100% de las solicitudes o comunicativas	ERIKA BA BRICOS	31/12/2024	1	100%	En el segundo cuatrimestre no se recibieron solicitudes por parte de la alcaldía solo en el primer cuatrimestre. Se entregó, lo mismo, recibiendo el 1 de abril la Alcaldía general de occidente en la cual participó la Alcaldía como parte de los miembros de la junta directiva. El informe de cambios presentado en dicho espacio se encuentra publicado en la siguiente página web: https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf	se evidencia publicado en la página en el siguiente link: https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
	2.5	Realizar espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	Durante todo el 2024 se desarrollaron más de 30 espacios con los diferentes grupos de interés	100%	Actos de espacios, fotos	se evidencia cumplimiento en el siguiente enlace https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf en la pag 38 a la 39.
	2.6	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las solicitudes o comunicativas	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	Se dio respuesta a solicitudes de encuentros con las comunidades	100%	cartas	se cumple con el objetivo de las intervenciones recibidas por parte de la alcaldía con el objetivo de brindar una atención personalizada a los usuarios que presenten inconformidad con los servicios prestados y así mismo dar solución.
	2.7	Participación en sesiones de agenda para el consejo municipal de Matambo	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las solicitudes o comunicativas	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	No se han recibido intervenciones por la materia no hay evidencia.	100%	No se han recibido intervenciones por la materia no hay evidencia.	para las intervenciones evaluadas no se presentaron intervenciones por parte del consejo municipal de Matambo.
	2.8	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Alcaldía	Asamblea de Alcaldía	Asamblea Alcaldía / Expositivas	ERIKA BA BRICOS	01/04/2024	1	100%	Se realizó el día 1 de abril de 2024 la Asamblea de Alcaldía con la participación de los representantes de la Intendencia de cultura de Matambo, Intendencia municipal de Deportes del municipio, Municipio de Matambo, y representantes por parte EPM.	se evidencia publicado en la página en el siguiente link https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
	2.9	Frecuencia con Proveedores y Comités	Boletines Informativos y en caso de recibir para proveedores. En contacto	Boletín para proveedores. En contacto	GREISLA PÉRA - ERIKA BA BRICOS	Enero a diciembre	3	100%	correo electrónico y boletines	Se evidencia cumplimiento en el siguiente enlace https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
	Subcomponente 3 Iniciativas para mejorar la cultura de transparencia y rendición de cuentas	3.1	Publicar en medios los informes de la gestión 2023	Publicaciones realizadas	Divulgación en página web	ERIKA BA BRICOS	Enero a diciembre	1	100%	Se publicó el Informe de Gestión 2023 en la página web: https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación la gestión institucional	4.1	Divulgar en página web de la información de rendición de cuentas en la normatividad con los diferentes ámbitos de control	Rendición de cuentas publicadas	Divulgación en página web	SALDADÍN DE RIVERA - ERIKA BA BRICOS	Enero a diciembre	1	100%	https://www.gruposam.com/content/dam/GrupoSam/Informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2023-cdm.pdf	La herramienta fue realizada en el canal de YouTube del Canal Institucional, canal de alta calidad en YouTube. Se realizó un video explicativo y en la descripción de Facebook y en la del canal y posteriormente publicado en nuestro canal de YouTube.



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Agua de Molambo S.A. E.P.**
 Vicerrectoría: **2024**
 Fecha de Publicación: **31/12/2024**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Fecha de seguimiento: 31/12/2024		Seguimiento 3		
Subcomponente - acciones	#	Actividades	Métrica o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia y soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Desempeño administrativo	13	Mantener y fortalecer la estructura organizacional con los indicadores de trabajo en las Comités Presenciales y Agente Cliente o Equipo de Atención al Cliente para garantizar la atención de todos los requerimientos de los usuarios	Facilidad ofrecida de atención a usuarios de acuerdo a su estructura organizacional y canales de atención	Dimensionamiento de los requerimientos operativos en Comités Presenciales, Soporte de Clientes y Área de atención	RONALD JIMÉNEZ YAJARA SOLANO	31/12/2024	Se cuenta con el equipo de atención clientes, de acuerdo con el dimensionamiento y los requerimientos operativos que se aplican.	100%	https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion	La empresa cuenta con una oficina de atención clientes, con canales de atención virtual, escrito, al móvil, telefónica por la línea 08000038196.
	21	Fortalecimiento y promoción ante patrones usuarios de medios digitales para fomentar peticiones, quejas, reclamos o reclamos	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, videos didácticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estrategias de uso de los canales o plataformas digitales	RONALD JIMÉNEZ YAJARA SOLANO	31/12/2024	Se realizan publicaciones con intención de uso de los medios digitales, que le permitan mantener contacto con los usuarios y atender sus solicitudes.	100%	Los usuarios/clientes utilizan los medios y canales disponibles por la Red, los cuales se relacionan a través de mensajes	Se encuentran publicados en el siguiente link https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	21	Implementar el Mecanismo de Gestión al Cliente o DDH	Implementar acciones derivadas del diseño del mecanismo en DDH	Ejecución de 3 hitos: - Sección acciones a implementar o ruta de trabajo con los áreas productoras - Implementar acciones derivadas - Realizar difusión del mecanismo con las CI	ROSA RODRIGUEZ-ERERA BA BRICOS	31/12/2024	3	100%	Hitos y listado de asistencia	Se realizaron socializaciones sobre la evidencia y publicación de la política DDH a la comunidad.
	23	Acceso a la información	Publicar en la página de Agua de Molambo la información relevante que integran los canales de atención, y Acceso a la información Pública.	Documentación publicada en la página web	CRISTELA PEÑA-ERERA BA BRICOS	31/12/2024	La Red publica en su página web el plan de compra el cual puede accederse por parte de todos los interesados: https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion de compra/ Además se realizó registro en el sitio web los procesos: https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion resulta: https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion	100%	https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion	Se realizó publicación de plan de compra https://www.grupo-epm.com/informacion-social/medios-de-comunicacion
	31	Implementación de cursos para personal de prestación del servicio y normalización de calidad	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los canales de atención ofreciendo un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	MARCELA OSORIO	31/12/2024	Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes. Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes. Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes.	100%	Certificados de personal. Matrices de evaluación	Se evidencia cumplimiento de capacitaciones Atm y Atención al Cliente. Atención al Cliente. Tipo de cliente Capacitación Profesional fortalecimiento las competencias de equipo de trabajo Atm
Subcomponente 3 Talento humano	31	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	RONALD JIMÉNEZ YAJARA SOLANO MARCELA OSORIO	31/12/2024	Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes. Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes. Capacitación sobre Atención al Cliente - Objetivo: Mejorar el servicio al cliente. - Contenido: Atención al Cliente, quejas y reclamos, quejas de clientes.	100%	Matrices de la capacitación Taller y email de invitación	Desde el área de gestión y reclamo se viene realizando capacitaciones para fortalecer las habilidades de nuestro personal
	31	Aplicación y encuesta de satisfacción para conocer la experiencia de usuarios en el proceso de atención clientes	Mejorar la experiencia de los usuarios en los momentos de compra interactuando con la empresa con el fin de contribuir a su satisfacción y fidelización	Aplicación de 100 encuestas de satisfacción y/o	RONALD JIMÉNEZ YAJARA SOLANO	Enero a diciembre	Se vienen aplicando encuestas de satisfacción presencial, a través de EVI/ECO realizadas a través del IVF de la Red.	100%	Se adjuntan los resultados de las encuestas del primer cuadrimestre realizadas por la empresa EVI/ECO, se realizaron 110 encuestas	Se tiene soporte de las encuestas realizadas por el control de Entorno a través de la línea 0800038196
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	41	Seguimiento Proceso de Homologación Atención Clientes y verificación	Controlar en el proceso de homologación de los procedimientos internos administrativos asociados a la atención al cliente, quejas, reclamos y reclamos, quejas y reclamos, quejas de clientes, y asegurar la verificación organizada al cumplimiento de los requisitos en servicios públicos domiciliarios	# Actualizaciones realizadas en los procedimientos	RONALD JIMÉNEZ YAJARA SOLANO	31/12/2024	Se vienen realizando capacitación para fortalecer el proceso de atención al cliente. En este primer semestre nos enfocamos en la homologación del proceso.	100%	Se realizó capacitación para fortalecer el proceso de Atención al Cliente, por EPM por parte de Julia Daza Aguirre Profesional Común - Unidad Diseño de Operaciones Comerciales, los Organismos Comités de la capacitación, y como de la capacitación por parte del equipo de ATC	Se evidencia soporte de capacitación de Homologación del proceso por parte de la profesional JULIA DAZA AGUIRRE
	51	Apoyos de interacción con los grupos de interés aliados, clientes y comunidad	Cercanía	8 Actividades de Cercanía	ERERA BA BRICOS	Febrero a Diciembre	5	100%	Desde comunicaciones se participó en espacios de cercanía con los clientes, en el marco de las jornadas familiares	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	51	Apoyos de interacción con los grupos de interés aliados, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	ROSA RODRIGUEZ-ERERA BA BRICOS	Enero a diciembre	14	100%	actos de asistencia	Se realizaron 14 mesas de trabajo efectuando acciones con la ciudadanía interesada
	51	Apoyos de interacción con los grupos de interés aliados, clientes y comunidad	Capacitaciones presenciales y videos didácticos Comunicación de crisis	1000 usuarios beneficiados	ROSA RODRIGUEZ-ERERA BA BRICOS	Enero a diciembre	98 comunicados de prensa 1000 usuarios beneficiados en redes sociales durante el año 2024	100%	Desde comunicaciones, a través de los medios sociales, se realizó de primer y segundo semestre de 2024 un curso de capacitación en la atención al cliente y comunidad, de como enfrentar crisis de comunicación. Se realizaron publicaciones de redes sociales	https://www.facebook.com/agua.molambo
	51	Apoyos de interacción con los canales de control social	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	ROSA RODRIGUEZ-ERERA BA BRICOS	Enero a diciembre	0	0%	0	No se realizó espacio de interacción con y/o canales de control social, este punto del subcomponente se debe programar para el primer cuadrimestre de 2025.

