

		MATRIZ CONTEXTO ESTRATÉGICO			Código: PDE-F368
					Versión: 1
					Fecha: 09/04/2019
En la presente matriz se identifica el Contexto Estratégico de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP., con la herramienta de análisis denominada FODA, que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.					
La identificación se realiza por procesos, teniendo en cuenta la siguiente terminología:					
Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.					
Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.					
Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.					
Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la Empresa.					
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, el seguimiento y revisión del contexto estratégico se realizará a través de los Planes de acción anualmente.					
PROCESO	ÁREAS	FORTALEZAS (Internas)	OPORTUNIDADES (Externas)	DEBILIDADES (Internas)	AMENAZAS (Externas)
Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	1. Formulación e implementación del Plan de Gestión Social de la entidad como gestores del PDA de Cundinamarca, que involucra mecanismos de participación ciudadana para la apropiación y sostenibilidad del sector de agua potable y saneamiento básico 2. Se cuenta con un plan de comunicaciones que permite la interacción de la empresa con sus partes interesadas logrando retroalimentar. 3. El proceso dispone de una estrategia multicanal y cronograma de rendición de cuentas en diferentes escenarios. 4. Cuenta con su propio presupuesto 5. En la Guía de Intervención Social en el ciclo del proyecto, se realiza acompañamiento social a los proyectos que hacen parte de preinversión y obras de inversión 6. Se cuenta con la matriz del ciclo del proyecto desde la estructuración, diseño, formulación y ejecución como estrategia de interacción de la comunidad y los actores involucrados 7. Se cuenta con el programa "Agua, Vida y Saber" el cual brinda agua potable a las escuelas rurales dispersas del departamento, carentes de este servicio; así como el fortalecimiento pedagógico de cultura del agua, fomentando la participación por medio de clubes defensores de agua. 8. Se cuenta con el procedimiento de gestión PQRSO, el cual se lleva a cabo en el aplicativo de correspondencia. 9. Se realizan capacitaciones al personal en temas de sistemas de gestión de correspondencia. 10. Personal idóneo y competente para el desarrollo de las actividades del proceso 11. Implementación del programa Aquachallenge, con el cual se busca la participación ciudadana, específicamente niños, con el fin de la creación de contenido sensibilizando el uso eficiente del agua. 12. La herramienta CONEXION EPC, la cual esta dirigida al apoyo de los prestadores de servicios, creando piezas informativas. 13. La estrategia CORAZON AZUL, donde se fomenta la participación de los prestadores, los cuales serán premiados por su buena gestión. 14. Se cuenta con el Programa Clubes Defensores del agua que permite llevar la cultura y el uso eficiente del agua desde los primeros años educativos y que permitirá fortalecer la educación ambiental desde niños.	1.Incrementar la participación de las comunidades en los proyectos que adelanta la entidad en agua potable y saneamiento básico a nivel departamental 2. Uso masivo de redes sociales y herramientas tecnológicas por partes de los grupos de valor de la empresa. 3. Contar con diversos espacios en los que se puede hacer presencia institucional y rendición de cuentas 4. Mayor visibilidad entre los departamentos del país, mostrando los proyectos que se ejecutan a nivel Cundinamarca en proyectos educativos. 5. Incremento en el flujo de seguidores y vistas en las redes sociales de la entidad.	1. Inexistente Gestión del riesgo a nivel operacional del "Programa Agua, Vida y Saber" 2. Ausencia del módulo de gestión de tiempos para el control de PQRSO de acuerdo a la normatividad vigente 3. Falta de evaluación de los espacios de socialización por las partes interesadas	1. Falta de participación ciudadana en los procesos del plan de gestión social en obras 2. Investigaciones o Sanciones por el incumplimiento en la normatividad vigente (rendición de cuentas y gobierno digital, PQRSO y MIPG) 3. Interrupción en los planes y programas de la dirección a causa de los cambios de gobierno 4. Baja disponibilidad y oportunidad en el suministro de información requerida a las demás dependencias de EPC .
Fecha de Actualización o Revisión:	21/04/2023				